

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 1 de 117

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

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

MARZO 2025

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	7
2. OBJETIVO GENERAL	8
3. ALCANCE	8
4. METODOLOGÍA	8
4.1. Revisión Documental	8
4.2. Procedimiento Analítico	9
4.3. Consulta	10
5. RESULTADOS	10
5.1. Implementación del Modelo de Atención al Ciudadano	10
5.2. Tipos de peticiones, tiempo asignado para el trámite y canales de recepción	12
5.3. Oportunidad del trámite de respuesta a los derechos de petición recibidos por el ICBF segundo semestre 2024	15
5.4. Mecanismos y procedimientos adoptados por la Entidad para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones segundo semestre de 2024	46
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 2024	46
5.4.2. Mecanismos de seguimiento y control 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 segundo semestre 2024	70
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 segundo semestre 2024	71
5.5. Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (2do semestre 2024)	77
5.6. Evaluación y medición del Proceso Relación con el ciudadano (Medición de la satisfacción de los ciudadanos)	84

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 3 de 117

5.7. Formulación de Acciones Correctivas, Salidas No Conformes y Oportunidades de Mejora generadas durante el segundo semestre 2024 para el Proceso de Relación con el Ciudadano	92
5. CONCLUSIONES	109
6. RECOMENDACIONES	112
CRITERIOS UTILIZADOS	114
SOPORTES VERIFICADOS	114
ANEXOS	116
Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas	116
“Matriz seguimiento acciones correctivas”	116

PÚBLICA

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 4 de 117

Índice de Tablas

Tabla 1. Tipo de petición, Modalidad y tiempos de respuesta – segundo semestre 2024.....	12
Tabla 2. Tiempos definidos Ley 1755 de 2015	14
Tabla 3. Distribución total de peticiones según canal de recepción – segundo semestre 2024.....	14
Tabla 4. Distribución de peticiones reportadas - segundo semestre 2024.....	15
Tabla 5. Comparativo Total Peticiones Recibidas primer semestre 2024 vs segundo semestre 2024	16
Tabla 6. Comparativo tipo de peticiones con mayor distribución porcentual: segundo semestre 2024 vs segundo semestre 2023 y primer semestre 2024	16
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 18	
Tabla 8. Distribución de peticiones reportada por la Dirección de Protección – segundo semestre 2024	19
Tabla 9. Distribución del total Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) vs tiempo de respuesta Nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2024.....	20
Tabla 10. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) – Conciliable con tiempo de ley establecido por motivo – segundo semestre 2024	23
Tabla 11. Distribución del total Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal - TAE vs Tiempo de respuesta nivel nacional y Regional - segundo semestre 2024.....	24
Tabla 12. Distribución del total Derechos de Petición Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2024.....	26
Tabla 13. Distribución del total de derechos de petición Inobservancia de Derechos vs tiempo de respuesta – segundo semestre 2024	28
Tabla 14. Total de Peticiones vs Tiempo de Respuesta – segundo semestre 2024	31
Tabla 15. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2024	32
Tabla 16. Comparativo número de peticiones a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna primer semestre 2024 y segundo semestre 2024	33
Tabla 17. Distribución del total Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite nivel Nacional y Regional segundo semestre 2024.....	33

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 5 de 117

<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 2024.....	35
<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 - segundo semestre 2024.....	36
<i>Tabla 20.</i> Comparativo número de Derechos de Petición - Petición Atención por Ciclos de Vida y nutrición a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2024 y primer semestre 2024.....	37
<i>Tabla 21.</i> Distribución del total de Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Regional – segundo semestre 2024	38
<i>Tabla 22.</i> Comparativo número de Derechos de Petición – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2024 y primer semestre 2024.....	40
<i>Tabla 23.</i> Distribución del total Derechos de Petición "Reclamos" vs Tiempo de Respuesta Nacional y Regional – segundo semestre 2024.....	41
<i>Tabla 24.</i> Comparativo número de Derechos de Petición – Reclamos a nivel Nacional / Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2024 y primer semestre 2024.....	43
<i>Tabla 25.</i> Distribución del total de Derechos de Petición "Quejas" vs "Tiempo de Respuesta" en Sede Dirección General y Regional - segundo semestre 2024.....	44
<i>Tabla 26.</i> Comparativo número de Derechos de Petición – Quejas a nivel Nacional/ Regional con respuesta oportuna segundo semestre 2024 y primer semestre 2024.....	45
<i>Tabla 27.</i> Mecanismos de seguimiento y control en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones de los ciudadanos y el resultado para el segundo semestre 2024.....	47
<i>Tabla 28.</i> Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el segundo semestre de 2024	93
<i>Tabla 29.</i> Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – segundo semestre de 2024	95
<i>Tabla 30.</i> Revisión Acciones Correctivas -AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS segundo semestre de 2024 - Proceso de Relación con el Ciudadano	99
<i>Tabla 31.</i> Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2024	104
<i>Tabla 32.</i> Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano	105
<i>Tabla 33.</i> Consolidado Oportunidades de Mejora – OM segundo semestre 2024	108

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 6 de 117

Tabla 34. Verificación Oportunidades de Mejora Proceso Relación con el Ciudadano..... 108

Índice de gráficas

Gráfica 1. Resumen global resultados tercer trimestre 2024 de encuestas efectivas..... 85
 Gráfica 2. Histórico Nivel de Satisfacción 88
 Gráfica 3. Resultado Global de reporte de alertas y encuestas realizadas vigencia 2024 ICBF..... 90
 Gráfica 4 Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (22 AC) 94

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 7 de 117

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

FECHA DEL INFORME:	31 de marzo de 2025
INICIO – TERMINACIÓN (fase de ejecución)	Febrero a marzo de 2024
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
Ana María Gama Mejía (Líder)	Contratista	
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 y 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!

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 8 de 117

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 segundo 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 segundo 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 2024 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 julio y el 31 de diciembre de 2024.**

4. METODOLOGÍA

4.1. Revisión Documental

- Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno

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

mediante el cual emitió respuesta a la solicitud de la OCI frente a la gestión de los Derechos de Petición tramitados durante el segundo 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: 202520000000019223 del 20/02/2025, 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, segundo semestre 2024.

- Evidencias digitales reportadas en las rutas:
Dirección **Servicios** **y**
Atención: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#)

Dirección **de** **Protección:**
https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/s/FS_DPR/EinwGSg4pfNCq61dTF_D39EBmogDp_S-cVgteuNfy_WjwA?e=O4CE1h

4.2. Procedimiento Analítico

Se verificaron las variaciones porcentuales en la oportunidad de respuesta de los **429,571** derechos de petición recibidos por la Entidad en el segundo semestre 2024, los cuales fueron relacionados en la base de datos en Excel denominada “Base_OCI_2do_Semestre_2024” 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 (segundo semestre 2024) con el segundo semestre de 2023 y primer semestre 2024.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 10 de 117

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 PQRS y solicitudes de acceso a la información, emitidos por la Dirección de Servicios y Atención y publicados en
<https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-pqrs>

- Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, Acciones Correctivas, Salidas No conformes y Acciones para Abordar Riesgos:
<https://icbf.pensem.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.

De conformidad 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, modificada por la Resolución 6659 del 15/12/2020 expedidas por la Dirección General del ICBF:

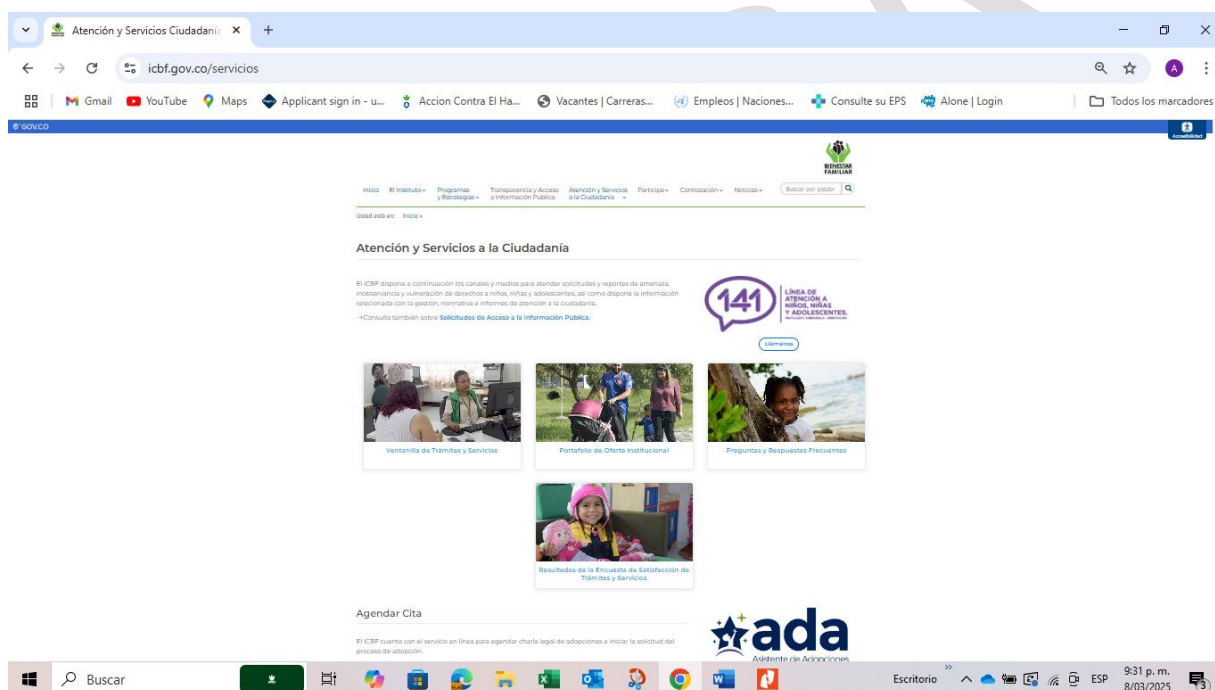
<https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion>

Asimismo, consultadas las páginas web e intranet del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF **se observó la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF* versión 9 del 30/12/2024**, la cual define los parámetros para

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 11 de 117

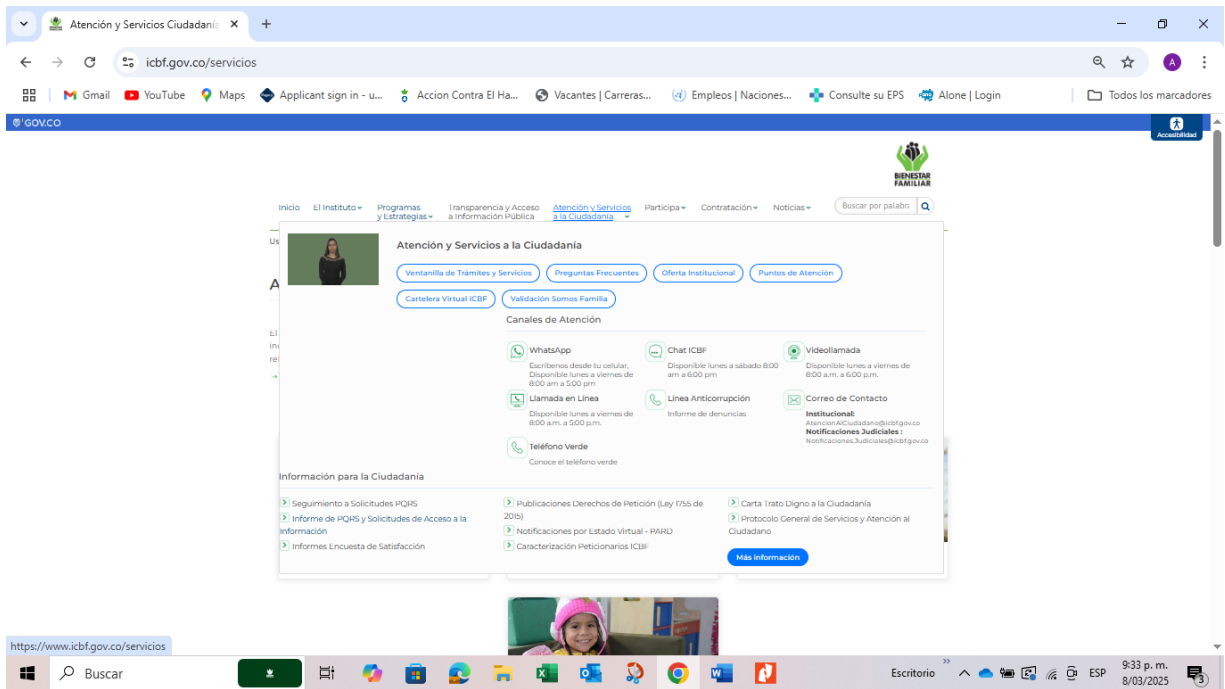
la atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, reporte de amenaza o vulneración de derechos y sugerencias – PQRS presentadas a través de los diferentes canales de atención del ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión.

Verificada la **página Web del ICBF** (<https://www.icbf.gov.co/servicios>) 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/servicios>

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:



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; y versión 9 del 30/12/2024*, en la **tabla 1** se describen los tipos de petición y los tiempos definidos para el trámite:

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

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
Orientación 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
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Consulta	30 días
	Documentos e Información	10 días
	Interés General	15 días

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 13 de 117

Tipo de Petición	Modalidad Derecho de Petición	Tiempo de Respuesta
	Interés Particular	30 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	
	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 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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 14 de 117

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 – segundo semestre 2024

Canales de atención	Cantidad	Porcentaje
Virtual	152.428	35,48%
Presencial	140.720	32,76%
Telefónico	95.414	22,21%
Escrito	41.009	9,55%
Total general	429.571	100,00%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_2do_Semestre_2024" 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 **35.48%** (152.428), **Presencial** con el **32.76%** (140.720) y **Telefónico** con el **22.21%** (95.414); las anteriores peticiones representan el **90.45%** (388.535) del total (**429.571**) recibido durante el segundo semestre 2024. El canal menos utilizado fue el Escrito con un **9.55%** (41.009).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 15 de 117

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

Peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención

En el anexo 1 del memorando con radicado Nro. 202512500000019373 del 20/02/2025 la Dirección de Servicios y Atención allegó documento Excel "Base_OCI_2do_Semestre_2024" 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 y 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 **429,571 peticiones durante el segundo 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 429.571 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 reportadas - segundo semestre 2024

Tipo de Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho de Petición - Información y Orientación	119.167	27,74%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96.824	22,54%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	91.440	21,29%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	60.645	14,12%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	20.666	4,81%
Asistencia y Asesoría a la Familia	11.892	2,77%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	8.517	1,98%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4.810	1,12%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	4.536	1,06%
Asesoría en Derecho de Familia	3.960	0,92%
Derecho de Petición - Reclamos	3.573	0,83%
Derecho de Petición - Quejas	1.741	0,41%
Inobservancia de derechos	999	0,23%
Atención en Crisis	265	0,06%
Derecho de Petición - Sugerencias	337	0,08%
Trámite Búsqueda de Orígenes	199	0,05%
Total general	429.571	100,00%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

¹ ICBF (2025) Dirección de Servicios y Atención memorando Nro. 202512500000019373 con asunto: Informe de Seguimiento PQRS-segundo semestre.

Según los datos presentados en la **tabla 4**, de un total de **429,571** peticiones reportadas por la *Dirección de Servicios y Atención* para el segundo semestre 2024, la tipología con mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición - Información y Orientación** con un **27.74%** (119.167), seguido por **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **22.54%** (96,824), **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** **21.29%** (91,440), **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite** con un **14.12%** (60,645), **Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos** con un **4.81%** (20,666); **Asistencia y Asesoría a la Familia** con un **2.77%** (11.892) y **Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **1.98%** (8.517).

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

Total peticiones 1er semestre 2024	Total peticiones 2do semestre 2024	Diferencia	Variación
487,636	429,571	-58.065	-11.91%

Fuente: Base de datos "Base_OCI_2do_Semestre_2024"
 suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe de la OCI PQRS primer semestre de 2024

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 2024** (429,571) se observó **disminución del 11.91%** (58.065).

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

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

Tipo de Petición	2do SEM 2023	1er SEM 2024	2do SEM 2024	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				II SEM 2024 vs II SEM 2023	II SEM 2024 vs I SEM 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación	132.844	146.501	119.167	-10,30	-18,66
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	98.125	96.104	96.824	-1,33	0,75
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	103.843	112.998	91.440	-11,94	-19,08

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 17 de 117

Tipo de Petición	2do SEM 2023	1er SEM 2024	2do SEM 2024	VARIACIÓN PORCENTUAL	
				II SEM 2024 vs II SEM 2023	II SEM 2024 vs I SEM 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	59.264	61.307	60.645	2,33	-1,08
Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	27.482	25.961	20.666	-24,80	-20,40
Asistencia y Asesoría a la Familia	6.950	7.743	11.892	71,11	53,58

Fuente: Fuente: Base de datos "Base_OCI_2do_Semestre_2024"

suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe de la OCI PQRS segundo semestre de 2023 y primer semestre 2024

De acuerdo con la tabla anterior se evidenció:

- Para el segundo semestre 2024 la petición con mayor número de solicitudes fue **Información y Orientación** con **119.167**; este tipo de petición al ser comparada con el mismo periodo de 2023 presentó una **disminución** del **11.94%** (13,677); respecto al primer semestre de 2024 se observó **disminución** del **19,08%** (27.334).
- Frente al total de peticiones **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** del segundo semestre de 2024 vs el primer semestre 2024, se evidenció un **aumento** del **0,75%** (720). Con relación al segundo semestre 2023 reportó una **disminución** del **1.33%** (1,301).
- Contrastado el segundo semestre 2024 con el primer semestre 2024 se observó que del total de peticiones categorizadas como **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** presentó **disminución** del **19,08%** (21,558); cotejando el resultado de este periodo con el segundo semestre de 2023 se encontró una **disminución** del **11.94%** (12,403).
- Del total de peticiones clasificadas como **Información y Orientación con Trámite** del segundo semestre 2024 comparado con el mismo periodo del 2023, se observó un **incremento** del **2,33%** (1,381). En comparación con el primer semestre de 2024 mostró una **disminución** del **1,08%** correspondiente a 662 peticiones.

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 18 de 117

- En relación con el tipo de petición **Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos** se evidenció un **descenso** del **20,40%** (5,295) en comparación con el primer semestre 2024; así mismo, frente al segundo semestre de 2023 se encontró una **disminución** del **24,80%** (6,816).
- Respecto a la petición **Asistencia y Asesoría a la Familia** se presentó un **aumento** del **53,58%** (4.149) en relación con el primer semestre 2024. De igual manera, al comparar con el segundo semestre 2023 se observó un **incremento** del **71,11%** (4,942).

Verificada la base de datos denominada "Base_OCI_2do_Semestre_2024" allegada por la Dirección de Servicios y Atención, se identificó para la variable *Tiempo de ley para dar respuesta por motivo* **209,672** peticiones con descripción "Información que reporta la Dirección de Protección", las cuales equivalen al **48.81%** del total de las **429,571** peticiones del segundo semestre 2024.

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" segundo semestre 2024

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96.824	46,18%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	91.440	43,61%
Asistencia y Asesoría a la Familia	11.892	5,67%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	8.517	4,06%
Inobservancia de derechos	999	0,48%
Total general	209.672	100,00%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024"

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 el segundo semestre 2024, la petición **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** representó el mayor porcentaje con un **46,18%** (96.824); seguido de **Trámite de Atención Extraprocesal – TAE** con un **43.61%** (91,440).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 19 de 117

Peticiones reportadas por la Dirección de Protección

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 – segundo semestre 2024

Tipo de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	96.824	46,18%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	91.440	43,61%
Asistencia y Asesoría a la Familia	11.892	5,67%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	8.517	4,06%
Inobservancia de derechos	999	0,48%
Total general	209.672	100,00%

Fuente: "Base OCI_DP_2do semestre_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Se logra observar, coherencia entre la información entregada por la Dirección de Protección y la aportada por la Dirección de Servicios y Atención (tabla 7) a la OCI.

De la información aportada **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: 202520000000019223 del 20/02/2025*. El resultado de la revisión se presenta a continuación:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 20 de 117

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

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2024 en términos de repuesta)		Petitionen que registran sin respuesta (al 31/12/2024 fuera de términos para dar repuesta)	
	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%	Cantid ad	%
AMAZONAS	216	0,22%	214	99,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,93 %
ANTIOQUIA	7741	7,99%	7734	99,91 %	1	0,01 %	4	0,05 %	2	0,03 %
ARAUCA	547	0,56%	547	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
ATLANTICO	3933	4,06%	3931	99,95 %	0	0,00 %	0	0,00 %	2	0,05 %
BOGOTA	26650	27,52 %	26640	99,96 %	6	0,02 %	2	0,01 %	2	0,01 %
BOLIVAR	2598	2,68%	2597	99,96 %	1	0,04 %	0	0,00 %	0	0,00 %
BOYACA	2692	2,78%	2683	99,67 %	5	0,19 %	0	0,00 %	4	0,15 %
CALDAS	2321	2,40%	2309	99,48 %	12	0,52 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CAQUETA	475	0,49%	475	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CASANARE	878	0,91%	875	99,66 %	3	0,34 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CAUCA	2056	2,12%	2056	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CESAR	2154	2,22%	2152	99,91 %	2	0,09 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CHOCO	325	0,34%	325	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
CORDOBA	1891	1,95%	1884	99,63 %	6	0,32 %	1	0,05 %	0	0,00 %
CUNDINAMAR CA	4993	5,16%	4979	99,72 %	9	0,18 %	5	0,10 %	0	0,00 %
GUAINIA	199	0,21%	196	98,49 %	2	1,01 %	1	0,51 %	0	0,00 %
GUAVIARE	400	0,41%	399	99,75 %	1	0,25 %	0	0,00 %	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 21 de 117

HUILA	2648	2,73%	2640	99,70 %	2	0,08 %	6	0,23 %	0	0,00 %
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	5	0,01%	5	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
LA GUAJIRA	2237	2,31%	2234	99,87 %	2	0,09 %	1	0,04 %	0	0,00 %
MAGDALENA	1692	1,75%	1690	99,88 %	2	0,12 %	0	0,00 %	0	0,00 %
META	2291	2,37%	2287	99,83 %	4	0,17 %	0	0,00 %	0	0,00 %
NARIÑO	2906	3,00%	2905	99,97 %	1	0,03 %	0	0,00 %	0	0,00 %
NORTE DE SANTANDER	2832	2,92%	2830	99,93 %	2	0,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %
PUTUMAYO	689	0,71%	689	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
QUINDIO	1386	1,43%	1386	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
RISARALDA	2629	2,72%	2629	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SAN ANDRES	191	0,20%	191	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SANTANDER	3492	3,61%	3491	99,97 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,03 %
SEDE NACIONAL	1	0,00%	1	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
SUCRE	645	0,67%	645	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
TOLIMA	3599	3,72%	3598	99,97 %	1	0,03 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VALLE DEL CAUCA	9145	9,44%	9144	99,99 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,01 %
VAUPES	82	0,08%	82	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
VICHADA	285	0,29%	285	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Total general	96.824	100,00 %	96.728	99,90 %	62	0,06 %	20	0,02 %	14	0,01 %

Fuente: "Base OCI_DP_2do semestre_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la **tabla 9**, se observó que de los **96,824** *Derechos de Petición Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD* recibidos durante el segundo semestre 2024 el **99.90%** (96728) 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!

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 22 de 117

Con respecto al primer semestre 2024, se evidenció aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0.74%** teniendo en cuenta que pasó del **99,16% al 99,90%**.

De otra parte, **se observó** en la Base de datos *Base OCI_DP_2do semestre_2024* aportada por la Dirección de Protección en la variable *Fecha de respuesta* **34 peticiones** que registraban *sin atención* al 31/12/2024; de las cuales **20 solicitudes** se encuentran dentro del término oportuno para el trámite, y **14 peticiones** registran sin respuesta fuera de términos.

Dado 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 en los términos establecidos por Ley, para garantizar el restablecimiento y garantía de sus derechos, se debe continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas a lograr el 100% de su trámite.

IN020-PQRS-RC-SDG-NC01-25 Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD

Verificada la Base de Datos *Base OCI_DP_2do semestre_2024* suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta Share Point https://icbfgob.sharepoint.com/:f:/s/FS_DPR/EinwGSg4pfNCq61dTF_D39EBmogDp_S-cVgteuNfy_WjwA?e=MK1wRG, se encontró respecto a la oportunidad en el trámite de las peticiones **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD** para el segundo semestre 2024, que el **0,06%** (62) presentaron inoportunidad en las respuestas de este tipo de petición según los términos legalmente definidos (10 días) y el **0.01%** (14) registran sin respuesta fuera de términos. Las Regionales que contribuyeron a este resultado fueron: Amazonas, Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Casanare, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, 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 y versión 9 del 30/12/2024 en sus numerales 4.9.10 y 4.9.8 respectivamente.

Continuando con el análisis, en lo relacionado con **Derechos de Petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)**, se encontró el registro de **91,440** peticiones de las cuales se analizaron **63,487** que cuentan con un término de tres meses para

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 23 de 117

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 – segundo semestre 2024

Motivo de la Petición	Total General	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	32.395	51,03%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	9.126	14,37%
Conciliares - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	7.212	11,36%
Conciliable - Fijación de custodia	5.500	8,66%
Conciliable - Revisión de custodia	5.060	7,97%
Conciliable - Revisión de visitas	2.432	3,83%
Conciliable - Fijación de visitas	1.195	1,88%
Conciliable - Ofrecimiento de alimentos	256	0,40%
Conciliable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	240	0,38%
Conciliable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	37	0,06%
Conciliable - Separación de cuerpos y de bienes	31	0,05%
Conciliable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	3	0,00%
Total general	63.487	100,00%

Fuente: “Base OCI_DP_2do semestre_2024” 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 **51.03%** (32,395), *Fijación*

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 24 de 117

de Cuota de Alimentos con el **14.37%** (9,126), Revisión y/o modificación de cuota de alimentos con el **11.36%** (7,212), Fijación de custodia con el **8.66%** (5,500) y Revisión de custodia con el **7,97%** (5,060); lo cual corresponde al **93,39%** (59,293) del total de las peticiones Atención Extraprocesal (TAE).

El **6,61%** (4,194) 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 2018, Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge, Separación de cuerpos y de bienes y 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 2220 de 2022"; el resultado se presenta en la siguiente tabla:

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

Sede Dirección General/ Regional	Total general		Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	125	0,20%	125	0,20%	0	0,00%
ANTIOQUIA	3851	6,07%	3851	6,07%	0	0,00%
ARAUCA	544	0,86%	544	0,86%	0	0,00%
ATLANTICO	3041	4,79%	3041	4,79%	0	0,00%
BOGOTA	13478	21,23%	13478	21,23%	0	0,00%
BOLIVAR	2423	3,82%	2423	3,82%	0	0,00%
BOYACA	1847	2,91%	1847	2,91%	0	0,00%
CALDAS	1182	1,86%	1182	1,86%	0	0,00%
CAQUETA	654	1,03%	654	1,03%	0	0,00%
CASANARE	824	1,30%	824	1,30%	0	0,00%
CAUCA	1802	2,84%	1802	2,84%	0	0,00%
CESAR	2843	4,48%	2843	4,48%	0	0,00%
CHOCO	297	0,47%	297	0,47%	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 25 de 117

CORDOBA	1979	3,12%	1979	3,12%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	3726	5,87%	3726	5,87%	0	0,00%
GUAINIA	119	0,19%	119	0,19%	0	0,00%
GUAVIARE	300	0,47%	300	0,47%	0	0,00%
HUILA	2694	4,24%	2694	4,24%	0	0,00%
LA GUAJIRA	1086	1,71%	1086	1,71%	0	0,00%
MAGDALENA	1258	1,98%	1258	1,98%	0	0,00%
META	1723	2,71%	1723	2,71%	0	0,00%
NARIÑO	1799	2,83%	1799	2,83%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	2610	4,11%	2610	4,11%	0	0,00%
PUTUMAYO	547	0,86%	547	0,86%	0	0,00%
QUINDIO	577	0,91%	577	0,91%	0	0,00%
RISARALDA	1393	2,19%	1393	2,19%	0	0,00%
SAN ANDRES	134	0,21%	134	0,21%	0	0,00%
SANTANDER	2722	4,29%	2722	4,29%	0	0,00%
SUCRE	529	0,83%	529	0,83%	0	0,00%
TOLIMA	3013	4,75%	3013	4,75%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	4247	6,69%	4247	6,69%	0	0,00%
VAUPES	27	0,04%	27	0,04%	0	0,00%
VICHADA	93	0,15%	93	0,15%	0	0,00%
Total general	63.487	100,00%	63.487	100,00%	0	0,00%

Fuente: "Base OCI_DP_2do semestre_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Revisada la información presentada en la tabla anterior, se concluye que frente a los 63,487 **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.**

Siguiendo con el análisis de las peticiones reportadas por la Dirección de Protección mediante *memorando radicado No: 202520000000019223 del 20/02/2025*, esta dependencia comunicó sobre los Derechos de Petición **Asistencia y Asesoría a la Familia – AAF:**

"... Con relación al reporte de las peticiones de tipo Asistencia y Asesoría a la Familia- AAF, para el segundo 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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 26 de 117

Familias y Comunidades, desde donde actualmente se construye la línea técnica para la operación del servicio en los centros zonales.”

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 Familia (AAF)**; 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 Familia (AAF) vs actuaciones realizada Nivel Nacional y Regional – segundo semestre 2024

Regional	Total General	%	Con registro de actuaciones de atención a las familias en el SIM			
			SI	%	NO	%
AMAZONAS	82	0,69%	82	100,00%	0	0,00%
ANTIOQUIA	569	4,78%	568	99,82%	1	0,18%
ARAUCA	172	1,45%	171	99,42%	1	0,58%
ATLANTICO	254	2,14%	254	100,00%	0	0,00%
BOGOTA	1171	9,85%	1170	99,91%	1	0,09%
BOLIVAR	431	3,62%	431	100,00%	0	0,00%
BOYACA	369	3,10%	369	100,00%	0	0,00%
CALDAS	384	3,23%	384	100,00%	0	0,00%
CAQUETA	218	1,83%	218	100,00%	0	0,00%
CASANARE	213	1,79%	213	100,00%	0	0,00%
CAUCA	671	5,64%	670	99,85%	1	0,15%
CESAR	463	3,89%	463	100,00%	0	0,00%
CHOCO	172	1,45%	172	100,00%	0	0,00%
CORDOBA	668	5,62%	668	100,00%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	737	6,20%	736	99,86%	1	0,14%
GUAINIA	54	0,45%	54	100,00%	0	0,00%
GUAVIARE	130	1,09%	130	100,00%	0	0,00%
HUILA	186	1,56%	186	100,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	320	2,69%	319	99,69%	1	0,31%
MAGDALENA	333	2,80%	333	100,00%	0	0,00%
META	298	2,51%	298	100,00%	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 27 de 117

NARIÑO	234	1,97%	234	100,00%	0	0,00%
NORTE DE SANTANDER	422	3,55%	422	100,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	290	2,44%	290	100,00%	0	0,00%
QUINDIO	201	1,69%	201	100,00%	0	0,00%
RISARALDA	301	2,53%	301	100,00%	0	0,00%
SAN ANDRES	115	0,97%	115	100,00%	0	0,00%
SANTANDER	628	5,28%	628	100,00%	0	0,00%
SUCRE	104	0,87%	104	100,00%	0	0,00%
TOLIMA	593	4,99%	593	100,00%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	912	7,67%	912	100,00%	0	0,00%
VAUPES	62	0,52%	62	100,00%	0	0,00%
VICHADA	135	1,14%	135	100,00%	0	0,00%
Total general	11.892	100,00%	11.886	99,95%	6	0,05%

Fuente: "Base OCI_DP_2do semestre_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

Según la información de la **tabla 12**, se concluye que del **100%** (11,892) de peticiones el **99.95%** (**11,886**) fueron tramitadas por parte de los equipos psicosociales de las Regionales del ICBF; el **0.05%** (6) 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.

De igual forma, la Dirección de Protección allegó la relación de las peticiones tipificadas como **Inobservancia de Derechos** para el periodo evaluado (01/07/2024 al 31/12/2024)³, 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 2006⁴:

"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

³ ICBF (2024). Dirección de Protección. Memorando radicado ORFEO No: 202520000000019223 del 20/02/2025

⁴ Congreso de Colombia (2006). Ley 1098 del 08 de noviembre por la cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 28 de 117

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 – segundo semestre 2024

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024 dentro de los términos para dar repuesta)		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024 fuera de términos para dar repuesta)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	8	0,80%	2	25,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	6	75,00 %
ANTIOQUIA	55	5,51%	28	50,91 %	5	9,09 %	1	1,82%	21	38,18 %
ARAUCA	4	0,40%	3	75,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	1	25,00 %
ATLANTICO	29	2,90%	24	82,76 %	1	3,45 %	0	0,00%	4	13,79 %
BOGOTA	140	14,01 %	73	52,14 %	13	9,29 %	3	2,14%	51	36,43 %
BOLIVAR	43	4,30%	24	55,81 %	1	2,33 %	2	4,65%	16	37,21 %
BOYACA	28	2,80%	21	75,00 %	2	7,14 %	1	3,57%	4	14,29 %
CALDAS	26	2,60%	12	46,15 %	4	15,38 %	3	11,54 %	7	26,92 %
CAQUETA	3	0,30%	3	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	7	0,70%	4	57,14 %	0	0,00 %	0	0,00%	3	42,86 %
CAUCA	37	3,70%	31	83,78 %	1	2,70 %	0	0,00%	5	13,51 %
CESAR	28	2,80%	20	71,43 %	3	10,71 %	0	0,00%	5	17,86 %
CHOCO	4	0,40%	1	25,00 %	1	25,00 %	0	0,00%	2	50,00 %
CORDOBA	38	3,80%	35	92,11 %	1	2,63 %	1	2,63%	1	2,63%
CUNDINAMARA	83	8,31%	61	73,49 %	6	7,23 %	4	4,82%	12	14,46 %
GUAINIA	20	2,00%	1	5,00%	1	5,00 %	2	10,00 %	16	80,00 %
HUILA	37	3,70%	34	91,89 %	1	2,70 %	0	0,00%	2	5,41%

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE							F1. EI	08/02/2018
	FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO							Versión 2	Página 29 de 117

LA GUAJIRA	15	1,50%	6	40,00 %	0	0,00 %	2	13,33 %	7	46,67 %
MAGDALENA	35	3,50%	32	91,43 %	2	5,71 %	1	2,86%	0	0,00%
META	24	2,40%	19	79,17 %	1	4,17 %	1	4,17%	3	12,50 %
NARIÑO	38	3,80%	27	71,05 %	0	0,00 %	1	2,63%	10	26,32 %
NORTE DE SANTANDER	52	5,21%	43	82,69 %	2	3,85 %	1	1,92%	6	11,54 %
PUTUMAYO	6	0,60%	2	33,33 %	0	0,00 %	1	16,67 %	3	50,00 %
QUINDIO	5	0,50%	3	60,00 %	1	20,00 %	0	0,00%	1	20,00 %
RISARALDA	27	2,70%	22	81,48 %	3	11,11 %	0	0,00%	2	7,41%
SAN ANDRES	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00 %	1	50,00 %	1	50,00 %
SANTANDER	14	1,40%	11	78,57 %	0	0,00 %	2	14,29 %	1	7,14%
SEDE NACIONAL	75	7,51%	35	46,67 %	6	8,00 %	4	5,33%	30	40,00 %
SUCRE	4	0,40%	4	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	22	2,20%	19	86,36 %	1	4,55 %	0	0,00%	2	9,09%
VALLE DEL CAUCA	79	7,91%	41	51,90 %	3	3,80 %	6	7,59%	29	36,71 %
VAUPES	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00 %	1	100,00 %	0	0,00%
VICHADA	10	1,00%	9	90,00 %	0	0,00 %	0	0,00%	1	10,00 %
Total general	999	100,00 %	650	65,07 %	59	5,91 %	38	3,80 %	252	25,23 %

Fuente: "Base OCI_DP_2do semestre_2024" suministrada por la Dirección Protección ICBF.

En la tabla anterior, se puede observar que de las **959 peticiones Inobservancia de Derechos** registradas en el SIM el **65,07% (650)** se respondieron en el tiempo establecido⁵.

Con relación con el semestre anterior, se observó una disminución del **5,87%** en la oportunidad del trámite de estas peticiones, pasando del **70,93% al 65,07%; al respecto** se recomienda revisar los mecanismos de seguimiento y control a este tipo de petición en aras de garantizar la oportunidad de respuesta.

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

⁵ 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.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 30 de 117

o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras; ante las cuales 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.

IN020-PQRS-RC-SDG-NC02-25 Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos

Respecto a la oportunidad en el trámite de peticiones *inobservancia de Derechos*, considerando la información, de acuerdo con la información reportada en la base de datos denominada *Base OCI_DP_2do semestre_2024* suministrada por la Dirección de Protección ICBF en la ruta Share Point [2024-SEMESTRE II](#), se observó en el segundo semestre 2024 que del 100% (999) peticiones el **31,13%** (311) 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" y "% de Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024 fuera de términos)" 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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados 18/04/2024 y 01/10/2024 respectivamente; las Regionales que fueron recurrentes en la inoportunidad del trámite fueron: Antioquia, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cesar, Choco, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Huila, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Sede Nacional, Tolima, Valle del Cauca.

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 – segundo semestre 2024

Tipo de Petición	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	119.167	54,19%	109.022	91,49%	10.145	8,51%	0	0,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	60.645	27,58%	59.662	98,38%	512	0,84%	471	0,78%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	20.666	9,40%	19.974	96,65%	415	2,01%	277	1,34%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4.810	2,19%	4.647	96,61%	91	1,89%	72	1,50%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	4.536	2,06%	2.907	64,09%	1.629	35,91%	0	0,00%
Asesoría en Derecho de Familia	3.960	1,80%	3.945	99,62%	0	0,00%	15	0,38%
Derecho de Petición - Reclamos	3.573	1,62%	3.393	94,96%	66	1,85%	114	3,19%
Derecho de Petición - Quejas	1.741	0,79%	1.666	95,69%	38	2,18%	37	2,13%
Derecho de Petición - Sugerencias	337	0,15%	329	97,63%	3	0,89%	5	1,48%
Atención en Crisis	265	0,12%	211	79,62%	54	20,38%	0	0,00%
Trámite Búsqueda de Orígenes	199	0,09%	194	97,49%	2	1,01%	3	1,51%
Total general	219.899	100,00%	205.950	93,66%	12.955	5,89%	994	0,45%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la **tabla 14**, se puede concluir que el **93.66%** (205,950) de peticiones **fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos**. Así mismo, al consultar el *Sistema de Información Misional – SIM* al 31/12/2024 se identificó que de las peticiones reportadas sin respuesta (994) 439 de estas se encontraban en términos para su trámite.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 32 de 117

Dando continuidad al análisis, se presenta el **comportamiento detallado por Regional** en relación con las **219,899** peticiones:

Tabla 15. Total Peticiones Vs Tiempo de Respuesta nivel Nacional y Regional - segundo semestre 2024

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	299	0,14%	260	86,96%	26	8,70%	13	4,35%
ANTIOQUIA	6.748	3,07%	5.924	87,79%	459	6,80%	365	5,41%
ARAUCA	556	0,25%	548	98,56%	6	1,08%	2	0,36%
ATLANTICO	4.252	1,93%	4.235	99,60%	7	0,16%	10	0,24%
BOGOTA	23.643	10,75%	23.468	99,26%	115	0,49%	60	0,25%
BOLIVAR	2.837	1,29%	2.817	99,30%	15	0,53%	5	0,18%
BOYACA	3.780	1,72%	3.738	98,89%	15	0,40%	27	0,71%
CALDAS	3.555	1,62%	3.534	99,41%	18	0,51%	3	0,08%
CAQUETA	767	0,35%	763	99,48%	4	0,52%	0	0,00%
CASANARE	907	0,41%	901	99,34%	3	0,33%	3	0,33%
CAUCA	3.126	1,42%	3.106	99,36%	14	0,45%	6	0,19%
CESAR	1.638	0,74%	1.633	99,69%	4	0,24%	1	0,06%
CHOCO	401	0,18%	401	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	2.720	1,24%	2.692	98,97%	22	0,81%	6	0,22%
CUNDINAMARCA	8.750	3,98%	8.466	96,75%	183	2,09%	101	1,15%
GUAINIA	229	0,10%	206	89,96%	23	10,04%	0	0,00%
GUAVIARE	346	0,16%	334	96,53%	11	3,18%	1	0,29%
HUILA	3.917	1,78%	3.908	99,77%	7	0,18%	2	0,05%
LA GUAJIRA	1.728	0,79%	1.536	88,89%	67	3,88%	125	7,23%
MAGDALENA	1.659	0,75%	1.642	98,98%	4	0,24%	13	0,78%
META	2.776	1,26%	2.728	98,27%	40	1,44%	8	0,29%
NARIÑO	3.268	1,49%	3.231	98,87%	26	0,80%	11	0,34%
NORTE DE SANTANDER	2.693	1,22%	2.689	99,85%	2	0,07%	2	0,07%
PUTUMAYO	1.171	0,53%	1.159	98,98%	5	0,43%	7	0,60%
QUINDIO	1.494	0,68%	1.471	98,46%	16	1,07%	7	0,47%
RISARALDA	4.607	2,10%	4.559	98,96%	42	0,91%	6	0,13%
SAN ANDRES	100	0,05%	98	98,00%	2	2,00%	0	0,00%
SANTANDER	3.945	1,79%	3.904	98,96%	11	0,28%	30	0,76%
SEDE NACIONAL	113.849	51,77%	102.013	89,60%	11712	10,29%	124	0,11%
SUCRE	1.127	0,51%	1.117	99,11%	6	0,53%	4	0,35%
TOLIMA	4.741	2,16%	4.698	99,09%	24	0,51%	19	0,40%
VALLE DEL CAUCA	7.951	3,62%	7.875	99,04%	45	0,57%	31	0,39%
VAUPES	65	0,03%	64	98,46%	1	1,54%	0	0,00%
VICHADA	254	0,12%	232	91,34%	20	7,87%	2	0,79%
Total general	219.899	100,00%	205.950	93,66%	12.955	5,89%	994	0,45%

Fuente: Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

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

En la tabla anterior fue posible observar que el **93.66%** (205.950) **de las peticiones fueron tramitadas acorde con los tiempos definidos**, del total de las peticiones que reportaron “sin respuesta” al **31/12/2024** (994) se identificó que 439 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 2024

1er. Semestre 2024					2do. Semestre 2024					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
		261.295	100%	258.689		99,00%		219.899	100%	

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

Comparando el segundo semestre 2024 con el semestre inmediatamente anterior ,se encontró una disminución porcentual del **5,40%** 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 segundo semestre 2024 se obtuvo el siguiente resultado:

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	147	0,24%	120	81,63%	18	12,24 %	9	6,12%
ANTIOQUIA	2.950	4,86%	2.675	90,68%	136	4,61%	139	4,71%
ARAUCA	273	0,45%	270	98,90%	2	0,73%	1	0,37%
ATLANTICO	2.251	3,71%	2.241	99,56%	6	0,27%	4	0,18%
BOGOTA	13.611	22,44%	13.545	99,52%	34	0,25%	32	0,24%
BOLIVAR	1.643	2,71%	1.634	99,45%	6	0,37%	3	0,18%
BOYACA	2.589	4,27%	2.561	98,92%	8	0,31%	20	0,77%
CALDAS	1.543	2,54%	1.536	99,55%	6	0,39%	1	0,06%
CAQUETA	549	0,91%	548	99,82%	1	0,18%	0	0,00%
CASANARE	548	0,90%	545	99,45%	2	0,36%	1	0,18%

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 34 de 117

CAUCA	1.401	2,31%	1.397	99,71%	2	0,14%	2	0,14%
CESAR	864	1,42%	862	99,77%	2	0,23%	0	0,00%
CHOCO	182	0,30%	182	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	1.104	1,82%	1.097	99,37%	6	0,54%	1	0,09%
CUNDINAMARCA	4.408	7,27%	4.266	96,78%	73	1,66%	69	1,57%
GUAINIA	159	0,26%	143	89,94%	16	10,06 %	0	0,00%
GUAVIARE	267	0,44%	262	98,13%	4	1,50%	1	0,37%
HUILA	2.233	3,68%	2.227	99,73%	6	0,27%	0	0,00%
LA GUAJIRA	258	0,43%	225	87,21%	9	3,49%	24	9,30%
MAGDALENA	839	1,38%	831	99,05%	2	0,24%	6	0,72%
META	1.542	2,54%	1.516	98,31%	20	1,30%	6	0,39%
NARIÑO	1.954	3,22%	1.942	99,39%	9	0,46%	3	0,15%
NORTE DE SANTANDER	1.621	2,67%	1.619	99,88%	1	0,06%	1	0,06%
PUTUMAYO	694	1,14%	682	98,27%	5	0,72%	7	1,01%
QUINDIO	969	1,60%	967	99,79%	1	0,10%	1	0,10%
RISARALDA	2.130	3,51%	2.109	99,01%	16	0,75%	5	0,23%
SAN ANDRES	54	0,09%	54	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	1.987	3,28%	1.957	98,49%	3	0,15%	27	1,36%
SEDE NACIONAL	3.418	5,64%	3.289	96,23%	58	1,70%	71	2,08%
SUCRE	370	0,61%	364	98,38%	4	1,08%	2	0,54%
TOLIMA	2.966	4,89%	2.934	98,92%	16	0,54%	16	0,54%
VALLE DEL CAUCA	4.871	8,03%	4.832	99,20%	22	0,45%	17	0,35%
VAUPES	42	0,07%	42	100,00 %	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	208	0,34%	188	90,38%	18	8,65%	2	0,96%
Total general	60.645	100,00 %	59.662	98,38 %	512	0,84 %	471	0,78 %

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 **60,645 Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** recibidos en el segundo semestre de 2024 **se dio trámite oportuno al 98.38%** (59,662); las Regionales que presentaron respuesta al 100% fueron *Chocó, San Andrés y Vaupés* (resaltadas en azul).

A continuación, se presenta el comparativo acerca del número de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite** a nivel Nacional / Regional

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

con respuesta oportuna del segundo semestre 2024 en relación con el primer semestre 2024:

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 2024

1er. Semestre 2024					2do. Semestre 2024					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total	%	Peticiones con respuesta oportuna		
	general		Cantidad	%		general		Cantidad	%	
	61.307	100,00%	59.993	97,86%		60.645	100,00%	59.662	98,38%	0,53%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

Al comparar el segundo semestre 2024 respecto al primer semestre 2024, se presentó un **aumento porcentual** del **0.53%** en la oportunidad del trámite a los *Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite*, pasando del **97.86%** al **98.38%**.

IN020-PQRS-RC-SDG-NC03-25 Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite

Al verificar la Base de Datos denominada *Base_OCI_2do_Semestre_2024*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta Share Point: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#), se evidenció que en el segundo semestre de 2024 el **0,84%** (512) de **Derechos de Petición - Información y Orientación con Trámite**, se encontraban con registro de trámite fuera de término, el **91%** (30) de las Regionales y Sede Nacional presentaron inoportunidad en el trámite. (Ver Tabla 17 resaltadas en amarillo).

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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados 18/04/2024 y 01/10/2024 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:

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 36 de 117

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

Sede Nacional / Regional	Total general	%	Petitionen con respuesta oportuna		Petitionen con respuesta fuera de término		Petitionen que registran sin respuesta	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	15	0,31%	14	93,33%	1	6,67%	0	0,00%
ANTIOQUIA	181	3,76%	161	88,95%	15	8,29%	5	2,76%
ARAUCA	8	0,17%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ATLANTICO	143	2,97%	142	99,30%	0	0,00%	1	0,70%
BOGOTA	899	18,69%	899	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
BOLIVAR	169	3,51%	168	99,41%	0	0,00%	1	0,59%
BOYACA	174	3,62%	174	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CALDAS	216	4,49%	215	99,54%	0	0,00%	1	0,46%
CAQUETA	26	0,54%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	13	0,27%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CAUCA	124	2,58%	124	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CESAR	114	2,37%	113	99,12%	1	0,88%	0	0,00%
CHOCO	44	0,91%	44	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	121	2,52%	121	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	282	5,86%	237	84,04%	44	15,60%	1	0,35%
GUAINIA	8	0,17%	8	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
GUAVIARE	8	0,17%	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%
HUILA	167	3,47%	167	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	238	4,95%	185	77,73%	3	1,26%	50	21,01%
MAGDALENA	86	1,79%	86	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
META	52	1,08%	52	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NARIÑO	297	6,17%	288	96,97%	5	1,68%	4	1,35%
NORTE DE SANTANDER	79	1,64%	79	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	62	1,29%	62	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	26	0,54%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
RISARALDA	188	3,91%	186	98,94%	2	1,06%	0	0,00%
SAN ANDRES	15	0,31%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	178	3,70%	178	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEDE NACIONAL	216	4,49%	204	94,44%	6	2,78%	6	2,78%

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

SUCRE	46	0,96%	44	95,65%	2	4,35%	0	0,00%
TOLIMA	194	4,03%	191	98,45%	3	1,55%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	415	8,63%	407	98,07%	5	1,20%	3	0,72%
VAUPES	1	0,02%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	5	0,10%	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
Total general	4.810	100,00%	4.647	96,61%	91	1,89%	72	1,50%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **Tabla 19**, se observa que de los **4,810 Derechos de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** recibidos durante el segundo semestre 2024 se dio **trámite oportuno al 96,61%** (4,647). En color azul se resaltan las Regionales que registraron respuesta oportuna al **100%**.

De acuerdo con el 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 el segundo semestre 2024 y primer semestre 2024 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 segundo semestre 2024 y primer semestre 2024

1er. semestre 2024					2do. semestre 2024					Variación %
Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
		6.551	100,00%	6.370		97,24%		4.810	100,00%	

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

Comparando el segundo semestre con el primer semestre de 2024, se observó una **disminución** en la oportunidad del trámite a los derechos de petición **Atención por Ciclos de Vida y Nutrición** en un **0,64%**, dado que pasó del **97,24%** al **96,61%**.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 38 de 117

IN020-PQRS-RC-SDG-NC04-25 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 evidencia denominada *Base_OCI_2do_Semestre_2024*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta Share Point: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#), que para el segundo semestre de 2024 el **1.89%** (91) de las peticiones se registraron con trámite fuera de término de Ley. El **42%** 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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados el 18/04/2024 y 01/10/2024 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 – segundo semestre 2024

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	41	0,20%	38	92,68%	3	7,32%	0	0,00%
ANTIOQUIA	2032	9,83%	1574	77,46%	271	13,34%	187	9,20%
ARAUCA	133	0,64%	130	97,74%	3	2,26%	0	0,00%
ATLANTICO	1141	5,52%	1138	99,74%	1	0,09%	2	0,18%
BOGOTA	4424	21,41%	4393	99,30%	9	0,20%	22	0,50%
BOLIVAR	695	3,36%	690	99,28%	5	0,72%	0	0,00%

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

BOYACA	392	1,90%	384	97,96%	5	1,28%	3	0,77%
CALDAS	490	2,37%	479	97,76%	11	2,24%	0	0,00%
CAQUETA	112	0,54%	111	99,11%	1	0,89%	0	0,00%
CASANARE	196	0,95%	194	98,98%	1	0,51%	1	0,51%
CAUCA	354	1,71%	345	97,46%	6	1,69%	3	0,85%
CESAR	356	1,72%	356	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CHOCO	57	0,28%	57	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	581	2,81%	576	99,14%	5	0,86%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	1522	7,36%	1467	96,39%	37	2,43%	18	1,18%
GUAINIA	12	0,06%	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
GUAVIARE	27	0,13%	23	85,19%	4	14,81%	0	0,00%
HUILA	676	3,27%	676	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	175	0,85%	170	97,14%	3	1,71%	2	1,14%
MAGDALENA	471	2,28%	469	99,58%	2	0,42%	0	0,00%
META	590	2,85%	578	97,97%	10	1,69%	2	0,34%
NARIÑO	468	2,26%	465	99,36%	2	0,43%	1	0,21%
NORTE DE SANTANDER	604	2,92%	602	99,67%	1	0,17%	1	0,17%
PUTUMAYO	101	0,49%	101	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	346	1,67%	329	95,09%	14	4,05%	3	0,87%
RISARALDA	581	2,81%	576	99,14%	5	0,86%	0	0,00%
SAN ANDRES	18	0,09%	16	88,89%	2	11,11%	0	0,00%
SANTANDER	1079	5,22%	1077	99,81%	2	0,19%	0	0,00%
SEDE NACIONAL	25	0,12%		0,00%	0	0,00%	25	100,00%
SUCRE	252	1,22%	252	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	893	4,32%	890	99,66%	1	0,11%	2	0,22%
VALLE DEL CAUCA	1808	8,75%	1793	99,17%	10	0,55%	5	0,28%
VAUPES	9	0,04%	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%
VICHADA	5	0,02%	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	20.666	100,00%	19.974	96,65%	415	2,01%	277	1,34%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

Según la información presentada en la tabla anterior se encontró que de los **20,666 Derechos de Petición Reporte Amenaza o Vulneración** recibidos en el segundo semestre de 2024, **se dio respuesta oportuna al 96,65%** (19,974) y no se tramitó en los tiempos legalmente definidos el **2.01%** (415). De igual modo, se encontraron **277** peticiones sin registro de constatación en el SIM de las cuales **0.62%** (129) peticiones se encontraban al 31/12/2024 en términos para dar respuesta.

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 40 de 117

Las Regionales Cesar, Chocó, Guainía, Huila, Putumayo, Sucre, Vichada y Sede Nacional obtuvieron un resultado de **100,00%** (resaltado en azul), las 26 Regionales restantes **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 dentro de los términos de Ley 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 el primer y segundo semestre 2024 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 segundo semestre 2024 y primer semestre 2024

1er. Semestre 2024					2do. Semestre 2024					Variación %
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	25.961	100%	25.171	96,96%		20.666	100%	19.974	96,65%	-0,32%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

Comparado el segundo semestre con el primer semestre 2024, se presentó una disminución en la oportunidad del trámite a los derechos de petición tipo *Reporte de Amenaza y Vulneración* en un **0.32%**, pasando del **96,96%** al **96.65%**.

IN020-PQRS-RC-SDG-NC05-25 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 segundo semestre 2024 al verificar en la Base de Datos denominada *Base_OCI_2do_Semestre_2024*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta Share Point: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#), se evidenció para el segundo semestre

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 41 de 117

2024 a nivel nacional un **2.01%** (415) de peticiones registradas con trámite fuera de término de Ley (10 días); el **79%** (26 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 fueron: Amazonas, Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Guaviare, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Tolima, Valle del Cauca y Vaupés (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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados el 18/04/2024 y 01/10/2024 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 – segundo semestre 2024

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
AMAZONAS	55	1,54%	50	90,91%	4	7,27%	1	1,82%
ANTIOQUIA	271	7,58%	232	85,61%	21	7,75%	18	6,64%
ARAUCA	13	0,36%	12	92,31%	0	0,00%	1	7,69%
ATLANTICO	110	3,08%	108	98,18%	0	0,00%	2	1,82%
BOGOTA	435	12,17%	434	99,77%	0	0,00%	1	0,23%
BOLIVAR	121	3,39%	120	99,17%	1	0,83%	0	0,00%
BOYACA	108	3,02%	106	98,15%	0	0,00%	2	1,85%
CALDAS	144	4,03%	144	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CAQUETA	33	0,92%	33	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CASANARE	48	1,34%	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CAUCA	116	3,25%	114	98,28%	1	0,86%	1	0,86%
CESAR	95	2,66%	93	97,89%	1	1,05%	1	1,05%

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

CHOCO	39	1,09%	39	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	114	3,19%	109	95,61%	0	0,00%	5	4,39%
CUNDINAMARCA	206	5,77%	171	83,01%	23	11,17%	12	5,83%
GUAVIARE	3	0,08%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
HUILA	108	3,02%	108	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
LA GUAJIRA	284	7,95%	235	82,75%	1	0,35%	48	16,90%
MAGDALENA	81	2,27%	74	91,36%	0	0,00%	7	8,64%
META	62	1,74%	62	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NARIÑO	148	4,14%	140	94,59%	7	4,73%	1	0,68%
NORTE DE SANTANDER	84	2,35%	84	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	16	0,45%	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	37	1,04%	34	91,89%	0	0,00%	3	8,11%
RISARALDA	85	2,38%	83	97,65%	1	1,18%	1	1,18%
SAN ANDRES	2	0,06%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	200	5,60%	196	98,00%	2	1,00%	2	1,00%
SEDE NACIONAL	91	2,55%	90	98,90%	0	0,00%	1	1,10%
SUCRE	68	1,90%	66	97,06%	0	0,00%	2	2,94%
TOLIMA	147	4,11%	146	99,32%	0	0,00%	1	0,68%
VALLE DEL CAUCA	245	6,86%	238	97,14%	3	1,22%	4	1,63%
VICHADA	4	0,11%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
Total general	3.573	100,00%	3.393	94,96%	66	1,85%	114	3,19%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

En la **tabla 23** se observa que **de los 3,573 Derechos de Petición – Reclamos** recibidos en el segundo semestre de 2024 a nivel Nacional el **94.96%** (3,393) fueron tramitados oportunamente (resaltadas en azul) en las siguientes Regionales: *Arauca, Bogotá, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Chocó, Córdoba, Guaviare, Huila, Magdalena, Meta, Norte de Santander, Putumayo, San Andrés, Sucre, Tolima y Sede Nacional.*

Así mismo, se identificaron 114 peticiones que no registraban respuesta al 31/12/2024, de las cuales **46** 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 primer semestre 2024 y segundo semestre 2024 para este tipo de petición:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 43 de 117

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

1er. Semestre 2024					2do. Semestre 2024					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	3.511	100,00%	3.335	94,99%		3.573	100,00%	3.393	94,96%	-0,03%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

Comparado el segundo semestre 2024 frente al primer semestre de 2024, se observó un **descenso** en la oportunidad del trámite de **Derechos de Petición – Reclamos** del **0,03%**, pasando del **94,99%** al **94.96%**. El **42%** de las Regionales (14) 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.

IN020-PQRS-RC-SDG-NC06-25 Oportunidad Respuesta DP – Reclamos

Verificado el cumplimiento de la oportunidad en el trámite de los Derechos de petición - *Reclamos* para el segundo semestre 2024 según revisión de la Base de Datos denominada *Base_OCI_2do_Semestre_2024*, entregada por la Dirección de Servicios y Atención a la OCI en la ruta: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#), se encontró que el **1.85%** (66) **Reclamos** se encontraban registrados con respuestas fuera de término legal; las Regionales que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas,

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 44 de 117

Antioquia, Atlántico, Bolívar, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Guaviare, La Guajira, Nariño, Quindío, Risaralda, Santander, 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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados el 18/04/2024 y 01/10/2024 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 - segundo semestre 2024

Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Peticiones con respuesta fuera de término		Peticiones que registran sin respuesta (al 31/12/2024)	
			Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	Porcentaje
AMAZONAS	4	0,23%	2	50,00%	0	0,00%	2	50,00%
ANTIOQUIA	131	7,52%	105	80,15%	11	8,40%	15	11,45%
ARAUCA	17	0,98%	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ATLANTICO	74	4,25%	74	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
BOGOTA	487	27,97%	479	98,36%	3	0,62%	5	1,03%
BOLIVAR	23	1,32%	22	95,65%	0	0,00%	1	4,35%
BOYACA	67	3,85%	65	97,01%	0	0,00%	2	2,99%
CALDAS	42	2,41%	40	95,24%	1	2,38%	1	2,38%
CAQUETA	12	0,69%	10	83,33%	2	16,67%	0	0,00%
CASANARE	18	1,03%	17	94,44%	0	0,00%	1	5,56%
CAUCA	35	2,01%	35	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CESAR	28	1,61%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CHOCO	4	0,23%	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CORDOBA	23	1,32%	23	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CUNDINAMARCA	91	5,23%	85	93,41%	5	5,49%	1	1,10%
GUAINIA	4	0,23%	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
GUAVIARE	6	0,34%	6	100,00%	0	0,00%	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

HUILA	50	2,87%	49	98,00%	0	0,00%	1	2,00%
LA GUAJIRA	9	0,52%	7	77,78%	1	11,11%	1	11,11%
MAGDALENA	15	0,86%	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
META	42	2,41%	42	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
NARIÑO	49	2,81%	44	89,80%	3	6,12%	2	4,08%
NORTE DE SANTANDER	28	1,61%	28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
PUTUMAYO	13	0,75%	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
QUINDIO	26	1,49%	26	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
RISARALDA	45	2,58%	41	91,11%	4	8,89%	0	0,00%
SAN ANDRES	3	0,17%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SANTANDER	72	4,14%	72	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEDE NACIONAL	113	6,49%	108	95,58%	1	0,88%	4	3,54%
SUCRE	14	0,80%	14	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOLIMA	78	4,48%	76	97,44%	2	2,56%	0	0,00%
VALLE DEL CAUCA	114	6,55%	109	95,61%	4	3,51%	1	0,88%
VAUPES	1	0,06%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
VICHADA	3	0,17%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total general	1.741	100,00%	1.666	95,69%	38	2,18%	37	2,13%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF

De la tabla anterior, se puede analizar que de los **1,741 Derechos de Petición - Quejas** recibidas en el segundo semestre de 2024 el **95.69%** (1,666) fueron tramitados dentro de los términos legalmente definidos.

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

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

1er. Semestre 2024					2do. Semestre 2024					Variación
Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		Sede Nal/ Regional	Total general	%	Peticiones con respuesta oportuna		
			Cantidad	%				Cantidad	%	
	1.758	100,00%	1.651	93,91%		1.741	100,00%	1.666	95,69%	1,89%

Fuente: "Base_OCI_2do_Semestre_2024" suministrada por la Dirección Servicios y Atención ICBF e Informe PQRS primer semestre 2024

De acuerdo con el resultado del segundo semestre 2024 con respecto al primer semestre de 2024 se observó un **aumento** del **1.89%** en la oportunidad del trámite para este tipo de petición pasando del **93.91%** al **95.69%**.

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 46 de 117

IN020-PQRS-RC-SDG-NC07-25 Oportunidad Respuesta DP – Quejas

Verificado el cumplimiento del tiempo de respuesta para los **Derechos de Petición Quejas** del segundo semestre 2024 en la Base de Datos denominada “Base_OCI_2do_Semestre_2024” entregada por la Dirección de Servicios y Atención en la ruta: [EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024](#), se evidenció que este tipo de petición en doce (12) Regionales se registraron respuestas fuera de término; las que aportaron al resultado de inoportunidad fueron: Amazonas, Antioquia, Bogotá, Caldas, Caquetá, Cundinamarca, Guainía, La Guajira, Nariño, Risaralda, Tolima y Valle del Cauca. 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 segundo semestre 2023 y primer semestre 2024 notificados el 18/04/2024 y 01/10/2024 respectivamente.

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

En este apartado se presenta el detalle de la verificación de los mecanismos y procedimientos adoptados por la *Dirección de Servicios y Atención* para la mejora en la recepción y respuesta oportuna de las peticiones recibidas en el segundo semestre del 2024, según lo informado en el memorando Orfeo No. *Radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025 Asunto: Informe de Seguimiento PQRS-segundo semestre.*

Adicionalmente, se revisaron los mecanismos implementados para fortalecer el trámite de los *Derechos de Petición* recibidos y atendidos a nivel nacional por parte

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 47 de 117

de la Dirección de Protección ICBF; reportados en memorando Orfeo *Radicado No: 202520000000019223 del 20/02/2025 Asunto: Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS segundo 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 segundo semestre 2024

Mecanismos	Acciones adelantadas
Acciones de seguimiento y control: Alertas de PQRS fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano	La DSyA indicó: "(...) Como acción de control y seguimiento 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. (...)". Evidencia: Carpeta "Anexo 3 Reporte de Peticiones a Directores" – que a su vez contiene 1 sub carpeta denominada "Reporte_Final_Indicadores" en la cual se encuentran 6 subcarpetas correspondientes a los meses de julio a diciembre, cada una con (2) archivos tipo .msg enviados por la DSyA (1) a las Direcciones Regionales y (1) a las Dirección General y Directores de Oficina 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, así como el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los meses. Evidencias Julio: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Julio 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Julio 2024". Agosto: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Agosto 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Agosto 2024". Septiembre: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Septiembre 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Septiembre 2024". Octubre: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Octubre 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Octubre 2024". Noviembre: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Noviembre 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Noviembre 2024". Diciembre: "Reporte Regional PQRS fuera de términos - Diciembre 2024" y "Reporte Sede Dir_ General PQRS fuera de términos - Diciembre 2024". Fuente:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 48 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<u>Ruta SharePoint FS AAC - ANEXO 3 Reporte de peticiones a Directores - Todos los documentos</u> Revisadas las evidencias de este anexo se constató que desde la DSyA se generaron alertas mensuales mediante correos electrónicos durante el segundo semestre de 2024, a las Regionales y las dependencias frente al control y seguimiento de las peticiones en estado: <i>fuera de términos o sin respuesta de fondo al ciudadano</i>, adjuntando archivo Excel con relación de peticiones.
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccionamiento	<i>La DSyA informó: "(...) En el segundo semestre del año 2024, a través de los profesionales de apoyo a regionales y el Centro de Contacto del Grupo Gestión de Canales, así como por parte del Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención, se adelantaron diferentes actividades y estrategias que buscaron fortalecer a nivel nacional los aspectos más importantes para el adecuado registro, direccionamiento y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (...)" dentro de las estrategias relacionadas por la DSyA se encuentran las ALERTAS TEMPRANAS, en las cuales se incluye "Alertas de Peticiones Creadas sin Direccionamiento" en donde "(...) 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 (...)"</i> La OCI verificó de forma aleatoria los soportes aportados para los meses del segundo semestre de 2024: Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "1. Peticiones creadas sin direccionamiento" con subcarpeta por cada uno de los meses del segundo semestre Julio: Contiene 88 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se tomó de forma aleatoria 9 archivos: "02-07-2024 - Huila - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccionamiento", "05-07-2024 - Casanare - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccionamiento", "10-07-2024 - Huila - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccionamiento", "16-07-2024 - Boyacá - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccionamiento", "16-07-2024 - Santander - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccionamiento", "17_07_2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "17-7-2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "19 - 07 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE" y "31 - 07 - 2024 - ARAUCA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE" Agosto: carpeta que contiene 98 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se tomó de forma aleatoria 10 archivos: "05_08_2024 TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "12_8_2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES

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 49 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Alertas Peticiones Creadas Sin Direccinamiento	CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "12-08-2024 - Santander - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccinamiento", "16_8_2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL CALDAS", "16_8_2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL CESAR"; "21_08_2024 CORDOBA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO";" 22-08-24 CUNDINAMARCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO";" 22-08-24 TOLIMA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO";" 23-08-2024 - Bolívar - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccinamiento" Y "30_8_2024 SAN ANDRÉS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Septiembre: Contiene 44 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 4 correos electrónicos: "20 - 09 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "23-09-24 CUNDINAMARCA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "27_9_2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y SANTANDER 17_09_2024 - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Octubre: Carpeta con 70 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 7 correos electrónicos: "02 - 10 - 2024 - LA GUAJIRA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "03 - 10 - 2024 - BOGOTA - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "03_10_2024 SUCRE - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "15_10_2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "25 - 10 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "25_10_2024 ANTIOQUIA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OCTUBRE" y "25_10_2024 CHOCO - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO". Noviembre: se observarán 34 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 4 correos electrónicos con asunto: "06 - 11 - 2024 - AMAZONAS - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "06 - 11 - 2024 - QUINDIO - ALERTA PETICIONES SIN DIRECCIONAMIENTO Y_O PENDIENTES DE CIERRE", "10_11_2024 GUAVIARE - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "21-11-2024 - Boyacá - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccinamiento (1)". Diciembre: Contiene 46 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 5 correos electrónicos con asunto: "04-12-2024 - Casanare - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccinamiento", "04-12-2024 - Santander - Alerta Peticiones Creadas y_o Sin Direccinamiento", "23_12_2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO", "23_12_2024 RISARALDA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO" y "23_12_2024 SUCRE - ALERTA PETICIONES CREADAS Y_O SIN DIRECCIONAMIENTO".

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 50 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - 1. Peticiones creadas sin direccionamiento - Todos los documentos Del análisis de evidencias se observó que desde la DSyA se generaron en el segundo semestre las alertas frente a las peticiones creadas sin direccionar de manera mensual. En los correos electrónicos se evidenció que se informó 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> en donde se relaciona fecha para la subsanación.
Reportes anexos a las peticiones	Respecto a los Reportes anexos a las peticiones, la DSyA manifestó que "(...) Se remite a los responsables regionales de manera semanal, el reporte de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, lo anterior 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 (...)". La OCI realizó la verificación de las evidencias aportadas por la DSyA para los meses julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre tomando una muestra aleatoria de los archivos por cada uno de los meses. Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "2. Reportes anexos", que a su vez contiene 6 subcarpetas correspondiente a los meses del segundo semestre 2024. Julio: Contiene 77 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 7 correos electrónicos con asunto: "Reporte anexos regional Antioquia del 11 al 17 de julio de 2024", "Reporte anexos regional Caldas del 04 al 10 de julio de 2024", "Reporte anexos regional Chocó del 11 al 17 de julio de 2024", "Reporte anexos regional Magdalena del 04 al 10 de julio de 2024", "Reporte anexos regional Meta del 18 al 24 de julio de 2024 (2)", "Reporte anexos regional Nariño del 18 al 24 de julio de 2024" y "Reporte anexos regional Tolima del 18 al 24 de julio de 2024". Agosto: Carpeta con 92 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales, de las cuales se muestrearon 9 correos electrónicos con asunto: "Reporte anexos regional Atlántico del 15 al 21 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Caldas del 15 al 21 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Chocó del 22 al 28 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Huila del 01 al 08 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Magdalena del 15 al 21 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Putumayo del 22 al 28 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Tolima del 22 al 28 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Vichada del 01 al 08 de agosto de 2024", "Reporte anexos regional Vichada del 01

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 51 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Reportes anexos a las peticiones	al 08 de agosto de 2024" y "Reporte anexos regional Vichada del 22 al 28 de agosto de 2024". Septiembre: Contiene 19 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 2 correos electrónicos con asunto: "Reporte anexos regional Bolívar del 04 al 09 de octubre 2024" y "Reporte anexos regional Caquetá del 04 al 09 de octubre 2024". Octubre: Contiene una carpeta denominada "Adjunto Anexos" en donde se encuentran 103 archivos tipo .xlsx que corresponden a los anexos enviados a las regionales y 78 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 9 archivos con asunto: "Reporte anexos regional Arauca del 10 al 16 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Atlántico del 26 de septiembre al 03 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Caldas del 26 de septiembre al 03 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Casanare del 26 de septiembre al 03 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Cundinamarca del 17 al 23 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Nariño del 17 al 23 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Nariño del 26 de septiembre al 03 de octubre 2024", "Reporte anexos regional Norte de Santander del 17 al 23 de octubre 2024" y "Reporte anexos regional Tolima del 17 al 23 de octubre 2024". Noviembre: Contiene una carpeta denominada "Adjunto Anexos" en donde se encuentran 85 archivos tipo .xlsx que corresponden a los anexos enviados a las regionales y 78 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 8 archivos con asunto: "RE_ Anexos pendientes al 5_11_2024", "Reporte anexos regional Caquetá del 14 al 20 de noviembre 2024", "Reporte anexos regional Choco del 17 al 23 de octubre de 2024", "Reporte anexos regional Cundinamarca del 14 al 20 de noviembre 2024", "Reporte anexos regional Guaviare del 14 al 20 de noviembre 2024", "Reporte anexos regional Magdalena del 07 al 13 de noviembre de 2024", "Reporte anexos regional Vichada del 07 al 13 de noviembre 2024" y "RV_ Sim No 1764070390". Diciembre: Contiene una carpeta denominada "Adjunto Anexos" en donde se encuentran 70 archivos tipo .xlsx que corresponden a los anexos enviados a las regionales y 58 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 6 archivos con asunto: "Reporte anexos regional Amazonas del 12 al 18 de diciembre", "Reporte anexos regional Bolívar del 12 al 18 de diciembre", "Reporte anexos regional Cauca del 19 al 25 de diciembre de 2024", "Reporte anexos regional La Guajira del 19 al 25 de diciembre de 2024", "Reporte anexos regional Nariño del 28 de noviembre al 04 de diciembre de 2024" y "Reporte anexos regional Tolima del 28 de noviembre al 04 de diciembre". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - 2. Reportes anexos - Todos los documentos

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 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	De la observación de los soportes presentados se encontró que la DSyA generó los reportes de manera semanal de anexos ingresados en la herramienta tecnológica SIM, mediante correo electrónico con Excel adjunto, enviado a las Regionales durante el segundo semestre de 2024.
Informe preventivo Indicador DP	La DSyA reportó que "(...) semanalmente se 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, así mismo, a través de correo electrónico el seguimiento a las peticiones creadas en el aplicativo SIM por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF) y Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite "Agendamiento charla legal informativa de adopciones", con cita asignada en el aplicativo SEAC, (...)"; por parte de la OCI se verificaron las evidencias que se relacionan a continuación: Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "3. Informe preventivo Indicador DP y SEAC", que a su vez contiene 6 subcarpetas correspondientes a los seguimientos preventivos de los indicadores de los meses de julio a diciembre de 2024. Julio: Contiene 8 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados asunto: "🚩 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2024 (PRELIMINAR)", "Informe Preventivo Indicador SEAC Julio - 07102024", "Informe Preventivo Indicador SEAC Julio - 07182024", "Informe Preventivo Indicador SEAC Junio - 07032024", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 03072024", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 31072024", "Re_ Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 03072024" y "🚩 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JUNIO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" Agosto: Disponen 8 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a la Regional con asunto: "🚩 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2024 (PRELIMINAR)", "Informe Preventivo Indicador SEAC Agosto - 20240808", "Informe Preventivo Indicador SEAC Agosto - 20240814", "Informe Preventivo Indicador SEAC Agosto - 20240821", "Informe Preventivo Indicador SEAC Agosto - 20240826", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240808", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20240829" y "🚩 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" Septiembre: Carpeta con 4 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales durante el mes con asunto: "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20240911", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20240918", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20240923", y "🚩 INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)"

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 53 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Informe preventivo Indicador DP	Octubre: Contiene 10 archivos; (5) archivos tipo .xlsx que corresponden al reporte emitido por el SIM y (5) tipo .msg, que corresponde a correos electrónicos enviados a las Regionales en el mes consunto: "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2024 (PRELIMINAR).xlsx", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20240923.xlsx", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20241015.xlsx", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20241022.xlsx", "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI).xlsx" "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2024 (PRELIMINAR)", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20240923", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20241015", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20241022" y "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20241030". Noviembre: Disponen 7 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a la Regional durante el mes con asunto: "Informe Preventivo Indicador SEAC Noviembre - 20241112", "Informe Preventivo Indicador SEAC Noviembre - 20241119", "Informe Preventivo Indicador SEAC Noviembre - 20241122", "Informe Preventivo Indicador SEAC Septiembre - 20241105", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20241105", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20241127" y "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" Diciembre: Carpeta con 7 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a la Regional durante el mes con asunto: "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2024 (PRELIMINAR)", "Informe Preventivo Indicador SEAC Diciembre - 20241204", "Informe Preventivo Indicador SEAC Diciembre - 20241212", "Informe Preventivo Indicador SEAC Diciembre - 20241218", "Informe Preventivo Indicador SEAC Diciembre - 20241223", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20241204", "Informe Preventivo Indicadores Proceso Relación con el Ciudadano - 20241230" y "⚠ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2024 (CARGUE DE RESULTADOS SIMEI)" Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - 3. Informe preventivo Indicador DP y SEAC - Todos los documentos En la revisión realizada por la OCI, se observó en la muestra aportada por la DSyA que se generó el informe preventivo de indicadores seguimiento a peticiones creadas por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), Asistencia y Asesoría a la Familia (AAF) y Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, con el fin de orientar respecto al uso adecuado del aplicativo de asignación de citas – SEAC. También el envío semanal del reporte de indicadores de Relación con el Ciudadano a las Regionales por medio de correos electrónicos de seguimiento a indicadores para realizar lo correspondiente.

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 54 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento preventivos áreas de la Sede Nacional	De los seguimientos preventivos a las áreas de la Sede Nacional la DSyA reporto: <i>"Con el fin de garantizar la atención oportuna de la PQRS allegadas a las áreas de la Sede Nacional, se remite mensualmente por parte de la Dirección de Servicios y Atención correos electrónicos con alertas tempranas, en las que se notifica a las áreas de la Sede Nacional las peticiones a su cargo y que están próximas a vencer, lo anterior para que los profesionales atiendan las solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015"</i>. La OCI realizó la verificación de las evidencias aportadas por la DSyA para los meses julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre tomando una muestra aleatoria de los archivos por cada uno de los meses. Julio: Contiene 61 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de forma aleatoria 6 correos electrónicos con asunto: <i>"Informe Preventivo Dirección de Información y Tecnología corte 16/07/2024", "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones 16/07/2024", "Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 08-07-2024", "Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 22-07-2024", "Petición a cargo - Dirección Administrativa 23/07/2024" y "Petición a cargo - Dirección Contratación 23/07/2024"</i> Agosto: Carpeta con 38 archivos tipo .msg, de correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon 4 correos electrónicos con asunto: <i>"Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 27/08/2024", "Informe Preventivo Dirección de Planeación y Control de Gestión 27/08/2024", "Informe Preventivo Oficina asesora jurídica 15/08/2024" y "Petición a cargo - Dirección Administrativa 15/08/2024"</i>. Septiembre: Contiene 27 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con asunto: <i>"Informe Preventivo Dirección de Contratación 12/09/2024", "Informe Preventivo Dirección de Contratación 17/09/2024" y "Informe preventivo Oficina de Cooperación y convenios 24/09/2024"</i>. Octubre: Disponen 45 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 4 correos electrónicos con asunto: <i>"Informe preventivo Dirección de Gestión Humana corte 08/10/2024", "Informe Preventivo Oficina Asesora de Comunicaciones 08/10/2024", "Informe preventivo Subdirección General corte 08-10-2024" y "Informe preventivo Subdirección General corte 15-10-2024"</i>. Noviembre: Carpeta con 50 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 5 correos electrónicos con asunto: <i>"Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 06/11/2024", "Informe Preventivo Dirección de Primera Infancia 20/11/2024", "Informe Preventivo Petición de la Oficina Asesora Jurídica 20/11/2024", "Petición a cargo - Dirección Administrativa 13/11/2024" y "RE: Informe Preventivo Dirección de Logística y Abastecimiento 13/11/2024"</i>.

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 55 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Diciembre: Contiene 45 archivos tipo .msg, que corresponden a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 4 correos electrónicos con asunto: "Informe Preventivo Dirección de Familias y Comunidades 11/12/2024", "Informe Preventivo Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 11/12/2024", "Informe Preventivo Peticiones de la Dirección General 24/12/2024" y "RE: Informe preventivo Oficina Asesora Jurídica corte 23-12-2024". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - DICIEMBRE - Todos los documentos La OCI evidenció que la DSyA remitió periódicamente el seguimiento preventivo a las áreas de la sede Nacional de manera semanal, brindando orientaciones frente a las peticiones y solicitando las acciones pertinentes.
Calidad de Datos	La DSyA que reporta que desarrolla la estrategia REFUERZO DE LINEA TÉCNICA por medio del Grupo de apoyo a Regionales, el cual brinda Asistencia Técnica y jurídica a los responsables del Proceso Relación con el Ciudadano en todos los niveles y áreas de la Sede de la Dirección General "con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas al instituto por cualquier de los canales de atención; la asistencia técnica y operativa, minimiza los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y la calidad que debe reportarse". Lo anterior con ejecución de las siguientes actividades: Calidad de datos, al respecto la DSyA reporta "El ejercicio de revisión calidad de datos de las peticiones ingresadas al Sistema de Información Misional SIM, 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 focalizadas a través del grupo de cogestores de la Sede Nacional, de acuerdo a la distribución regional, reforzando así todo lo relacionado con proceso compartiendo material de refuerzo como: capsulas, videos, infografías y realizando encuentros vía Teams." A continuación, se relaciona la muestra verificada por parte de la OCI para los meses del segundo semestre de 2024: Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "5. Calidad de datos", la cual contiene los correos electrónicos enviados a las diferentes Regionales. Julio: Contiene 33 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de las cuales se tomó muestra aleatoria de 3 correos con asunto: "10_07_2024 ANTIOQUIA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS JULIO - RAVD", "15-07-2024 RV_ Boyacá - Informe Final Calidad de Datos

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 56 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Calidad de Datos	- <i>Reporte Amenaza o Vulneración De Derechos (RAVD)</i> y "<i>NARIÑO - Seguimiento Calidad de Datos - Reporte Amenaza o Vulneración De Derechos (RAVD)</i>". Agosto: Dispone 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: "<i>05-08-2024 - Bogotá - Informe Final Calidad de Datos - Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite</i>" y "<i>NORTE DE SANTANDER - Seguimiento Calidad de Datos - Información y Orientación con Trámite (IOT)</i>". Septiembre: Relaciona 33 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: "<i>24_09_2024 SUCRE INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS AGOSTO SRD_OA - IO</i>", "<i>MAGDALENA - Seguimiento Calidad de Datos - IO - SRD_OA</i>" y "<i>TOLIMA - Seguimiento Calidad de Datos - IO - SRD_OA</i>". Octubre: Carpeta con 24 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: "<i>2_10_2024 META Septiembre -- Información Y Orientación_</i>" y "<i>MAGDALENA Septiembre - Seguimiento Calidad de Datos - Información y Orientación</i>". Noviembre: Contiene 34 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: "<i>07-11-2024 - Quindío - (ACVN) y Derecho de Petición - Información y Orientación (IO) - Octubre</i>", "<i>14_11_2024 - META Informe Final Calidad de Datos - Derecho de Petición - (ACVN) - (IO) -COGESTORAS</i>" y "<i>14_11_2024 VALLE DEL CAUCA Informe Final Calidad de Datos - Derecho de Petición - (ACVN) - (IO)</i>". Diciembre: Dispone 12 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: "<i>13_12_2024 CÓRDOBA INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - (PCL) e (IO) NOVIEMBRE</i>" y "<i>13_12_2024 INFORME FINAL CALIDAD DE DATOS - (PCL) e (IO) NOVIEMBRE</i>". Fuente: Ruta SharePoint FS AAC - 5. Calidad de datos - Todos los documentos Se evidenció que desde la DSyA se envían correos electrónicos a las Regionales mensualmente en el segundo semestre de 2024 con observaciones a peticiones creadas en SIM para reforzar los aspectos relevantes del correcto registro.
	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

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 57 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento a respuestas	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. Lo anterior, dando cumplimiento a lo estipulado en la G1. RC Guía de PQRS, donde establece que: "El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF." Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "6. Seguimiento a la respuesta", la cual incluye los correos electrónicos enviados a las Regionales en el segundo semestre del 2024, de los cuales tomo una muestra aleatoria de los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre Julio: Contiene 57 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 6 correo electrónico con asunto: "23-07-2024 Seguimiento a la Respuesta - Recomendación anexo - Regional Santander", "24_07_2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA CAQUETÁ JULIO", "24-07-2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA QUINDIO", "25_7_2024 JULIO VALLE DEL CAUCA - SEGUIMIENTO REGISTRO DE ACTUACIÓN AAC_165 ANEXO" y "30-07-2024 Seguimiento a la Respuesta II - Regional Bolívar". Agosto: Dispone 41 archivos tipo .msg, concernientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 4 correos electrónicos con asunto: "12-08-2024 - REGIONAL AMAZONAS - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA AGOSTO", "14-08-2024 - REGIONAL VAUPES - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA AGOSTO", "15_08_2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA CHOCO AGOSTO" y "28-08-24 SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL CUNDINAMARCA". Septiembre: Carpeta con 29 archivos tipo .msg, concernientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 3 correos electrónicos con asunto: "24-09-2024 - REGIONAL VAUPES - SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA SEPTIEMBRE", "27_9_2024 SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA REGIONAL RISARALDA" y "Seguimiento a la respuesta - San Andres". Octubre: Relaciona 60 archivos tipo msg., correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 6 correos electrónicos con asunto: "04-10-24 SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - REGIONAL TOLIMA", "23_10_2024 CAQUETA - NO APLICA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA OCTUBRE", "25-10-2024 - REGIONAL ATLANTICO - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "25-10-2024 - REGIONAL QUINDIO - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA", "CESAR - NO APLICA SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" y "RE_ SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA META - GUAVIARE - RISARALDA".

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

Mecanismos	Acciones adelantadas														
Seguimiento a respuestas	Noviembre: Contiene 12 archivos tipo msg., correspondientes a correos electrónicos enviados a las Regionales, de los cuales se muestrearon de manera aleatoria 2 correos electrónicos con asunto: "06-11-24 REGIONAL CUNDINAMARCA - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA - SOLICITUD APERTURA SALIDA NO CONFORME" y "06-11-24 REGIONAL MAGDALENA - SEGUNDO SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA" Diciembre: Dispone 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: "20-12-2024 Bolívar - Primer Seguimiento a La Respuesta" y "23_12_2024 RISARALDA - PRIMER SEGUIMIENTO A LA RESPUESTA". Fuente: SharePoint: FS AAC - 6. Seguimiento a la respuesta - Todos los documentos Revisadas las evidencias se encontró que por parte de la DSyA se realiza seguimiento mediante correo electrónico de forma aleatoria a las respuestas y se brinda asistencia para el adecuado registro y respuestas de fondo de acuerdo con lo establecido en la guía "G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF v8, en su numeral 4.14. SEGUIMIENTO Y CONTROL".														
Fortalecimiento del conocimiento en el Proceso de Relación con el Ciudadano	En cuanto al fortalecimiento del conocimiento en el proceso de Relación con el ciudadano en memorando allegado por la DSyA, se registró "(...) 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", es así como las profesionales de apoyo a regionales del Grupo Gestión de Canales de la Dirección de Servicios y Atención crean y comparten material de refuerzo (...)". De acuerdo con lo reportado se realizó la verificación de las evidencias para los meses de julio a diciembre de 2024 de la socialización de los temas reportados: <table><tr><th>Mes</th><th>Tema socializado</th></tr><tr><td>Julio</td><td>Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones</td></tr></table> Fuente: memorando Radicado N°: 2 20251250000019373 del 20/02/2025 Evidencia: Carpeta "ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO" subcarpeta "7. Boletín Notigestor" la cual	Mes	Tema socializado	Julio	Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición	Agosto	Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)	Septiembre	Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF	Octubre	Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto	Noviembre	Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas	Diciembre	Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones
Mes	Tema socializado														
Julio	Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición														
Agosto	Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)														
Septiembre	Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF														
Octubre	Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto														
Noviembre	Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas														
Diciembre	Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones														

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 59 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Fortalecimiento del conocimiento en el Proceso de Relación con el Ciudadano	incluye los correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención Julio: Contiene 5 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "24-07-2024 - Boletín Notigestor 006 - Fuente de la petición", "25_07_2024 BOLETÍN NOTIGESTOR 006 2024 - FUENTE DE LA PETICIÓN", "29-07-2024 Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición", "Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición (1)" y "Boletín Notigestor 006- Fuente de la petición" Agosto: Carpeta con 5 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "27_08_2024 Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)", "27-08-2024 - Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)", "29-08-2024 Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)", "Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas) (1)" y "Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas)". Septiembre: Dispone 5 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "27_09_2024 Boletín Notigestor 008 2024 - Devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF", "27-09-2024 - Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF", "30-09-2024 Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF", "Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF (1)" y "Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF". Octubre: Relaciona 8 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "16_10_2024 Boletín Notigestor 009 2024 - Novedades Centro de Contacto", "16-10-2024 - Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto", "16-10-2024 Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto", "Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto (1)", "Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto (2)", "Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto (3)", "Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto (4)" y "Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto". Noviembre: Contiene 5 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "20-11-2024 - Boletín Notigestor 010 - Diligencias administrativas", "22_11_2024 Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas", "22-11-2024 Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas", "25-11-24 Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas", y "Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas". Diciembre: Carpeta con 8 archivos tipo .msg, correspondientes a correos electrónicos enviados a los responsables de Servicios y Atención durante el mes con asunto: "27-12-2024 Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones", "27-12-2024 -

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 60 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	<i>Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones”, “30_12_2024 Boletín Notigestor 011- Diligencias administrativas”, “Boletín Notigestor 011 - Contabilización de términos para atender peticiones”, “Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones (1)”, “Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones (2)”, “Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones (3)” y “Boletín Notigestor 011- Diligencias Contabilización de términos para atender las peticiones”.</i> Fuente: SharePoint FS AAC - 7. Boletín Notigestor - Todos los documentos De la verificación realizada por la OCI se evidenció que la DSYA cumplió con la estrategia de la creación y la divulgación del Boletín Notigestor de manera mensual, por medio de correo electrónico enviado a los responsables de Servicios y Atención de las 33 Regionales y Sede de la Dirección General, como una de las estrategias de fortalecimiento de conocimientos.
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	La DSYA reportó con respecto a memorando de análisis de Gestión: “(...) realiza seguimiento a la gestión regional del proceso de Relación con el Ciudadano, y el resultado es socializado mediante memorando a los Directores Regionales. Esta información comprende un análisis integral a nivel de centros zonales, desde el quehacer de los dos grupos internos de trabajo de la DSYA que se ve reflejado en aspectos como: resultados de los indicadores de gestión, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, principales motivos afectados por las QRS, apropiación de conocimientos, resultado encuestas de satisfacción, modelo de atención presencial y participación ciudadana, dentro de los cuales se efectúan recomendaciones según la situación de cada regional, y además se realiza reconocimiento a la gestión o se invita a identificar e implementar acciones de mejora (...), el cual se realiza trimestre vencido. La OCI realizó el análisis de las evidencias relacionadas a continuación: Evidencia: Carpeta “ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO” subcarpeta “8. Memorandos de seguimiento” la cual contiene a su vez dos (2) carpetas “REMISIÓN DIRECTORES MEMORANDO II TRIMESTRE” y “REMISIÓN DIRECTORES MEMORANDO III TRIMESTRE”. Carpeta “REMISIÓN DIRECTORES MEMORANDO II TRIMESTRE” con 33 archivos tipo. PDF que corresponden a correos electrónicos dirigidos a los Directores Regionales de los cuales se muestrearon 3 archivos con asunto: “RV: MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_CUNDINAMARCA”, “RV: MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_CESAR” y “RV: MEMORANDO_GESTIÓN_II_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_TOLIMA” Carpeta “REMISIÓN DIRECTORES MEMORANDO III TRIMESTRE” con 33 archivos tipo. PDF que corresponden a correos electrónicos dirigidos a los Directores Regionales de los cuales se muestrearon 3 archivos con asunto:

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 61 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Memorandos de Análisis de Gestión de PQRS	"MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_NARIÑO", "MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO_SANTANDER" y "MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL CIUDADANO-BOGOTÁ" Fuente: SharePoint FS AAC - ANEXO 4 - Todos los documentos (sharepoint.com) 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 los resultados trimestrales de las Regionales y los Centros Zonales, además con recomendaciones frente a indicadores de gestión y monitoreo de la respuesta brindada a los ciudadanos, peticiones pendientes de gestión o cierre, acciones correctivas, satisfacción ciudadana, valoración de conocimientos, participación ciudadana y control social.
ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	La DSyA indicó que durante el segundo semestre del 2024 con respecto a la ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO se realizan 5 actividades: 1. Semana Forser. 2. Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano. 3. Valoración de Conocimientos y la Celebración Día del Servicio. 4. Encuentro Nacional de Servicio ICBF 2024. 5. Capsulas de Servicio 1. Semana Forser la DSyA reporta que "(...) continuó creando espacios lúdicos denominados SEMANA FORSER, aprovechando la virtualidad a través de la herramienta TEAMS y haciendo uso de videos, juegos y actividades que generen recordación positiva de los temas del PRC (Proceso de Relación con el Ciudadano (...))." Por parte de la OCI se realizó la revisión de las evidencias de esta actividad: Evidencia: Carpeta "ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO" subcarpeta "Jornadas Transferencia Conocimiento PRC" la cual contiene 17 elementos de los meses de julio, agosto, octubre y diciembre que se identifican así: 11 archivos tipo .pdf correspondientes a listados de asistencia, correos electrónicos enviados y capturas de pantalla de reuniones vía teams. Además de 5 archivos tipo .xlxs correspondientes a listados de asistencias y 1 correo electrónico.

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 62 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Julio: Se encontraron 3 archivos Excel con listados de asistencia denominados: "1 JULIO 18 ASISTENCIA_SEMANA FORSER PROTOCOLO SYA TIPOS DE CIUDADANO", "8 JULIO 10 ASISTENCIA SEMANA FORSER _JULIO AAF", "9 JULIO 16 ASISTENCIA SEMANA FORSER JULIO ESTRATEGIA CADA PASO A TU RITMO". 1 archivo con captura de pantalla de reunión organización Semana Forser Julio "5 JUL 5 REVISION Y PROGRAMACIÓN SEMANA FORSER JULIO" y un archivo pdf con los links de asistencia de las 4 jornadas del mes "5 SEMANA FORSER JULIO (10, 16 y 18 de julio de 2024) - ENLACES DE CONEXIÓN". Agosto: Se observaron 4 archivos tipo pdf denominados "AGOSTO 16 SEMANA FORSER ATENCIÓN A PcD (1)", "AGT 13 y 15 ASISTENCIA SEMANA FORSER CONSTRUYE TU MARCA PERSONAL (1)", "AGT 14 SEMANA FORSER CONCURSO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (1)" y "Agosto 30 Asistencia Modalidad Atrapasueños de Apoyo" correspondientes a listados de asistencia. Se evidenció que el archivo pdf "Agosto 30 Asistencia Modalidad Atrapasueños de Apoyo" corresponde al mismo listado de asistencia del archivo tipo excel denominado de igual manera "Agosto 30 Asistencia Modalidad Atrapasueños de Apoyo". Septiembre: No se realizó semana Forser. Octubre: Se relacionaron 3 archivos tipo pdf denominados "OCT 24 ASISTENCIA SEMANA FORSER OCTUBRE GESTIÓN DE INFO PÚBLICA (1)", "OCT 25 ASISTENCIA SEMANA FORSER OCTUBRE LENGUAJE CLARO EN EL DÍA A DÍA (1)" y "OCT 23 y 23 ASISTENCIA SEMANA FORSER_ GENERALIDADES SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA (1)" en este último se evidenció que corresponde al listado de asistencia de fecha 23/10/2024 al igual que el archivo excel denominado "OCT 23 y 23 ASISTENCIA SEMANA FORSER_ GENERALIDADES SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA". Noviembre: No se aportan evidencias. Diciembre: Archivos denominados "DIC 16 SEMANA FORSER DICIEMBRE - ANR ESTIGMATIZACIÓN PERSONAS EN PROCESO DE REINCORPORACION" y "DIC 17 SEMANA FORSER DICIEMBRE ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA" correspondientes a listados de asistencia. Fuente: SharePoint FS AAC - Jornadas Transferencia Conocimiento PRC - Todos los documentos En la revisión realizada por la OCI se observó que la mayoría de los archivos corresponden a listados de asistencia, lo cual no es suficiente para evidenciar el desarrollo de la actividad y las temáticas abordadas.

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 63 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	2. Protocolo de Servicios y Atención al Ciudadano y Lenguaje Claro en cuanto a esta actividad la DSyA reportó que “se impartieron y reforzaron de manera mensual, acudiendo y participando en jornadas internas propuestas desde la DSyA como también en las jornadas que programa la DGH, logrando transferir el conocimiento de estos temas que son extensivos en su aprendizaje y uso a todos los colaboradores del ICBF”. La OCI realizó la verificación de las evidencias relacionadas: Evidencia: Carpeta “ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO” subcarpeta “jornadas transferencia de conocimiento Protocolos”: En la cual se encontraron 6 archivos (3) archivos tipo. Xlsx y (3) tipo. Pdf los cuales corresponden listados de asistencias de fechas 31/7/2024, 29/8/2024, 26/9/2024, 30/10/2024, 28/11/2024 y 19/12/2024. Fuente: sharePoint FS AAC - Jornadas transferencia de conocimiento Protocolos - Todos los documentos En la revisión realizada por la OCI se encontró que todos los archivos corresponden a listados de asistencia de las jornadas de INDUCCIÓN COMPLEMENTARIA ICBF - DGH de la Dirección de Gestión Humana, por lo cual no se evidencian las actividades realizadas por la DSyA, sumado a esto, los listados de asistencia no son suficientes para evidenciar el desarrollo de la actividad y las temáticas abordadas. 3. Actividades de Valoración de Conocimientos la DSyA informó que se desarrollaron actividades a fin de verificar la apropiación de la claridad de los temas abordados “(...) se adelantaron actividades de VALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS, la cuales a través del juego interiorizan los temas y conceptos más relevantes de la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano (PRC) que se envían desde el correo culturadeservicio@icbf.gov.co a los profesionales que cumplen o apoyan funciones de servicio al ciudadano en las 33 Regionales y sus Centros Zonales; actividades que permitieron de manera amena interiorizar y generar recordación frente a los temas propios del PRC. (...)” Evidencias: Carpeta “ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO” subcarpeta “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 “1 CUARTA ACTIVIDAD DE VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO QUIÉN ES QUIÉN”, “SEPT19 QUINTA ACTIVIDAD DE VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO A QUE TE LA SABES” y “NOV 20 SEXTA ACTIVIDAD DE VALORACIÓN DEL CONOCIMIENTO EL DESAFÍO DEL CONOCIMIENTO (1)” Fuente:

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	SharePoint FS AAC - valoración del conocimiento - Todos los documentos Realizada la verificación de la OCI, se evidenció que desde la DSyA se remitieron correos electrónicos a los responsables de Servicios y Atención de las Regionales, con links para el desarrollo de actividades refuerzo de la apropiación de los temas abordados. 4. Celebración Día del Servicio y Encuentro Nacional de Servicio ICBF 2024: La DSyA realizó el Encuentro Nacional de Servicio y Participación Ciudadana los días 9 y 10 de diciembre de 2024, en Bogotá con los responsables de Servicio al Ciudadano en Centros Zonales y Regionales, en donde se abordaron temas como habilidades blandas en servicio, la Participación Ciudadana y el Control Social. De las evidencias aportadas la OCI realizó la revisión: Evidencias: Carpeta "ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO" subcarpeta "Día del Servicio": que contiene 8 archivos: Archivo excel "AGENDA SEGUNDO ENCUESTO NACIONAL DE SERVICIO ICBF 08122024 (1)" con la agenda propuesta para el encuentro, "DIC 9 ENCUESTO NAL DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA 2024 DIA 1", "DIC 9 ENCUESTO NAL DE SERVICIO Y PARTICIPACION CIUDADANA 2024 DIA 1p.m", "DIC 10 ENCUESTO NAL DE SERVICIO" y "PARTICIPACION CIUDADANA 2024 DIA 2" correspondientes a listados de asistencia de las jornadas y archivos de imágenes del encuentro "WhatsApp Image 2024-12-09 at 5.10.51 PM (4)", "WhatsApp Image 2024-12-09 at 5.10.54 PM", "WhatsApp Image 2024-12-09 at 5.18.30 PM (2)" y "WhatsApp Image 2024-12-09 at 8.28.27 AM (2)" Fuente: SharePoint FS AAC - valoración del conocimiento - Todos los documentos De la verificación realizada por la OCI, se evidenció que la DSyA cumplió realizó Celebración Día del Servicio y Encuentro Nacional de Servicio ICBF 2024, con los responsables de Servicio y atención en los diferentes niveles abordando los temas propuestos 5.Cápsulas de Servicio. La DSyA aportó evidencias del envío de capsulas de servicio a través del correo culturadeservicio@icbf.gov.co, en los cuales se refuerzan los temas de Relación con el Ciudadano. Evidencias: Carpeta "ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO" subcarpeta "Cápsulas del Servicio" la cual contiene 10 archivos de los cuales (7)

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 65 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
ESTRATEGIA DE APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO	archivos son tipo. PDF, y (3) archivos tipo .msg con las capsulas enviadas a través de correo electrónico en el segundo semestre del 2024: "17 CÁPSULA DEL SABER TIPO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN", "DIC 5 CÁPSULA DEL SERVICIO LENGUAJE CLARO 2024", "DIC 19 CÁPSULA DEL SABER REGISTRO EN EL SIM"; "NOV 14 CÁPSULA DEL SERVICIO 10 PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (1)", "NOV 26 CÁPSULA DEL SABER INDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA (1)", "OCT 4 CÁPSULA DEL SERVICIO LENGUAJE CLARO - LABORATORIOS DE SIMPLICIDAD (1)", "OCT 15 CÁPSULA DEL SABER TIPS PARA EL BUEN REGISTRO EN SIM" y archivos tipo .msg "CÁPSULA DEL SABER_ Tipos de Salida No Conforme", "CÁPSULA DEL SERVICIO_ PASOS PARA HABLAR EN LENGUAJE CLARO (Parte 1)" y "CÁPSULA DEL SERVICIO_ 10 PASOS LENGUAJE CLARO (2DA PARTE)" Fuente: SharePoint FS AAC - Cápsulas del servicio - Todos los documentos 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 segundo semestre de 2024. 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, dando cumplimiento a las estrategias planteadas.
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción	En cuanto al desarrollo de la ESTRATEGIA DE ALERTA DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL la DSyA informó que "(...) aplica 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-criticoscanal-presencial-v4. Para el segundo semestre de 2024 la DSyA compartió el Informe Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial - IQ Outsourcing Vigencia 2024 / Dirección de Servicios y Atención a las Regionales y publicado reportando que "aplica 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". De los datos aportados se encontró que de julio a diciembre de 2024 se registraron 878 alertas derivadas de las encuestas de la satisfacción de canal presencial a 30 regionales.

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

Mecanismos	Acciones adelantadas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
Estrategia de Alerta de eventos Críticos del Canal Presencial / Encuestas de Satisfacción	Durante el semestre la categoría de alerta de eventos críticos con mayor participación fue "Tiempos de espera muy largo con el 34%", con el mismo porcentaje se encuentra la categoría de "Actitud inadecuada por parte del colaborador que le atendió" con el 34%, seguido por "Mal procedimiento" con el 19% y por último "Se limita la atención" con un 18%. 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 al interior de cada punto de atención, de acuerdo con el procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	Cuadro Índice de alertas de eventos críticos del canal presencial – II Semestre 2024																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
	<table><tr><th>Regional</th><th>Julio</th><th>Agosto</th><th>Septiembre</th><th>Octubre</th><th>Noviembre</th><th>Diciembre</th><th>II Semestre 2024</th><th>% de participación encuestas</th><th>II Semestr</th><th>% índice de alertas</th></tr><tr><td>AMAZONAS</td><td>11</td><td>9</td><td>12</td><td>10</td><td>5</td><td>5</td><td>52</td><td>0.14%</td><td>1</td><td>2%</td></tr><tr><td>ANTIOQUIA</td><td>565</td><td>557</td><td>573</td><td>615</td><td>350</td><td>327</td><td>2.987</td><td>8.27%</td><td>107</td><td>4%</td></tr><tr><td>ARAUCA</td><td>38</td><td>35</td><td>27</td><td>14</td><td>31</td><td>22</td><td>167</td><td>0.46%</td><td>6</td><td>4%</td></tr><tr><td>ATLANTICO</td><td>299</td><td>306</td><td>309</td><td>307</td><td>219</td><td>174</td><td>1.614</td><td>4.47%</td><td>43</td><td>3%</td></tr><tr><td>BOGOTÁ</td><td>1.828</td><td>1.568</td><td>1.493</td><td>1.912</td><td>1.029</td><td>946</td><td>8.776</td><td>24.29%</td><td>455</td><td>5%</td></tr><tr><td>BOLIVAR</td><td>238</td><td>217</td><td>234</td><td>257</td><td>152</td><td>159</td><td>1.257</td><td>3.48%</td><td>31</td><td>2%</td></tr><tr><td>BOYACÁ</td><td>254</td><td>239</td><td>257</td><td>226</td><td>170</td><td>159</td><td>1.305</td><td>3.61%</td><td>40</td><td>3%</td></tr><tr><td>CALDAS</td><td>241</td><td>231</td><td>240</td><td>216</td><td>129</td><td>120</td><td>1.177</td><td>3.26%</td><td>21</td><td>2%</td></tr><tr><td>CAQUETÁ</td><td>32</td><td>51</td><td>69</td><td>66</td><td>43</td><td>47</td><td>308</td><td>0.85%</td><td>11</td><td>4%</td></tr><tr><td>CASANARE</td><td>74</td><td>39</td><td>48</td><td>24</td><td>43</td><td>52</td><td>280</td><td>0.77%</td><td>3</td><td>1%</td></tr><tr><td>CAUCA</td><td>220</td><td>227</td><td>221</td><td>270</td><td>154</td><td>144</td><td>1.236</td><td>3.42%</td><td>37</td><td>3%</td></tr><tr><td>CESAR</td><td>226</td><td>223</td><td>255</td><td>282</td><td>139</td><td>125</td><td>1.250</td><td>3.46%</td><td>23</td><td>2%</td></tr><tr><td>CHOCÓ</td><td>53</td><td>40</td><td>32</td><td>24</td><td>26</td><td>22</td><td>197</td><td>0.55%</td><td>2</td><td>1%</td></tr><tr><td>CORDOBA</td><td>256</td><td>249</td><td>221</td><td>261</td><td>198</td><td>162</td><td>1.347</td><td>3.73%</td><td>45</td><td>3%</td></tr><tr><td>CUNDINAMARCA</td><td>452</td><td>466</td><td>549</td><td>664</td><td>335</td><td>258</td><td>2.724</td><td>7.54%</td><td>100</td><td>4%</td></tr><tr><td>GUAINIA</td><td>8</td><td>3</td><td>8</td><td>11</td><td>10</td><td>3</td><td>43</td><td>0.12%</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>GUAVIARE</td><td>19</td><td>20</td><td>14</td><td>13</td><td>7</td><td>12</td><td>85</td><td>0.24%</td><td>1</td><td>1%</td></tr><tr><td>HUILA</td><td>263</td><td>285</td><td>218</td><td>248</td><td>144</td><td>123</td><td>1.281</td><td>3.55%</td><td>28</td><td>2%</td></tr><tr><td>LA GUAJIRA</td><td>91</td><td>94</td><td>95</td><td>104</td><td>60</td><td>45</td><td>489</td><td>1.35%</td><td>15</td><td>3%</td></tr><tr><td>MAGDALENA</td><td>117</td><td>112</td><td>84</td><td>95</td><td>98</td><td>90</td><td>596</td><td>1.65%</td><td>9</td><td>2%</td></tr><tr><td>META</td><td>176</td><td>117</td><td>115</td><td>148</td><td>82</td><td>110</td><td>748</td><td>2.07%</td><td>32</td><td>4%</td></tr><tr><td>NARIÑO</td><td>214</td><td>151</td><td>158</td><td>199</td><td>173</td><td>156</td><td>1.051</td><td>2.91%</td><td>24</td><td>2%</td></tr><tr><td>NORTE DE SANTANDER</td><td>272</td><td>185</td><td>157</td><td>177</td><td>174</td><td>182</td><td>1.147</td><td>3.17%</td><td>18</td><td>2%</td></tr><tr><td>PUTUMAYO</td><td>52</td><td>41</td><td>46</td><td>46</td><td>29</td><td>29</td><td>243</td><td>0.67%</td><td>5</td><td>2%</td></tr><tr><td>QUINDIO</td><td>65</td><td>39</td><td>17</td><td>23</td><td>29</td><td>41</td><td>214</td><td>0.59%</td><td>6</td><td>3%</td></tr><tr><td>RISARALDA</td><td>235</td><td>135</td><td>186</td><td>165</td><td>93</td><td>92</td><td>906</td><td>2.51%</td><td>34</td><td>4%</td></tr><tr><td>SAN ANDRÉS</td><td>10</td><td>12</td><td>10</td><td>11</td><td>8</td><td>15</td><td>66</td><td>0.18%</td><td>2</td><td>3%</td></tr><tr><td>SANTANDER</td><td>289</td><td>183</td><td>187</td><td>183</td><td>114</td><td>181</td><td>1.137</td><td>3.15%</td><td>38</td><td>3%</td></tr><tr><td>SUCRE</td><td>46</td><td>40</td><td>35</td><td>64</td><td>45</td><td>53</td><td>283</td><td>0.78%</td><td>9</td><td>3%</td></tr><tr><td>TOLIMA</td><td>260</td><td>204</td><td>191</td><td>129</td><td>132</td><td>168</td><td>1.084</td><td>3.00%</td><td>16</td><td>1%</td></tr><tr><td>VALLE DEL CAUCA</td><td>539</td><td>299</td><td>373</td><td>303</td><td>291</td><td>254</td><td>2.059</td><td>5.70%</td><td>55</td><td>3%</td></tr><tr><td>VAUPÉS</td><td>-</td><td>2</td><td>-</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>5</td><td>0.01%</td><td>1</td><td>20%</td></tr><tr><td>VICHADA</td><td>8</td><td>-</td><td>4</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td>18</td><td>0.05%</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Total</td><td>7.451</td><td>6.379</td><td>6.438</td><td>7.070</td><td>4.515</td><td>4.279</td><td>36.132</td><td>100%</td><td>1.218</td><td>3%</td></tr></table>	Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2024	% de participación encuestas	II Semestr	% índice de alertas	AMAZONAS	11	9	12	10	5	5	52	0.14%	1	2%	ANTIOQUIA	565	557	573	615	350	327	2.987	8.27%	107	4%	ARAUCA	38	35	27	14	31	22	167	0.46%	6	4%	ATLANTICO	299	306	309	307	219	174	1.614	4.47%	43	3%	BOGOTÁ	1.828	1.568	1.493	1.912	1.029	946	8.776	24.29%	455	5%	BOLIVAR	238	217	234	257	152	159	1.257	3.48%	31	2%	BOYACÁ	254	239	257	226	170	159	1.305	3.61%	40	3%	CALDAS	241	231	240	216	129	120	1.177	3.26%	21	2%	CAQUETÁ	32	51	69	66	43	47	308	0.85%	11	4%	CASANARE	74	39	48	24	43	52	280	0.77%	3	1%	CAUCA	220	227	221	270	154	144	1.236	3.42%	37	3%	CESAR	226	223	255	282	139	125	1.250	3.46%	23	2%	CHOCÓ	53	40	32	24	26	22	197	0.55%	2	1%	CORDOBA	256	249	221	261	198	162	1.347	3.73%	45	3%	CUNDINAMARCA	452	466	549	664	335	258	2.724	7.54%	100	4%	GUAINIA	8	3	8	11	10	3	43	0.12%	-	-	GUAVIARE	19	20	14	13	7	12	85	0.24%	1	1%	HUILA	263	285	218	248	144	123	1.281	3.55%	28	2%	LA GUAJIRA	91	94	95	104	60	45	489	1.35%	15	3%	MAGDALENA	117	112	84	95	98	90	596	1.65%	9	2%	META	176	117	115	148	82	110	748	2.07%	32	4%	NARIÑO	214	151	158	199	173	156	1.051	2.91%	24	2%	NORTE DE SANTANDER	272	185	157	177	174	182	1.147	3.17%	18	2%	PUTUMAYO	52	41	46	46	29	29	243	0.67%	5	2%	QUINDIO	65	39	17	23	29	41	214	0.59%	6	3%	RISARALDA	235	135	186	165	93	92	906	2.51%	34	4%	SAN ANDRÉS	10	12	10	11	8	15	66	0.18%	2	3%	SANTANDER	289	183	187	183	114	181	1.137	3.15%	38	3%	SUCRE	46	40	35	64	45	53	283	0.78%	9	3%	TOLIMA	260	204	191	129	132	168	1.084	3.00%	16	1%	VALLE DEL CAUCA	539	299	373	303	291	254	2.059	5.70%	55	3%	VAUPÉS	-	2	-	1	1	1	5	0.01%	1	20%	VICHADA	8	-	4	2	2	2	18	0.05%	-	-	Total	7.451	6.379	6.438	7.070	4.515	4.279	36.132	100%	1.218
Regional	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	II Semestre 2024	% de participación encuestas	II Semestr	% índice de alertas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
AMAZONAS	11	9	12	10	5	5	52	0.14%	1	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
ANTIOQUIA	565	557	573	615	350	327	2.987	8.27%	107	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
ARAUCA	38	35	27	14	31	22	167	0.46%	6	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
ATLANTICO	299	306	309	307	219	174	1.614	4.47%	43	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
BOGOTÁ	1.828	1.568	1.493	1.912	1.029	946	8.776	24.29%	455	5%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
BOLIVAR	238	217	234	257	152	159	1.257	3.48%	31	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
BOYACÁ	254	239	257	226	170	159	1.305	3.61%	40	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CALDAS	241	231	240	216	129	120	1.177	3.26%	21	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CAQUETÁ	32	51	69	66	43	47	308	0.85%	11	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CASANARE	74	39	48	24	43	52	280	0.77%	3	1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CAUCA	220	227	221	270	154	144	1.236	3.42%	37	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CESAR	226	223	255	282	139	125	1.250	3.46%	23	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CHOCÓ	53	40	32	24	26	22	197	0.55%	2	1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CORDOBA	256	249	221	261	198	162	1.347	3.73%	45	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
CUNDINAMARCA	452	466	549	664	335	258	2.724	7.54%	100	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
GUAINIA	8	3	8	11	10	3	43	0.12%	-	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
GUAVIARE	19	20	14	13	7	12	85	0.24%	1	1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
HUILA	263	285	218	248	144	123	1.281	3.55%	28	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
LA GUAJIRA	91	94	95	104	60	45	489	1.35%	15	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
MAGDALENA	117	112	84	95	98	90	596	1.65%	9	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
META	176	117	115	148	82	110	748	2.07%	32	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
NARIÑO	214	151	158	199	173	156	1.051	2.91%	24	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
NORTE DE SANTANDER	272	185	157	177	174	182	1.147	3.17%	18	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
PUTUMAYO	52	41	46	46	29	29	243	0.67%	5	2%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
QUINDIO	65	39	17	23	29	41	214	0.59%	6	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
RISARALDA	235	135	186	165	93	92	906	2.51%	34	4%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SAN ANDRÉS	10	12	10	11	8	15	66	0.18%	2	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SANTANDER	289	183	187	183	114	181	1.137	3.15%	38	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SUCRE	46	40	35	64	45	53	283	0.78%	9	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
TOLIMA	260	204	191	129	132	168	1.084	3.00%	16	1%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
VALLE DEL CAUCA	539	299	373	303	291	254	2.059	5.70%	55	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
VAUPÉS	-	2	-	1	1	1	5	0.01%	1	20%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
VICHADA	8	-	4	2	2	2	18	0.05%	-	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
Total	7.451	6.379	6.438	7.070	4.515	4.279	36.132	100%	1.218	3%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - Unión Temporal Comware – BPO Happify Vigencia 2024 / Dirección de Servicios y Atención.

En la tabla se observa que la Regional con mayor índice de alertas fue Vaupés con un 20% (1 alerta), de una muestra de 5 encuestas efectivas en el semestre; el segundo lugar lo obtuvo la Regional Bogotá con el 5% de 8.776 encuestas efectivas; le siguen las regionales Antioquia, Arauca, Caquetá, Córdoba, Cundinamarca, Meta y Risaralda con 4% de alertas.

La OCI corroboró la publicación de la **medición de satisfacción de los puntos de atención del ICBF**, correspondiente al segundo semestre del año 2024 en la página <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion>; adicionalmente se observó la coherencia con

Fuente: Encuestas Puntos de Atención ICBF - Unión Temporal Comware – BPO Happify Vigencia 2024 / Dirección de Servicios y Atención.

En la tabla se observa que la Regional con mayor índice de alertas fue Vaupés con un 20% (1 alerta), de una muestra de 5 encuestas efectivas en el semestre; el segundo lugar lo obtuvo la Regional Bogotá con el 5% de 8.776 encuestas efectivas; le siguen las regionales Antioquia, Arauca, Caquetá, Córdoba, Cundinamarca, Meta y Risaralda con 4% de alertas.

La OCI corroboró la publicación de la **medición de satisfacción de los puntos de atención del ICBF**, correspondiente al segundo semestre del año 2024 en la página <https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion>; adicionalmente se observó la coherencia con

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 67 de 117

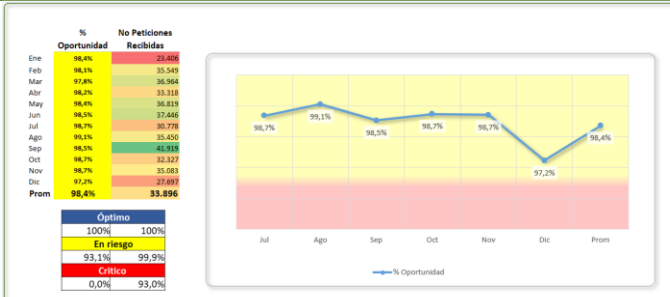
Mecanismos	Acciones adelantadas
	lo reportado por la Dirección de Servicios y Atención mediante Memorando radicado Orfeo N° 202512500000019373 del 20/02/2025. Por otro lado, se observó que posterior al reporte la DSyA el equipo de cogestoras realizó mesas de trabajo con las Regionales y centros Zonales fin de disminuir la incidencia de las alertas de eventos críticos.
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	El ICBF cuenta con indicadores de gestión correspondiente a las peticiones ciudadanas, para el seguimiento a Indicadores del proceso de Relación con el Ciudadano, la Dirección de Servicios y Atención refirió "(...) El tipo de petición Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos, se encuentra incluido en la medición de los indicadores PA-131 (Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente) y A10-PT1-07(Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos), los cuales buscan medir la oportunidad en la respuesta de este tipo de petición en el marco de la ley 1755 de 2015. (...)” para lo anterior se realiza seguimiento a los resultados del tablero de control y remite informes preventivos a las Regionales para las acciones correspondientes como el cargue de respuestas y/o actualización de actuaciones en SIM ante las peticiones que afectan el indicador. Asimismo, la Dirección de Servicios y Atención reporta que “en 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 y de fondo, es por esta razón que desde la Dirección de Servicios y Atención, tiene implementado indicadores de gestión para lo correspondiente a las peticiones ciudadanas” a través de las acciones como: el Comité de Calidad, el Reporte de Indicadores, Seguimiento Indicador de Oportunidad y Seguimiento Indicador Acumulado. Respecto al Comité de Calidad se indicó “(...) espacio donde se efectúa el análisis del comportamiento de los indicadores de gestión a cargo del profesional EPICO, el líder del Proceso, las Coordinaciones de los dos grupos internos de trabajo de la DSyA y las cogestoras regionales, quienes 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. Posterior a ello, las cogestoras realizan la retroalimentación respectiva con la regional asignada y ésta a su vez, continua el seguimiento con los Responsables de Servicios y Atención de sus centros zonales con la finalidad de asegurar la oportunidad y calidad en la gestión de peticiones y el respectivo impacto en los indicadores de gestión” por lo cual la OCI hizo revisión de las evidencias aportadas por la DSyA. Evidencias: Carpeta “ANEXO 7” contiene las siguientes Subcarpetas Comité Calidad Contiene 4 archivos tipo. Msg que corresponden a correos electrónicos en donde se presentan los resultados de los indicadores del proceso (A10-PT1-06 / A10PT1-07 / PA-183) y las acciones a

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 68 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
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	seguir: "RE: Comité de Calidad - Resultados Agosto 2024", "RE: Comité de Calidad - Resultados Junio - Julio 2024", "RE: Comité de Calidad - Resultados Noviembre y Diciembre 2024" y "RE: Comité de Calidad - Resultados Septiembre y Octubre 2024". Reporte_Indicadores: Carpeta con 6 archivos tipo .msg que corresponden a correos electrónicos con asunto: "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO AGOSTO 2024 (FINAL)", "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO DICIEMBRE 2024(FINAL)", "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO JULIO 2024 (FINAL)", "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO NOVIEMBRE 2024 (FINAL)", "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO OCTUBRE 2024 (FINAL)" y "❌ INDICADORES RELACIÓN CON EL CIUDADANO SEPTIEMBRE 2024 (FINAL)" en los cuales se evidenció el envío del informe a final de mes de los indicadores a las Regionales. De lo anterior se observó por parte de la OCI que la DSyA realizó acciones de seguimiento oportuno de los resultados de los indicadores, la realización del comité de calidad y reportes preliminares enviados a las Regionales que permiten que las Regionales conozcan el estado del indicador y cuáles son las peticiones que afectan el resultado para que se realice la gestión. Seguimiento Indicador de Oportunidad otra acción realizada por la DSyA para el cumplimiento en el trámite y gestión de las respuestas oportunas de los derechos de petición; Respecto al indicador PA 131 "<i>Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente</i>" a lo que refiere "(...) 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. (...)". De acuerdo con los resultados presentados por la DSyA en el memorando con radicado No: 202512500000019373 de 20/02/2025 se encontró, que durante el segundo semestre 2024 el indicador PA-131 Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente mantuvo una tendencia del 98,3% como lo indica la siguiente tabla.

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
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	 Fuente: Tablero de Control SIMEI – ICBF De Seguimiento indicador acumulado Se evidencia incremento respecto al primer semestre, pasando del 98,2% al 98,3% en la oportunidad de respuesta. Finalmente se realiza la acción de Seguimiento indicador acumulado, que, de acuerdo con lo reportado por la DSyA, es la medición a partir del indicador A10-PT1-07 <i>Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM)</i>, en el cual "(...) 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 (...)". De igual forma, la DSyA reporta en memorando con radicado No: 202512500000019373 de 20/02/2025 que para el segundo semestre de 2024 el comportamiento del indicador A10-PT1-07 <i>Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos</i> presentó porcentaje del 99,89%, manteniéndose por encima del 99,8% igual que el semestre anterior en donde el resultado fue del 99,86%. De la revisión realizada por la OCI se observa que la DSyA aplica mecanismos y procedimientos para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a partir de las cuatro acciones de seguimiento con el análisis, el reporte y el seguimiento al indicador.

Fuente: memorando Radicado No: 202512500000019373 de 20/02/2025

De la verificación realizada por la OCI, se evidenció que la Dirección de Servicios y Atención implementa estrategias y mecanismos que promueven desde los diferentes niveles Zonal, Regional y áreas de la Dirección General que los responsables de Servicios y Atención conozcan y se apropien de los temas relacionados con el Proceso de Relación con el Ciudadano, orientando al cumplimiento los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la *G1.RC Guía*

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 70 de 117

de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.

También se observó, que se continua con la ejecución de los mecanismos de seguimiento y control a las peticiones desde su recepción por los diferentes canales de comunicación de la entidad hasta la respuesta, a través de la implementación de estrategias y comunicación con las diferentes dependencias, Regionales y Centros zonales.

Lo anterior fue corroborado en la información dispuesta en [FS AAC - EVIDENCIAS INFORME PQRS II SEMESTRE 2024 - Todos los documentos](#) carpetas: ANEXO 4 ACCIONES DE SEGUIMIENTO, ANEXO 5 EVIDENCIAS APROPIACIÓN CONOCIMIENTO, ANEXO 6 ALERTAS EVENTOS CRITICOS y ANEXO 7; en los cuales se encuentran los soportes aportados del segundo semestre de 2024.

5.4.2.Mecanismos de seguimiento y control 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 segundo semestre 2024

Mediante memorando con radicado Orfeo No: 202520000000019223 del 20/02/2025, la Dirección de Protección dio respuesta a la solicitud realizada por la OCI respecto al seguimiento efectuado al trámite de las peticiones de su competencia durante el segundo semestre 2024: Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

Verificada la información aportada en la Base de datos aportada por la Dirección de Protección en cuanto al trámite oportuno de peticiones de su competencia, se encontró:

Las *Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD)* presentaron aumento del **0,74%** teniendo en cuenta que pasó del **99,16%** al **99,90%**; con respecto a las peticiones de *Inobservancia* se observó una disminución del **5,86%** pasando del **70,93% al 65,07%**. Por el contrario, para los derechos de petición *Trámite Extraprocesal* relacionados con asuntos conciliables se mantiene el mismo comportamiento del semestre anterior. Como se observa en la tabla aportada por la Dirección de protección.

TIPO DE PETICION	2023 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)	2024 - 1ER SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)	2024 - 2DO SEMESTRE %PETICION SIN ATENCION EN LOS TÉRMINOS DE LEY (Datos informe Dirección de Protección)
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	109 (0,1%)	82 (0,085%)	76 (0,078%)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE) - Conciliables	0 (0%)	10 (0,012%)	14 (0,022%)
Inobservancia de derechos (IDD)	340 (27%)	359 (26,4%)	311 (31,13%)

Fuente: Memorando Radicado No: No: 202520000000019223 con Asunto: Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS segundo semestre 2024 de fecha 2025-02-20

De la información anterior, 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 segundo 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, las niñas y adolescentes en los términos previstos por la ley. De manera simultánea, se brindó asistencia técnica a fin de que los profesionales de las defensorías de familia registren correctamente y de manera oportuna las actuaciones correspondientes en el Sistema de Información Misional – SIM, conforme lo establece 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 segundo semestre 2024

Los resultados de la verificación realizada por la OCI de las acciones adelantadas por la Dirección de Protección respecto a las peticiones presentadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2024 se presentan a continuación:

Mecanismos	Acciones adelantadas
Seguimiento Estratégico / Estrategia Unificada - Altas permanencias en PARD	Con respecto a las acciones articuladas con las Direcciones Regionales para realizar monitoreo y seguimiento a las peticiones que requieren gestión la Dirección de Protección, refirió "(...) A partir de las metas propuestas para la vigencia 2024, la Dirección de Protección continuó avanzando de manera articulada con las Direcciones Regionales en el desarrollo de la Estrategia Unificada que tuvo inicio en la vigencia 2021 y cuyo seguimiento está a cargo de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos. En ese sentido, se generó y se remitió a

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 72 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	las regionales de manera mensual, el reporte de la Estrategia Unificada (...)" Adicionalmente la Dirección de Protección informó la implementación de una estrategia para gestionar las 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. (...)". Evidencias: Carpeta "ESTRATEGIA_UNIFICADA" la cual contiene 200 archivos tipo .pdf, correspondientes a correos electrónicos enviados a la Regionales, en los que se incluyen los casos con "Altas permanencias con presunta pérdida de competencia" y "Altas permanencias con justificación normativa". Se muestreó de manera aleatoria 20 archivos tipo .pdf denominados: "1.1. 01112024 CASANARE REP EU", "AMAZO_EU_DICIEMBRE_2024", "CUNDI_EU_NOVIEMBRE_2024", "1.3 03092024 MAGDALENA REP EU", "CHOCO_EU_DICIEMBRE_2024", "CHOCO_EU_JULIO_2024", "EU VALLE 30072024", "25072024 REPORTE EU VICHADA", "CUNDI_EU_OCTUBRE_2024", "HUILA_EU_SEPTIEMBRE_2024", "1.13. 20092024 ARAUCA ACTA EU", "02122024 META REP EU", "1.3 03092024 AMAZONAS REP EU", "1.3 03092024 GUAJIRIA REP EU", "NORTE_EU_DICIEMBRE_2024", "ATLANTICO_EU_SEPTIEMBRE_2024", "QUINDIO_EU_AGOСТО_2024", "1.14. 24092024 META REZAGO EU", "25072024 REPORTE EU CASANARE", "La guajira_EU_SEPTIEMBRE_2024", "Bolívar_EU_DICIEMBRE_2024", "HUILA_EU_DICIEMBRE_2024", "NARIÑO_EU_OCTUBRE_2024", "META_EU_DICIEMBRE_2024", "1.1.02102024 CASANARE REP EU" y "HUILA_EU_OCTUBRE_2024". Fuente: SharePoint FS DPR - ESTRATEGIA_UNIFICADA - Todos los documentos Realizada la revisión por parte de la OCI se evidenció que la Dirección de Protección implementó 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.
	Con relación al seguimiento en la oportunidad de las peticiones tipo Inobservancia de Derechos-IDD, la Dirección de Protección comunicó en Memorando Radicado No: 202520000000019223 con Asunto: Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS segundo semestre 2024 de fecha 2025-02-20 "(...) se ha puesto en conocimiento de los directores regionales y coordinadores de los grupos de protección y asistencia técnica el reporte actualizado de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos-IDD. En este reporte se muestra el estado de las peticiones las cuales están clasificadas en: Peticiones atendidas en términos de ley, peticiones atendidas fuera de los términos de ley, peticiones sin

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 73 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
Inobservancia de Derechos – (IDD)	<i>atención que se encuentran en términos de ley y peticiones sin gestión fuera de los términos de ley. (...)”.</i> Respecto a las Peticiones del servicio de Asistencia y Asesoría a la Familia las cuales anteriormente se encontraban relacionadas en el análisis de las peticiones de inobservancia de derechos la Dirección de Protección reportó “(...) para el segundo 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 (...)” Evidencias: Carpeta "INOBSERVANCIA DE DERECHOS" la cual contiene 1 archivo tipo .pdf denominado "MEMO_IDD_ENE_2025.pdf" de fecha 01/27/2025 con radicado No: 20252010000006333 que corresponde al memorando dirigido a: DIRECTORES(AS) REGIONALES Y COORDINADORES(AS) GRUPOS DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ICBF. Que contiene el reporte de casos registrados por el tipo de petición Inobservancia de Derechos, desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2024, a fin de que las Regionales que tengan peticiones en estado "SIN ATENCIÓN O FUERA DE LOS TERMINO DE LEY" remitan a la Subdirección un análisis cualitativo relacionando las dificultades para la atención en términos de ley A partir de la revisión realizada por la OCI se observó que para el segundo semestre de la vigencia 2024 se adelantó comunicación a Regionales de las peticiones de tipo Inobservancia de derechos para que se realice un análisis relacionando las dificultades que se tienen para para la atención de estas peticiones en términos de Ley el cual debe ser enviado la Subdirección de Restablecimiento de Derechos.
Análisis Cualitativos Indicadores	La Dirección de Protección refirió que realiza diferentes acciones para el análisis, seguimiento y comunicación de los resultados de los indicadores PA_32 "Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve la situación legal dentro de los términos definidos por la ley", M5-PM2-01 "Porcentaje de Solicitudes de restablecimiento de Derechos sin tramite por parte de la autoridad administrativa", M5-PM2-04 porcentaje de niños, niñas y adolescentes devueltos por comité de adopciones, presentándose nuevamente a comité o reintegrados a su medio familiar y M5-PM2-07 "Porcentaje de peticiones de asuntos conciliables sin atención en términos de Ley" con las Regionales a fin de lograr un resultado óptimo. De lo anterior la OCI realizó la verificación: Evidencias Carpeta ANÁLISIS_CUALITATIVO con 6 archivos tipo .xlsx denominados: "CONSOL_CUALIT_INDI_AGOS_2024.xlsx", "CONSOL_CUALIT_INDI_DIC_2024.xlsx", "CONSOL_CUALIT_INDI_JUL_2024.xlsx", "CONSOL_CUALIT_INDI_NOV_2024.xlsx", "CONSOL_CUALIT_INDI_OCT_2024.xlsx" Y ""CONSOL_CUALIT_INDI_DIC_2024.xlsx" en los cuales se observó el

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 74 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	consolidado Regional de los avances, dificultades, estrategias y necesidades de asistencia técnica para los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07. Carpeta RESULTADOS_INDICADORES Contiene 6 subcarpetas correspondiente a los meses de julio a diciembre, en donde a su vez cada una contiene 6 archivos tipo .xlsx con los resultados y análisis de cada uno de los indicadores por Regional M5-PM2_01, M5-PM2_04, M5-PM2_05, M5-PM2_06, M5-PM2_07 y PA-32: 07_Julio: Dispone 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Julio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Julio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-5_Julio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-Julio_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Julio_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Julio_NAS.xlsx". 08_Agosto: Carpeta con 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Agosto_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Agosto_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Agosto_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Agosto_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Agosto_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Agosto_NAS.xlsx" 09_Septiembre: Contiene 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Septiembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Septiembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Septiembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Septiembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Septiembre_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Septiembre_NAS.xlsx". 10_Octubre: Relaciona 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Octubre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Octubre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Octubre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Octubre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Octubre_NAS.xlsx", "Ind_PA-32_Octubre_NAS.xlsx". 11_Noviembre: Dispone 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Noviembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Noviembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Noviembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Noviembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Noviembre_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Noviembre_NAS.xlsx". 12_Diciembre: Carpeta con 6 archivos "Ind_M5-PM2-01_Diciembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-04_Diciembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-05_Diciembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-06_Diciembre_NAS.xlsx", "Ind_M5-PM2-07_Diciembre_NAS.xlsx" e "Ind_PA-32_Diciembre_NAS.xlsx". Carpeta COMUNICACIÓN_INDICADORES con 100 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 de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 10 archivos denominados: "2.1 16092024 AMAZONAS REP INDICADORES.PDF", "2.1 16092024 CASANARE REP INDICADORES.PDF", "2.3 16102024 GUAINIA REP INDICADORES.PDF", "2.3 16102024 META REP INDICADORES.PDF", "2.3 19112024 CASANARE REP INDICADORES.PDF", "2.3 19112024 GUAVIARE REP INDICADORES.PDF", "2.3 AMAZONAS REP INDICADORES.PDF", "2.3 META REP INDICADORES.PDF", "Atlántico_Ind_Agosto_2024" y "CALDAS_IND_DICIEMBRE_2024". Fuente: SharePoint FS DPR - 2024-SEMESTRE II - Todos los documentos

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 75 de 117

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Realizada la revisión por la OCI de las evidencias aportadas, se encontró que la Dirección de Protección realizó el análisis de los resultados de los Indicadores el cual comunicó a las Regionales a fin de que se realice el análisis y acciones correspondientes a las peticiones relacionadas con los indicadores.
Seguimiento a no conformidades	La Dirección de Protección frente al seguimiento de las No Conformidades reportó "(...) se han venido llevando a cabo las actividades establecidas en los Planes de Acción definidos en las No Conformidades, las cuales cuentan con su correspondiente documentación en el aplicativo Suite Vision Empresarial. (...)”, Acción Correctiva 433: Oportunidad Respuesta DP- Solicitudes Restablecimiento de Derechos. Estado: Cerrada Acción Correctiva 12721: Oportunidad Respuesta DP- Inobservancia de Derechos. Estado: Cerrada Acción Correctiva 2308: Inoportunidad en el trámite de peticiones de inobservancia de derechos. Estado: Cerrada Evidencia: Carpeta “NO_CONFORMIDADES” con archivo tipo .xlsx denominado “Listado excel las dos acciones correspondientes al II de 2024.xlsx” el cual contiene el estado de las acciones correctivas AC-03985 y AC-03986 en estado finalizado con última acción el 17/12/2024. De la revisión por parte de la OCI se corrobora a partir de la revisión del aplicativo Suite Visión Empresarial y las evidencias aportadas que se adelantaron actividades programadas en el plan de acción y fueron cerradas.
Correos electrónicos	Respecto al apartado de Correos Electrónicos la Dirección de Protección reporta "(...) Respecto de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, mensualmente se remitieron comunicaciones dirigidas a los directores regionales y Coordinadores de los Grupos de Protección y Asistencia Técnica, cuando el estado de estos fue crítico o riesgo (...)” y "(...)Frente a la estrategia unificada, se reportó mensualmente a los directores regionales y a los coordinadores de los grupos de protección y asistencia técnica, la matriz en la que se incluyó el histórico de las peticiones de tipo Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos – RAVD (...)”(estos son mencionados como estrategia implementada para sus acciones) Realizada la revisión de la OCI se encontró que el correo electrónico es de los canales utilizados desde la Dirección de Protección a las Regionales y demás dependencias, para este informe se evidenció en temas como: Seguimiento a indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07. Estrategia unificada. Reporte de las peticiones de tipo Inobservancia de Derechos (IDD).

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

Mecanismos	Acciones adelantadas
	Fuente: Memorando No: 202520000000019223 de fecha 20/02/2025 asunto: <i>Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS segundo semestre 2024.</i> De lo anterior, se encuentra que las acciones mencionadas por la Dirección de Protección son comunicadas a las Regionales mediante correos electrónicos.
Asistencia Técnica	De acuerdo con lo reportado en el Memorando Radicado No: No: 202520000000019223 con Asunto: Respuesta Solicitud Información Seguimiento PQRS segundo semestre 2024 del 2025-02-20 emitido por la Dirección de Protección frente a la Asistencia Técnica, se mencionó que esta se ha realizado mediante videollamadas y acompañamiento presencial a las Regionales. La Dirección de Protección reporta que "(...) En cuanto al resultado de los indicadores M5-PM2-01 y M5-PM2-07, se realizaron asistencias técnicas según las necesidades identificadas en las regionales. Durante el desarrollo de (videollamadas, acompañamiento presencial) se analizaron las causas que afectan los indicadores y se brindaron orientaciones que permitieron fortalecer las estrategias implementadas. Respecto de 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, dentro de la que se encuentra la estrategia de peticiones pendientes de definir el trámite a seguir por parte de las autoridades administrativas (...)" Evidencia: Carpeta "ASISTENCIA TECNICA" que contine 57 archivos tipo .pdf denominados de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 6 archivos: "1.1.02102024 ARAUCA REP EU.pdf", "1.1.02102024 PUTUMAYO REP EU.pdf", "Asistencia técnica Reg.Sucre.pdf", "TOLIMA_EU12082024.pdf", "Córdoba_EU_acta_23072024.pdf" y "Asistencia técnica_Indicadores_ pdf". En la revisión de la OCI se evidenció que la Dirección de protección realiza Asistencias Técnica mediante video llamadas y de manera presencial a las Regionales en las cuales se realizó el seguimiento y se brindó orientaciones frente a la estrategia unificada abordando los Indicadores y las acciones sugeridas de las peticiones relacionadas.

Fuente: Memorando No: 202520000000019223 de fecha 20/02/2025

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 a fin de que las peticiones sean tramitadas en términos de oportunidad y calidad**, como por ejemplo el análisis y seguimiento de los indicadores afectados por estas a fin de lograr un desempeño óptimo por la Regionales en las que se presentaron debilidades. (no se puede concluir de calidad)

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 77 de 117

5.5. Verificación de controles para mitigar los riesgos que pueden afectar la oportunidad en el trámite de los derechos de petición (2do 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 y aportada por la Dirección de Servicios y Atención en el *Anexo 8*, con objeto "Actualizar la gestión de riesgos de calidad y corrupción del proceso de *Relación con el Ciudadano*", con la identificación **de los siguientes riesgos**:

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>
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>
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>

La matriz cuenta con los controles asociados a los riesgos para su mitigación y los planes de tratamiento, dispuesta en la ruta: **ANEXO 8**

Asimismo, correo de socialización de la matriz de riesgos del 14/12/2023, presentación alusiva al tema, con la participación de 129 personas.

Se efectuó la revisión sobre las actividades de control establecidas para la mitigación de las causas de los tres riesgos: **RC1+, RC2 y RC3.**

Al verificar la *matriz de riesgos* contra los soportes suministrados por la Dirección de Servicios y Atención para el II semestre de 2024, se pudo evidenciar:

- 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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 78 de 117

nivel de **riesgo Extremo (Riesgo residual)**, con soporte de registros de avance de las actividades establecidas en el *Plan de Tratamiento del Riesgo* para el segundo semestre 2024, 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 denuncias con los responsables de servicios y atención Regionales y agentes de Centro de Contacto (jun-dic)

Al respecto, se observaron los siguientes registros:

Correos electrónicos de invitación a la jornada de capacitación (2): **15/10/2024** y **18/10/2024** "ENLACES SEMANA FORSER OCTUBRE (del 22 al 25 de octubre de 2024)", dirigido a los responsables de Servicios y Atención en Regional.

La Dirección de Servicios y Atención entre las evidencias aportadas relacionó los documentos: "Índice de Información Clasificada y Reservada ICBF 202323", "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 la verificación de la OCI se evidenció 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 con los siguientes registros: Listados de asistencia "Socialización Índice de Información Clasificada y Reservada", dirigido a equipos de agentes del centro de contacto para los meses de julio: (11 participantes) y agosto (68 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 visión Empresarial - SVE* el 25/02/2025 por parte de la OCI, respecto a los soportes de ejecución de esta actividad, se encontraron los siguientes soportes:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 79 de 117

Listado de asistencia de socialización del “Índice de Información clasificada y reservada del ICBF” dirigido a los Agentes Generales del Centro de Contacto en las siguientes fechas: 17/12/2025 con participación de 90 colaboradores; 20/11/2024 con asistencia de 64 personas; 21/09/2024 con registro de tres (3) usuarios; y 12/07/2024 con registro de 11 agentes de contacto.

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 verificaron los soportes de septiembre: correo del 12/09/2024 con Asunto: “Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción (Denuncias por presuntos actos de corrupción)”; 08/11/2024: “Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción”; correo del 26/12/2024: “Seguimiento Act RC1+ Matriz de Riesgos de Corrupción”, evidenciando seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción asociadas por uso indebido de la información.

- 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 revisión; agosto: Correo del 23/08/2024: “Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - julio 2024”; octubre: Correo del 28/10/2024: “Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - Septiembre 2024”; Correo del 20/11/2024: “Negaciones acceso a la información para Boletín PQRS - septiembre 2024”. Estos reportes de seguimiento fueron remitidos de manera mensual durante el segundo 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 constatación de las actividades asociadas al *Plan de Tratamiento de Riesgos*, se identificaron las siguientes:

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 80 de 117

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

La OCI observó como registros de cumplimiento los siguientes correos electrónicos: Asunto: "Reporte Regional PQRS fuera de términos...", de los meses de: julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre" con fechas de envío: 30/08/24, 24/09/24, 25/10/24, 25/11/24, 26/12/24 y 23/01/25.

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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre; 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:

Julio: Se muestrearon 26 regionales; agosto: se muestrearon las Regionales Atlántico, Boyacá, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Risaralda, Sucre y Vaupés; diciembre: Arauca, Bolívar, Caldas, Casanare, Cauca, Chocó, La Guajira, Nariño, Risaralda, Sucre; octubre (29 regionales) y para los meses de septiembre y noviembre la verificación aplicó a las 33 Regionales. El muestreo lo realizó la DySA.

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 (II trimestre 2024): 18/09/2024 con asunto: "MEMORANDO_GESTIÓN_II_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.

Para el III trimestre se observó la gestión de la DySA mediante los siguientes soportes: "MEMORANDO_GESTIÓN_III_TRIMESTRE_2024_RELACIÓN CON EL

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 81 de 117

CIUDADANO_ANTIOQUIA" del 27/12/2024 enviado a 32 Regionales, con excepción de la Regional Cundinamarca, el cual data del 30/12/2024.

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:

24/07/2024: 24-07-2024 - Boletín Notigestor 006 - Fuente de la petición.

27/08/2024: 27-08-2024 - Boletín Notigestor 007- SIMplifica (plantillas).

30/09/2024: 30-09-2024 Boletín Notigestor 008- devolución de los PARD entre Centros Zonales del ICBF.

16/10/2024: Boletín Notigestor 009- Novedades Centro de Contacto.

25/11/2024: 25-11-24 Boletín Notigestor 010- Diligencias administrativas.

27/12/2024: Boletín Notigestor 011 - Contabilización de términos para atender peticiones.

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 a través de correo electrónico a cada una de las Regionales, entre ellos: **julio:** (10/07/2024) **agosto:** (09/08/2024); **septiembre:** (27/09/2024); **octubre:** (09/10/2024); **noviembre:** (07/11/2024); y **diciembre:** (17/12/2024).

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..." de las cuales se muestrearon las siguientes: julio: 24/07/2024 (Regionales Caquetá, Cauca, Chocó, Sucre, Caldas, Meta, Risaralda, Santander, Putumayo); agosto: correos del 12/08/2024 (Amazonas), 15/08/2024 (Arauca, Atlántico, Chocó Caquetá) y 20/08/2024 (Bolívar, Boyacá, Casanare y La Guajira); septiembre: 27/09/2024 (Bolívar, Boyacá, Cauca, Magdalena, Nariño, Tolima y Vichada); octubre:04/10/2024 (Nariño y Tolima), 11/10/2024 (Bolívar, Casanare y Putumayo y Santander); noviembre: 06/11/2024 (Bolívar, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Tolima, Putumayo, Santander y Vichada); diciembre:19/12/2024 (Arauca y La Guajira), 20/12/2024 (Bolívar), 23/12/2024 (Caldas, Risaralda y Sucre), 27/12/2024 (Arauca, Bolívar, La Guajira y Nariño), 30/12/2024 (Bolívar, Chocó y Risaralda). A partir de la muestra verificada, se puede concluir seguimiento y cumplimiento de la actividad por parte de la DySA.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 82 de 117

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 33 Regionales, entre ellos:

02/07/2024 con asunto: "02/07/2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO; 01/8/2024 con Asunto: "1/8/2024 RISARALDA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; 17/09/2024 con Asunto: "17-09-2024 - CHOCO - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; 07/10/2024 con Asunto: "07/10/2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO; 01/04/2024", con Asunto: "01/04/2024 -Casanare- Alerta Peticiones Creadas y/o Sin Direccionamiento"; 14/11/2024 con Asunto: "14/11/2024 CALDAS - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO"; 04/12/2024 con Asunto "04/12/2024 ANTIOQUIA - ALERTA PETICIONES CREADAS Y/O SIN DIRECCIONAMIENTO".

Respecto a la materialización del Riesgo **RC2 (Calidad) Posibilidad de acciones judiciales en contra de la entidad**, la DSyA indicó mediante correo del 10/09/2024: *"... 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 segundo 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:

29/07/2024 con asunto:" Enlace Relación con el Ciudadano - Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar"

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 83 de 117

21/08/2024 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. BARRIOS UNIDOS (1112) - 20240821"

02/09/2024/2024 con asunto "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. FONTIBON (1111) - 20240902"

21/10/2024 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. SUBA (1114) - 20241021"

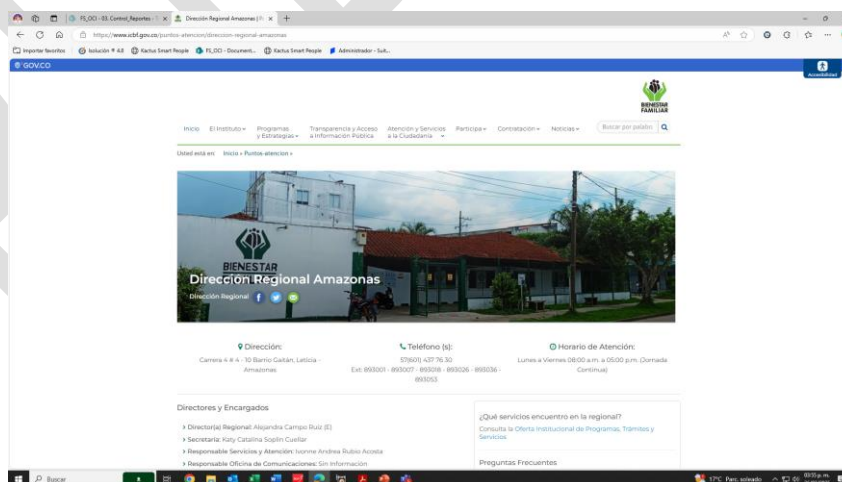
03/12/2024 con asunto: "Enlace Relación con el Ciudadano C.Z. CREER (1130) - 20241203"

Para noviembre no dispusieron evidencias.

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 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 el Anexo 8 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 mediante los siguientes vínculos:
<https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion>

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



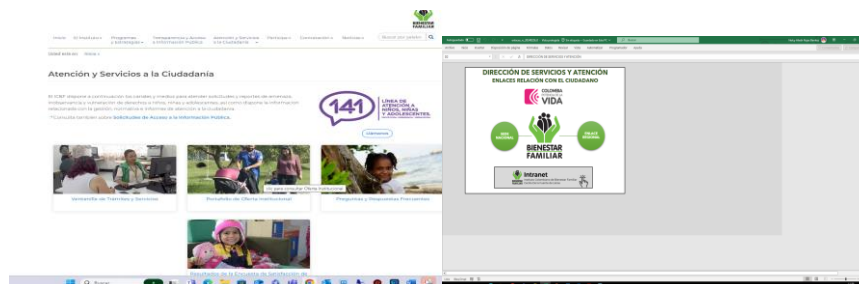
<https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion/direccion-regional-amazonas>

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 84 de 117



[Procesos y Eventos | Intranet ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#)

Revisada la caracterización del proceso Relación con el Ciudadano C.RC versión 5 del 05/07/2024 se encontró que en las salidas del Verificar se estableció la elaboración del "Reporte gestión de riesgos del proceso"; al comprobar su cumplimiento se hallaron correos del 03/12/2024 y 17/02/2025 con los informes trimestrales correspondientes al III y IV trimestre de 2024, remitidos por el referente de Servicios y Atención a la DySA.

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 segundo semestre 2024.**

En virtud de lo anterior, y acorde con la G3.MI Guía Gestión de Riesgos y Peligros V15 del 14/05/2024 y V16 del 29/11/2024 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 la inoportunidad en la gestión de las PQRS, como consecuencia de la inoportunidad del colaborador para la respuesta.**

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

La DSyA realizó la evaluación y medición del Proceso Relación con el Ciudadano para el tercer trimestre y la vigencia del año 2024, al consultar la página web e intranet del ICBF se observó el desarrollo de este mediante que los informes de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. de acuerdo con el 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

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

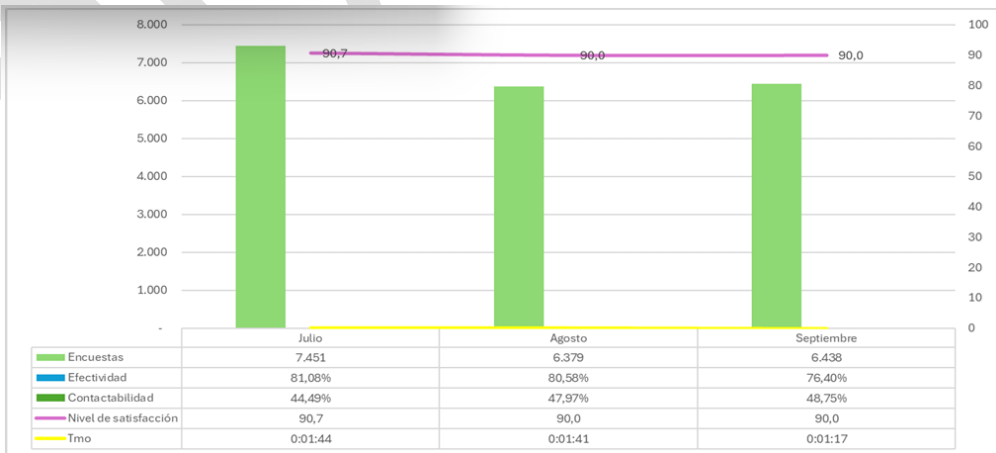
Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto versión 1 del 27/10/2023; con objeto de "Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los peticionarios que se comunican con la entidad a través de los canales atendidos por el centro de contacto".

En relación el "Informe de Medición de Satisfacción de Puntos de Atención ICBF – Tercer trimestre Vigencia 2024" y el "Informe de Medición de Satisfacción de Puntos de Atención de ICBF Vigencia 2024" publicados en el portal [Informes Encuesta Satisfacción | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#) se observó:

- Se presentan 10 tipos de petición (DP – información y Orientación (IO), DP – Información y Orientación (IOT) DP- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN) Trámite de atención Extraprocesal (TAE), Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos (RAVD), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Asistencia y Asesoría a la Familia, Inobservancia de derechos, Trámite de Adopción y Trámite Búsqueda de Orígenes) que se reciben en los Puntos de atención.
- Se estructuró el formulario de 5 preguntas.
- El área de planeación envía 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 ajustó la creación de las alertas puntuales y no por tipificación.

En el tercer trimestre se observó que el nivel de satisfacción se mantuvo en un 90%, el mes de mayor contactabilidad fue septiembre, y en los tres meses se cumplió con el tiempo de conversación, además, el mes con mayor participación y efectividad fue julio, como se muestra en la siguiente tabla:

Gráfica 1. Resumen global resultados tercer trimestre 2024 de encuestas efectivas



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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 86 de 117

En el tercer trimestre se recibieron por el área de Planeación 72.628 de los diferentes tipos de peticiones registradas en los puntos de atención; se descartaron 5.229 ya que no cuentan con datos de contacto o pertenecen a personas jurídicas, representando el 7%, lo anterior deja 67.399 registros validos a contactar de los cuales se estableció contacto mediante llamada telefónica con 21.996, sin embargo, del anterior 4.525 ciudadanos no quisieron responder la encuesta, lo cual corresponde al 21%.

De las encuestas aplicadas en la caracterización de la población, se evidenció que predomina el género femenino con el 73% y el género masculino con 27% lo que se mantuvo en la vigencia, el 0,6% reportó que contaba con alguna condición de discapacidad, el 86% reporto no contar con ninguna discapacidad y el 11% no brindó información.

Las regionales con mayor participación en las encuestas efectiva en el trimestre fueron Bogotá (24%) Antioquia (8%) y Cundinamarca (7%).

De las encuestas aplicadas el nivel de satisfacción por las categorías de Medición fue: Oportunidad de servicio 92%, Calidad y servicio en la atención 92%, Resolución de la necesidad 90% y Cierre de la encuesta un 59% de los encuestados refirió que *"si quería resaltar la atención del colaborador que atendió y ayudo su pretensión"*.

Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial III Trimestre 2024

En el trimestre se crearon 615 alertas criticas como resultado de las respuestas en las encuestas del Nivel de Satisfacción, una vez revisadas y analizadas estas alertas se escalaron a nivel regional 431 teniendo en cuenta que afectan el proceso de relación con el ciudadano por el incumplimiento de la línea técnica; como ejemplo: mal procedimiento al no diligenciar el número de radicado, el tiempo de espera muy largo porque se superan los tiempos establecidos, y se limita la atención porque no se atiende forma continua en la jornada. No se escalan las restantes dado que se corrobora la información y se identifica el cumplimiento de los protocolos.

Algunas conclusiones registradas en el informe del III trimestre:

Durante el III trimestre se evidencia que el mes con mayor participación es Julio con 36,76% que son 7.451 encuestas.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 87 de 117

Se sigue manteniendo una baja participación de registros no válidos, para el trimestre se presentó una participación del 4,5%

De los 21.996 contactados, 4.525 ciudadanos no quisieron responder la encuesta, lo cual corresponde al 21%

Realizada la revisión por la OCI, se evidenció que la Dirección de Servicios y Atención efectúa el análisis y la medición del nivel de satisfacción de los petitionarios que se acercan a los puntos de atención presencial y los canales del centro de contacto de la entidad, el cual es publicado en la página de la entidad en el informe de Nivel de satisfacción de realizado para el tercer trimestre de 2024 https://www.icbf.gov.co/system/files/informe_medicion_de_satisfaccion_puntos_de_atencion_icbf_-_tercer_trimestre_vigencia_2024.pdf dando cumplimiento al procedimiento P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF versión 2 del 17/02/2023 y el P9.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto versión 1 del 27/10/2023; del mismo se realiza el reporte de las alertas de eventos críticos de acuerdo con el P.6 RC PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL versión 4 del 30/06/2023.

- Informe de Resultados Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F. 2024**

Respecto al informe de la vigencia 2024, se encontró que la DSyA recibió una base total de registros del área de planeación de 233.127 de las peticiones que se recibieron de manera presencial y por los diferentes canales de atención del I.C.B.F para la vigencia 2024, de los filtros y análisis realizados por las DSyA se tuvo un 91% de registros válidos al contar con información que permitió el contacto telefónico para responder la encuesta de Satisfacción.

De los 212.034 de registros validos se efectuaron 205.317 marcaciones de las cuales se logró contactar a 66.739 petitionarios y aplicar la encuesta a 58.950 y 4.840 mensajes SMS, no lograron ser contactados 11.309 registrando los siguientes motivos: *volver a llamar, seguido de número equivocado y finalmente cuelga llamada*, para la vigencia 2024 se destaca que octubre fue el mes con mayor número de personas contactadas (8.189).

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 88 de 117

De los registros recibidos se observó que los 5 tipos de petición que tuvieron mayor participación realizando las encuestas fueron: Trámite de atención Extraprocesal (TAE), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Derecho de Petición - Información y Orientación, Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, Asistencia y Asesoría a la Familia.

Las regionales con mayor participación fueron Bogotá, Antioquia y Cundinamarca, por el contrario, las regionales con menor participación de encuestas efectivas fueron Amazonas, Vichada y Vaupés.

Del registro histórico desde el año 2020 del nivel de satisfacción de las personas que respondieron las encuestas, se encontró que el porcentaje de satisfacción se mantiene por encima del 90% como lo indica la siguiente grafica.

Gráfica 2. Histórico Nivel de Satisfacción



Fuente: [informe medicion de satisfaccion puntos de atencion icbf - vigencia 2024.pdf](#)

Además, se reportó respecto a las categorías de satisfacción que durante la vigencia 2024, se efectuó un cálculo del nivel de satisfacción a partir de la homologación numérica de las respuestas en la escala de 1 a 5 siendo (5) excelente, (4) bueno, (3) aceptable, (2) regular y (1) malo, estableciendo la satisfacción de acuerdo con el siguiente cuadro.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 89 de 117

Calificación	Categoría del indicador	Icono
Mayor que 4.2	Nivel alto de satisfacción	
Entre 3.85 y 4.2	Nivel medio de satisfacción	
Meno que 3.85	Nivel bajo de satisfacción	

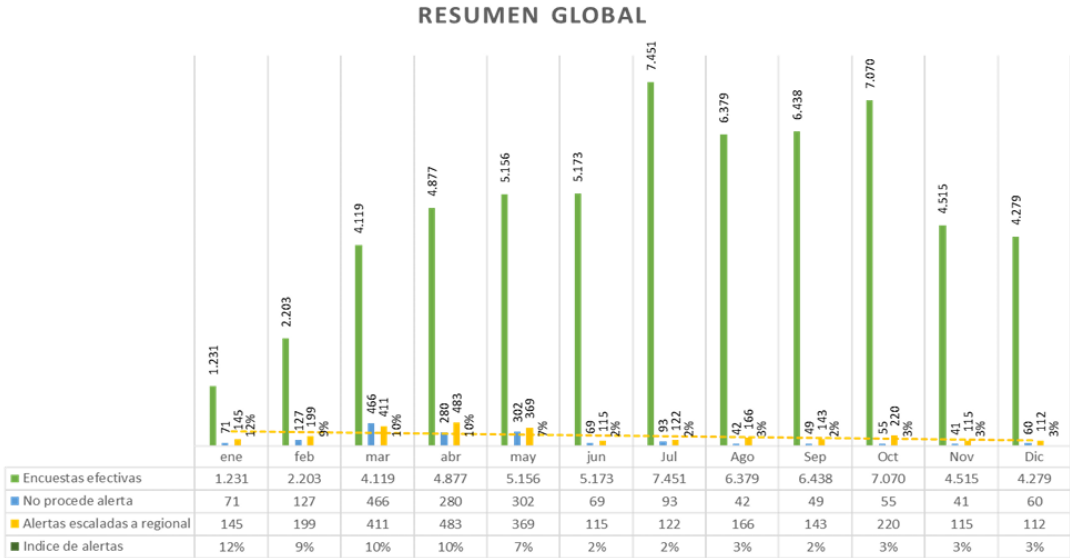
La categoría *Oportunidad de servicio* tuvo un resultado del 4,5 con un total del 90% de satisfacción, la categoría *Calidad y Servicio* en la atención obtuvo un resultado de 4,6 con un total del 92% y la categoría *Resolución de la necesidad* obtuvo un resultado de 4,5 con un total del 90%.

Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

Para la vigencia 2024 la Dirección de Servicios y Atención refirió frente a las Alertas de Eventos críticos *"En el marco del desarrollo del Procedimiento de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial, se ejecuta la clasificación de Alertas como resultado de las situaciones que generan insatisfacción, dicha clasificación se da como resultado de la aplicación de la encuesta vía telefónica al ciudadano a partir de la muestra recibida por parte del área de Planeación del ICBF. El registro de alertas que se encuentra en el archivo de Excel "Consolidado de Alertas de Eventos Críticos Atención Presencial 2024" se remiten para el conocimiento de los seguimiento y monitoreo de los coordinadores de los centros zonales y responsables de servicios y atención. Cada una de las alertas debe ser verificada con el fin de que se mitiguen los hallazgos y se mejore el servicio a la ciudadanía"*

Para el año 2024 en la siguiente gráfica se observa el reporte de alertas reportadas a las regionales como resultados de las encuestas aplicadas.

Gráfica 3. Resultado Global de reporte de alertas y encuestas realizadas vigencia 2024 ICBF



Fuente: [informe medicion de satisfaccion puntos de atencion icbf - vigencia 2024.pdf](#)

La DSyA señaló que, “para la vigencia 2024 se escalaron 2.598 alertas a regional, 1.657 alertas restantes no se escalaron a regional, toda vez que, la gestión desde el punto de atención es correcta y no afecta la línea técnica, ni al ciudadano en su respuesta final o en su defecto se relacionan con profesionales que no hacen parte del proceso relación con el ciudadano”.

La regional con mayor índice de alertas fue la Regional Vaupés con el 9% con 1 alerta escalada a regional, sobre una muestra de 11 encuestas efectivas seguida de las Regionales Risaralda con el 7%, y Antioquia y Bogotá con el 6%. De las alertas escaladas a las Regionales, se presentaron con mayor porcentaje las siguientes categorías: Mal Procedimiento con el 49%, Tiempos de espera muy largo con el 27%, Actitud inadecuada del profesional que lo atendió con el 17% y se limita la atención con el 7%.

Al realizar un análisis de las categorías de alertas escaladas a la regionales se comunicó:

1. La categoría de Mal Procedimiento con el 49% de participación, es la categoría con mayor afectación durante la vigencia 2024; durante el primer semestre, tuvo mayor participación toda vez que, uno de los criterios de validación correspondía a validar la modalidad del DP.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 91 de 117

2. En segundo lugar, está la categoría de Tiempos de espera muy largo con el 27%, toda vez que, la afluencia de peticionarios aumento en los puntos de atención y baja capacidad de talento humano.

3. Posteriormente, la categoría de Actitud inadecuada del profesional que lo atendió con el 17% de participación, toda vez que da a conocer el comportamiento y actitud durante la atención presencial.

4. Finalmente, la categoría de Se limita la atención con el 7% de participación, toda vez que se limita la atención en los puntos de atención en cuanto a los horarios de atención, cantidad de turnos que se atienden en el día.

Asimismo, de la revisión realizada por la OCI, se encontró que **el Proceso Relación con el Ciudadano a cargo de la Dirección de Servicios y Atención realizó el informe y su publicación de la vigencia 2024 de Medición de Satisfacción de los Puntos de Atención** en la página web [Informes Encuesta Satisfacción Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#) de acuerdo con el P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF versión 2 del 17/02/2023 y el P9.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto versión 1 del 27/10/2023; del mismo se realiza el reporte de las alertas de eventos críticos de acuerdo con el P.6 RC Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial versión 4 del 30/06/2023, en el cual se evidenció el seguimiento efectuado por parte del Centro de Contacto en relación con 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 de acuerdo con la muestra seleccionada, el análisis por Macro – regional y puntos de atención, así como el comparativo por tipo de petición, las categorías de mayor satisfacción y dificultades para el contacto o aplicación de la encuesta, también el análisis de Reporte de Alertas de Eventos Críticos derivadas de las encuestas de satisfacción.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 92 de 117

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

Durante el seguimiento realizado por parte de la DySA al proceso *Relación con el Ciudadano* se reportó a la Oficina de Control Interno en archivo Excel "AC_2024_II_SEM" la relación de **43** acciones de mejora, entre ellas: **12** Acciones Correctivas, **30** Salidas No Conformes y **1** Oportunidades de Mejora.

De otra parte, mediante Memorando radicado Orfeo No: 202512500000019373 del 20/02/2025, se hizo alusión a las 43 acciones de mejora, así como a las 10 AC creadas como resultado del Informe de Seguimiento Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias II semestre 2024-OCI. Sin embargo, se observó que la AC-04838 de responsabilidad de la DySA y relacionada en el Archivo Excel denominado AC_2024_II_SEM fue derivada del informe de seguimiento del primer semestre de 2024.

En el mismo archivo incluyeron las AC-04157 y AC-04237 creadas por la Dirección de Familias y Comunidades a partir del informe de AI del Sistema de Gestión de Calidad generado por la OCI y comunicado el 21/06/2024.

Del total de las **53** acciones de mejora relacionadas por la DySA, se evidenció que el **75,5%** (40 AC) fueron creadas a partir de labores de seguimiento permanente a las Regionales por parte de la DySA; los 13 restantes (**24,5%**) fueron establecidas como resultado de las No conformidades generadas por la OCI en el ejercicio de seguimiento de PQRS del II semestre de 2023 y I semestre de 2024 (11); los 2 restantes corresponden a las aperturadas por la Dirección de Familias y Comunidades.

Asimismo, se observó que las anteriores acciones de mejora fueron registradas en el Suit Visión Empresarial – SVE, en donde se encontraron **53** acciones de mejora distribuidas de la siguiente manera: 22 AC (**41,5%**), 30 (**56.6%**) Servicios No Conformes 1 (**1,9%**) Oportunidades de mejora, con el siguiente resultado:

Tabla 28. Consolidado Acciones de Mejora registradas durante el segundo semestre de 2024

Dependencia Solicitante	Acción Correctiva	Salida No Conforme	Oportunidad de Mejora	Total	Porcentaje
Cundinamarca		5		5	11,6%
Guainía	1	3		4	9,3%
Antioquia		3		3	7,0%
La Guajira	1	2		3	7,0%
Nariño		3		3	7,0%
Vichada		3		3	7,0%
Putumayo	1	1		2	4,7%
Santander	1	1		2	4,7%
Arauca	1			1	2,3%
Bolívar		1		1	2,3%
Boyacá		1		1	2,3%
Bogotá		1		1	2,3%
Cauca		1		1	2,3%
Córdoba	1			1	2,3%
Dirección de Adolescencia y Juventud	1			1	2,3%
Dirección de Nutrición	1			1	2,3%
Norte de Santander		1		1	2,3%
San Andrés		1		1	2,3%
Sucre		1		1	2,3%
Subdirección de Restablecimiento de Derechos	1			1	2,3%
Tolima		1		1	2,3%
Valle del Cauca		1		1	2,3%
Total, general	9	30	1	40	100%

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025; Anexo 7: AC_2024_II_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensem.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se encontró que el *Proceso Relación con el Ciudadano* generó **40** acciones; cabe resaltar que en la anterior tabla no se relacionaron **las 13** (AC) creadas como resultado del informe de seguimiento a las PQRS I y II semestre 2024 por parte de la OCI (11AC) e informe de auditoría interna al SGC (2AC). Al incluirlas se obtiene un total **53** acciones de mejora.

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

- *Acciones Correctivas* generadas desde el *Proceso Relación con el Ciudadano* a las Regionales y Dependencias de la SDG, producto del seguimiento a las peticiones registradas en el Sistema de Información Misional SIM **9** (AC); 11

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 94 de 117

(AC) creadas como resultado del informe de seguimiento a las PQRS II semestre de 2024 presentado por parte de la OCI, y **2** registradas a partir del informe de auditoría interna al SGC, cifra que corresponde al **41,5%**.

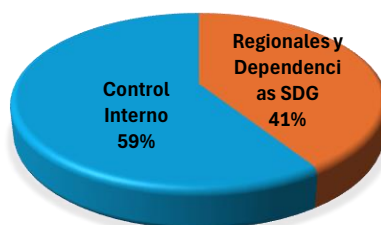
- **30 Salidas No Conformes – SNC**, de las cuales el **100%** fueron generadas por la DySA y registradas desde las Regionales, dato que obedece al **56,6%**, producto de seguimientos efectuados por la OCI
- 1 Oportunidad de Mejora – OM identificada y gestionada por la Dirección de Servicios y Atención; número que hace alusión al **1,9%** del total de las OM.

Como resultado del *Informe de Seguimiento a las PQRS II semestre de 2024* generado por la Oficina de Control Interno y comunicado el 01/10/2024 se formuló **1 Acción Correctiva (AC-04834)**; las **10 AC** restantes se encuentran abiertas en aplicativo SVE y fueron creadas a raíz del Informe de Seguimiento - Trámite de Respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de primer semestre de 2023 concatenadas con el informe del II semestre del 2023; las cuales se encuentran en desarrollo según lo indicado en el memorando con radicado 202512500000019373 del 20/02/2025.

En la siguiente gráfica se observa la distribución porcentual del total de **Acciones Correctivas** gestionadas por el *Proceso Relación con el Ciudadano (9)* y **(13) AC** creadas a partir de los Informes de Seguimiento I y II semestre de 2024 remitidos por la **OCI**, entre ellas **2** generadas a partir de la AI al SGC por la Dirección de Familia y Comunidades, para un total de **22 AC**.

Gráfica 4 Consolidado Acciones Correctivas Proceso de Relación con el ciudadano (22 AC)

TOTAL ACCIONES CORRECTIVAS SVE-2024



Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025: Anexo 7: AC_2024_II_SEM enviado por la DSyA y consulta en https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&_sveVrs=965220221031&

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 95 de 117

La gráfica anterior muestra el consolidado de las Acciones Correctivas **(22)** formuladas y registradas en el Aplicativo Suite Visión – SVE, entre ellas: el **41% (9AC)** derivadas a partir de seguimientos realizados por la Dirección de Servicios y Atención y el **59% (13 AC)** derivadas del Informe de seguimiento del primer y segundo semestre 2023.

En la siguiente tabla se registra el resultado de la verificación realizada por la OCI en el aplicativo *Suite Visión Empresarial - SVE* al estado de las **9 AC (41%)** aperturadas por la Dirección de Servicios y Atención, como resultado del ejercicio de seguimiento al trámite de las PQRS durante el II semestre 2024:

Tabla 29. Acciones Correctivas producto del seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención al trámite de la PQRS – segundo semestre de 2024

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
Dirección de Servicios y Atención	1. Dirección de Adolescencia y Juventud	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se evidenció que la AC-04688 registrada el 24/10/2024, cuenta con cuatro (4) actividades; los números 1, 2 y 3 fueron cumplidas dentro del término. Sin embargo, la actividad No. 4 tenía fecha prevista de la finalización el 31/01/2025, sin evidenciar soportes de su cumplimiento. La fecha límite de finalización de la AC es el 14/02/2025, con estado "En Desarrollo". 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 la actividad 4.
	2. Arauca	La AC-04368 registrada el 28/08/2024 incluye tres actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, de las cuales las No. 1 y 2 fueron cumplidas y la tercera está dentro del término definido por la Regional. La fecha límite de finalización de la AC es el 31/03/2025, con estado "En Desarrollo".

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 96 de 117

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
		La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023.
	3. Córdoba	La AC-04366 registrada el 28/08/2024 cuenta con 3 actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> cumplidas dentro del término de la fecha final planificada de ejecución 31/12/2024, con estado "Finalizada". La anterior AC cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023.
	4. Guainía	En relación con la AC-04835 creada el 19/12/2024, estableció en su <i>Plan de Acción</i> tres (3) actividades, las cuales se encuentran cumplidas dentro del término. Su estado es "Finalizada" del 23/12/2024. La anterior cumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023.
	5. La Guajira	La AC-04468 fue creada el 23/09/2024 presenta las siguientes observaciones: Al consultar el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE se evidenció que la fecha de Evaluación Intermedia fue realizada el 10/10/2024, superando los cinco (5) días calendario. La AC registra (2) actividades, encontrando que la No.1 tiene fecha de finalización: 30/12/2024 y no cuenta con los soportes de cumplimiento. La No. 2 fue cumplida con posterioridad a la fecha de ejecución. Su estado se encuentra "Vencida", con fecha de finalización 30/01/2025. La anterior AC incumple con lo establecido en el procedimiento Versión 10 del 05/09/2023 respecto a la Política de operación 3.12; (<i>Gestión de Actividades</i>) ante la ausencia de soportes del cumplimiento.

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 97 de 117

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
	6. Dirección de Nutrición	Consultado el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, se evidenció que la AC-04911 registrada el 23/12/2024, presenta las siguientes observaciones: Al consultar el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> no cuenta con la formulación del plan de acción y con fecha límite para su registro el 18/01/2025. La AC presenta fecha de Finalización 28/02/2025, con estado "En Desarrollo". 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...).
	7. Putumayo	La AC-04367 registrada el 28/08/2024 registra cuatro (4) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i>, con fecha propuesta de ejecución 20/02/2025/, 04/10/2024/, 24/01/2025 y 24/10/2024, sin evidenciar soporte de su realización; cabe indicar que las actividades del plan de acción están formuladas en la casilla "Realizar Análisis de Causas", pero no se implementó la casilla "Gestionar Actividades" La AC presenta fecha de Finalización 22/03/2025, con estado "En Desarrollo". 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.
	8. Subdirección de Restablecimiento de Derechos	La AC-04459 fue registrada el 16/09/2024, encontrando que la fecha de Evaluación Intermedia fue realizada el 26/09/2024, superando los cinco (5) días calendario. La misma registra cuatro actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> realizadas dentro del tiempo establecido por la

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 98 de 117

Dependencia Solicitante	Regional	Observaciones
		<i>dependencia. Cuenta con fecha de Finalización 31/03/2025, con estado "En Desarrollo".</i> La AC incumple con lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023. (Política de operación 3.12) por superar el tiempo límite de evaluación intermedia.
	9. Regional Santander	La AC-04910 registrada el 23/12/2024 cuenta con cinco (5) actividades en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial – SVE</i> , encontrando que las No. 2, 3 y 4 con fecha propuesta de ejecución 30/04/2025, no cuentan con soporte de su ejecución para la fecha de la revisión. La AC presenta fecha de Finalización 28/03/2025, con estado "En Desarrollo". La anterior AC incumple lo establecido en el procedimiento P2. MI. versión 10 del 05/09/2023. (Gestión de Actividades) ante la ausencia de soportes del cumplimiento.
Total	100%	-

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025: Anexo 7: AC_2024_II_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensempos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De la revisión realizada por la OCI, se encontró que del 100% (11 AC), cumplieron las actividades propuestas en los términos establecidos tres: 04366, 04368 y 04835 que representan el **33%**; mientras seis Acciones correctivas: 04688, 04468, 04911, 04367, 04459 y 04910 presentan algún incumplimiento relacionado con soporte de cumplimiento de la actividad, oportunidad y registro del plan de acción en el aplicativo SVE.

En lo relacionado con la verificación de las Acciones Correctivas en el *aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE* producto de los Informes de Seguimiento a PQRS primer semestre de 2024 adelantados por la Oficina de Control Interno, en particular en lo correspondiente a la formulación y eficacia del Plan de Acción, se encontró:

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 99 de 117

Tabla 30. Revisión Acciones Correctivas -AC derivadas del Informe de Ley relacionado con Seguimiento PQRS segundo semestre de 2024 - Proceso de Relación con el Ciudadano

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE	Observaciones
Dirección de Familia y Comunidades	Solicitud de información con trámite	AC-04157	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE el 05/03/2024, la AC fue creada el 8/07/2024 no registra el cargue ni soporte de la gestión de las tres actividades del <i>Plan de Acción</i> en el mencionado aplicativo. Su estado es "En desarrollo" con fecha de prevista de cierre del 14/02/2025.
Dirección de Familia y Comunidades	Solicitud de información con trámite	AC-04237	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE, el 05/03/2024 la AC cuenta con registro del 18/07/2024; las tres actividades del plan de acción están dentro de los tiempos definidos por la Dependencia para su ejecución. Su estado se encuentra "En desarrollo" con fecha prevista de cierre es 30/12/2025.
Dirección de Servicios y Atención	RC1+(Corrupción) Uso indebido de la información reservada y clasificada	AC-04838	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> el 05/03/2025 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. Su estado es "En desarrollo" con fecha prevista de cierre 30/04/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Información y Orientación con Trámite	AC-03288	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial-SVE</i> el 05/04/2025 las cuatro actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión se encuentran en los tiempos definidos por el Líder del Proceso. Su estado es "En desarrollo" con registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 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 100 de 117

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Visión 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 Visión Empresarial -SVE</i> el 03/03/2023, 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 (30/04/2025). La misma cuenta con fecha de cierre el 30/06/2025; según el aplicativo Suite Visión su estado es "En desarrollo" .
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Reporte Amenaza o Vulneración	AC-03290	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE</i> el 03/03/2025, 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. 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 Visión Empresarial -SVE</i> el 03/03/2025 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. Su estado es "En desarrollo" con registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 30/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidad Respuesta DP - Queja	AC-03292	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE</i> el 04/03/2025, 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. Su estado es "En desarrollo" con registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 30/06/2025.

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 101 de 117

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Visión 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 Visión Empresarial -SVE</i> el 05/03/2025, 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. Su estado es "En desarrollo" con registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 30/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Salidas No Conformes – Verificación de Eficacia	AC-03294	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE</i> el 04/03/2025, se observó ejecución de la actividad No. 3 de las cinco (5) actividades previstas; las demás a la fecha de revisión están en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución. Es de resaltar, que la observación que se dejó en la revisión de "<i>Plantilla _STO_AC_NC_PQRS_I_SEM_2024</i>" relacionada con "... las cuatro primeras actividades NO son coherentes con la No Conformidad", no fue tomada en cuenta y las actividades siguen siendo las mismas. Su estado es "En desarrollo" con registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 30/06/2025.
Dirección de Servicios y Atención	Oportunidades de Mejora – Eficacia	AC-03295	Consultado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE</i> el 04/03/2025 las cinco actividades del Plan de Acción a la fecha de revisión está en los tiempos definidos por el Líder del Proceso. Es de resaltar, que la observación que se dejó en la revisión de "<i>Plantilla _STO_AC_NC_PQRS_I_SEM_2024</i>" relacionada con "... las cuatro primeras actividades NO son coherentes con la No Conformidad", no fue tomada en cuenta y las actividades siguen siendo las mismas. Su estado es "En desarrollo" con

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 102 de 117

Dependencia	Tema	No. de AC registrada en Aplicativo Suite Visión Empresarial -SVE	Observaciones
			registro del 12/10/2023 y con fecha prevista de cierre 30/06/2025.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP – Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD	AC-03985	Verificado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial-SVE</i> el 03/03/2025 las cuatro actividades del Plan de Acción fueron gestionadas con soporte de su cumplimiento. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 21/12/2024.
Dirección de Protección	Oportunidad Respuesta DP - Inobservancia de Derechos	AC-03986	Revisado el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial-SVE</i> el 03/03/2025 las cuatro actividades del Plan de Acción fueron gestionadas con soporte de su cumplimiento. Su estado es "Finalizada" con fecha de cierre 21/12/2024.

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025; Anexo 7: AC_2024_II_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 identificó que **en el 100% (13 AC)** se realizó análisis de causas y formulación del *Plan de Acción*.

Con relación con la eficacia de **las actividades** del *Plan de Acción* de las 13 AC, se encontró que las Acciones correctivas AC-03985 y AC-03986 presentan estado **"Finalizada"** y los 11 restantes su estado se encuentra en **"En desarrollo"**, dado que a la fecha de revisión el compromiso está en los tiempos definidos por el Líder del Proceso para su ejecución, por cuanto tienen fecha de vencimiento 14/02/2025, 30/12/2025/, 30/04/2025, 05/06//2025/ y 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 103 de 117

IN020-PQRS-RC-SDG-NC08-25 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 **22 AC** gestionadas de las cuales se efectuó verificación al **100 %**, entre ellas: nueve (9) AC gestionadas por la DSyA a partir de ejercicios de seguimiento adelantado: seis (6) a las Regionales tres (3) a la Sede de la Dirección General (SDG); y trece (13) 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 22 AC, se identificaron debilidades en el **36% (8 AC) en relación con la formulación y tratamiento de las actividades** del Plan de Acción en los siguientes casos: AC-04911 (sin registro de formulación de plan de acción en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*); la AC-03294 y AC-03295 (sin ajuste de las actividades del plan de acción) por no corresponder a la AC; igualmente, se evidenció debilidad en las AC- 04688, AC-04468, AC-04367, AC-04910 y AC-04157 sin cargue del soporte de las actividades del Plan de Acción en el *aplicativo Suite Vision Empresarial – SVE*. Las AC-04468 y AC-04459 superaron el tiempo para realizar la actividad intermedia. Finalmente, las AC-04468 y AC-04911, se encuentran vencidas por superar el tiempo límite de finalización de fechas de finalización: 30/01/2025 y 28/02/2025 respectivamente.

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. IN047-PQRS-RC-SDG-NC09-24 Formulación AC, Tratamiento NC y Cumplimiento Plan de Acción producto del informe de PQRS primer semestre 2024 comunicado el 01/10/2024.**

- 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:

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 31. Consolidado Salidas No Conformes segundo semestre 2024

Oficina Solicitante	Salida No Conforme	Porcentaje	Estado		
			Abierta	Vencida	Cerrada
Cundinamarca	5	17%	-	-	5
Antioquia	3	10%	-	-	1
Guanía	3	10%	-	-	3
Nariño	3	10%	1	-	2
Vichada	3	10%	-	1	3
La Guajira	2	10%	-	1	2
Bogotá	1	3%	-	-	1
Bolívar	1	3%	-	-	1
Boyacá	1	3%	-	-	1
Cauca	1	3%	-	-	1
Norte de Santander	1	3%	-	-	1
Putumayo	1	3%	-	-	1
San Andrés	1	3%	-	-	1
Santander	1	3%	-	-	1
Sucre	1	3%	-	-	1
Tolima	1	3%	-	-	1
Valle	1	3%	-	-	1
Total	30	100%	1	2	27

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025: Anexo 7: AC_2025_II_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 **90%** (27) de las *Salidas No Conformes* se encuentran en estado "**Finalizada**"; es decir, "cerrada".

Igualmente, se identificó que el mayor porcentaje (16,6%) lo representa la Regional Cundinamarca (5 SNC).

Seguidamente, se relaciona la verificación del **33%** (10) de las *Salidas No Conformes*, reportadas por la Dirección de Servicios y Atención, tomadas como muestra para la presente revisión.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 105 de 117

Tabla 32. Verificación Salidas No Conformes Proceso Relación con el Ciudadano

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
Regional Cundinamarca	SNC-0215	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0162 fue registrada el 07/10/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha. Registra cumplimiento de la actividad planeada para tratar la SNC, con fecha de finalización del 20/11/2024.
Regional Cundinamarca	SNC-0228	La SNC-0228 generada en el aplicativo <i>Suite Visión Empresarial - SVE</i> el 06/11/2024, con evaluación intermedia del 07/11/2024. La misma registra una actividad cumplida dentro la fecha planificada (20/11/2024). Su estado es "Finalizada" 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 Nariño	SNC-0191	Consultado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0191 fue registrada el 19/07/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha. Registra cumplimiento de la actividad planeada para tratar la SNC, con fecha de finalización del 01/09/2024.
Regional Santander	SNC-0196	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0196 fue creada el 18/07/2024, con evaluación intermedia del 22/07/2024. Cuenta con dos actividades cumplidas dentro del término. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 5 del 23/02/2022.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 106 de 117

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
Putumayo	SNC-0198	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0198 con apertura del 18/07/2024, con evaluación intermedia del 22/07/2024. Registra una actividad cumplida dentro del término; la misma indica su estado "Finalizada" cerrada el 01/09/2024. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 5 del 23/02/2022.
Cauca	SNC-0203	Verificado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, respecto a la SNC-0203 registrada el 31/07/2024, 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. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 10 del 23/02/2023.
Antioquia	SNC-0208	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0208 fue registrada el 08/08/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha. Cuenta con soportes de ejecución de la actividad propuestas para tratar la SNC, con fecha de finalización del 15/08/2024. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme</i>, versión 5 del 23/02/2022.
Vichada	SNC-0226	La SNC-0226 registrada en el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE el 06/11/2024 con evaluación intermedia del 27/11/2024. La Regional se encuentra dentro de los términos definidos para la ejecución de las actividades. La SNC denota incumplimiento de lo establecido en el <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022, Política 3.7 Evaluación Intermedia, por superar los cinco días calendario...</i>

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 107 de 117

Regional	No. de acción correctiva registrada en el Aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE	Observaciones
Guainía	SNC-0235	La SNC-0235 fue registrada en el <i>aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE</i> el 09/11/2024, con evaluación intermedia del 15/11/2024, superando el tiempo de evaluación intermedia. Cuenta con evidencia de ejecución de las tres actividades planeadas para tratar la SNC, la cual registra fecha de finalización del 14/12/2024. La SNC incumple con lo determinado en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022. Política 3.7. Evaluación Intermedia, por superar los cinco días calendario.</i>
Valle Del Cauca	SNC-0239	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la SNC-0239 fue registrada el 18/11/2024 con evaluación intermedia de la misma fecha. Cuenta con soportes de ejecución de las tres actividades propuestas para tratar la SNC, con fecha de finalización del 27/12/2024. La anterior SNC cumple con lo establecido en el procedimiento <i>P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022.</i>

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025: Anexo 7: AC_2025_II_SEM enviado por la DSyA y consulta en <https://icbf.pensemos.com/suiteve/base/client?soa=6&sveVrs=965220221031&>

De la información de la tabla se observa que el **100%** (10) Salidas No Conformes – SNC identificadas por el proceso *Relación con el Ciudadano* de las **30** SNC que fueron registradas en el *aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE* durante el primer semestre de 2024, se evidenció cumplimiento de los requisitos establecidos en el *P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022*, en ocho (8) SNC (**80%**), con excepción de las **SNC-0226** y **SNC-0235** por superar el tiempo de evaluación intermedia (5 días calendario).

IN020-PQRS-RC-SDG-NC09-25 Salidas No Conformes – Cumplimiento

Verificada la información de la muestra tomada diez (10 SNC) con respecto al total de las Salidas No Conformes - SNC (30) identificadas por el *Proceso Relación con el Ciudadano*, se encontró que el **100%** fueron registradas en el aplicativo Suite

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 108 de 117

Visión Empresarial SVE; sin embargo, la SNC-0226 y SNC-0235 denotan incumplimiento de lo establecido en el P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022, Política 3.7 Evaluación Intermedia, por superar los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia.

Criterio: P6.MI Procedimiento Salida No Conforme versión 5 del 23/02/2022, P6. MI. Procedimiento Salida No Conforme, versión 5 del 23/02/2022, Política 3.7 Evaluación Intermedia •“El tiempo para realizar la evaluación intermedia de la Salida No Conforme por parte del responsable de la actividad, es máximo cinco (5) días calendario desde que éste recibe el correo electrónico por parte del solicitante”

Oportunidades de Mejora

A continuación, se presenta el resultado de la revisión del **100% (1) OM-00967**, Oportunidad de Mejora gestionada por la Dirección de Servicios y Atención.

Tabla 33. Consolidado Oportunidades de Mejora – OM segundo semestre 2024

Oficina Solicitante	Oportunidades de Mejora	Porcentaje	Estado	
			Abierta	Cerrada
Dirección de Servicios y Atención	1	100%	1	-
Total	1	100%	1	-

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025; Anexo 7: AC_2025_II_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 (1) se encuentran abierta; es decir con estado **"En desarrollo"**.

Tabla 34. Verificación 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	OM- 00967	Revisado el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE, la OM-00967 registrada el 02/08/2024 presenta cuatro actividades, de las cuales las tres primeras fueron ejecutadas dentro del término definido para su ejecución (30/09/2024); la cuarta actividad se encuentra dentro

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 109 de 117

No.	Regional	No. Oportunidad de Mejora registrada en aplicativo Suite Vision Empresarial - SVE	Observaciones
			de los términos definidos por la DySA para su ejecución (31/07/2025). La misma presenta estado en “desarrollo”, con fecha límite de la mejora 31/08/2024. Lo anterior denota cumplimiento de lo definido en el procedimiento P8. MI. Procedimiento Oportunidades de Mejora, versión 4 del 08/03/2022.

Fuente: Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025; Anexo 7: AC_2025_II_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 1 **Oportunidad de Mejora** - OM (**100%**) para el proceso *Relación con el Ciudadano* que fue registrada en el *aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE*, con corte al segundo 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 y escrito. **Los canales más utilizados en el segundo semestre 2024** por los grupos de interés fueron: **Virtual** con el **35.48%** (152,428), **Presencial** con él **32,76%** (140,720) y **Telefónico** con el **22.21%** (95,414); las anteriores peticiones representan el

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 110 de 117

90.45% (388,562) del total (**429,571**) recibidas durante el segundo semestre 2024. El canal menos utilizado fue el **Escrito** con un **9.55%** (41,009).

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 8 del 22/12/2023 y versión 9 del 30/12/2024.

Del total de peticiones (**429,571**) reportadas por la *Dirección de Servicios y Atención* para el segundo semestre 2024 la tipología que representa mayor valor porcentual corresponde a **Derecho de Petición - Información y Orientación** con un **27.74%** (119,167), seguido por **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con un **22.54%** (96,824), **Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)** **21.29%** (91,440), **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite** con un **14.12%** (60,645), **Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos** con un **4.81%** (20,666); **Asistencia y Asesoría a la Familia** con un **2.77%** (11,892) y **Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)** con un **1.98%** (8,517).

Del total de peticiones recibidas en la Entidad **en el segundo semestre 2024** (429,571) **frente al primer semestre 2024** (487,636) se observó una **disminución del 11.91%** (58,065).

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

- Respecto a los Derechos de Petición **96,824** corresponden a **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD** de ellos el **99.90%** (96,728) tuvieron respuesta en término establecido para este tipo de petición (10 días hábiles). Al comparar con los resultados del primer semestre 2024 se evidenció un aumento porcentual en el trámite de respuesta oportuna en **0.74%** teniendo en cuenta que pasó del **99,16%. al 99,90%**.
- En lo concerniente a los Derechos de Petición - **Trámite Atención Extraprocesal - TAE** se recibieron **63,487** a los cuales se dio **respuesta oportuna** al **100%**; manteniendo el mismo comportamiento del semestre anterior.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 111 de 117

- De las **999** peticiones recepcionados por el motivo ***Inobservancia de Derechos registradas*** en el SIM el **65,07% (650)** se respondieron en el tiempo establecido.

En relación con las peticiones reportadas por la Dirección de Servicios y Atención se observó:

- El **93.66% (205,950)** fueron atendidas oportunamente acorde con los tiempos legalmente establecidos.
- Se identificó que de las peticiones reportadas sin respuesta (994) con corte a 31/12/2024 se encontraban en términos 439.
- Al comparar los resultados de segundo y primer semestre de 2024 se presentó una disminución porcentual en la oportunidad de respuesta del **5.34%**, pasando del **99.00%** al **93.66%**.
- 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, para el segundo semestre de 2024 se encontró que **el Proceso Relación con el ciudadano efectúa monitoreo a la gestión y tratamiento de los riesgos**.

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 en **el 100% (22 AC) se realizó el análisis de causas**. Adicionalmente se observó que, **del total de las acciones correctivas, en el 95% (21)** se formuló Plan de Acción.

Al realizar la revisión en el *aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE* respecto a las 22 AC, se identificaron debilidades en el **36% (8 AC) en relación con la formulación y tratamiento de las actividades** del Plan de Acción así: AC-04911 (sin registro de formulación de plan de acción en el *aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE*); las AC-03294 y AC-03295 (sin ajuste de las actividades del plan de acción por no corresponder a la AC; igualmente, se evidenció debilidad en las AC- 04688, AC-04468, AC-04367, AC-04910 y AC-04157 *sin cargue del soporte de las actividades del Plan de Acción en el aplicativo Suite Visión Empresarial – SVE*. Las AC-04468 y AC-04459 superaron el tiempo para realizar la actividad

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 112 de 117

intermedia; y las AC-04468 AC-04911, se encuentran vencidas por superar el tiempo límite de finalización de actividades 30/01/2025 y 28/02/2025 respectivamente.

De acuerdo con lo observado en el aplicativo SVE para las 22 AC el **72%** (16) se encuentran en estado "**abierta**" (En desarrollo), dentro de los tiempos definidos por el proceso de Relación con el Ciudadano para el cumplimiento de las actividades; el **18%** (4) en estado Cerrado (Finalizado) y el **10%** (2) vencidas.

Verificada la información relacionada con las diez (10) Salidas No Conformes - SNC dispuestas por el *Proceso Relación con el Ciudadano* se encontró que el **100%** (10 SNC) fueron registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial SVE; sin embargo, las **SNC-0226 y SNC-0235**, registradas en el aplicativo Suite Visión Empresarial - SVE superaron los cinco días calendario para realizar la evaluación intermedia.

Se verificó que la Oportunidad de Mejora (1) se encuentra abierta (**100%**) en estado: "**En desarrollo**".

6. RECOMENDACIONES

A la Dirección de Protección utilizar los formatos vigentes del proceso de *Mejora e Innovación: F9.P1.MI Formato Acta de reunión o comité*, para los casos en los que aplique en las actividades de Asistencias Técnica. Lo anterior en consideración a que dentro los soportes de "*Asistencia técnica_Indicadores_ pdf*" se anexaron unicamente capturas de pantalla de fecha 15/08/2024.

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 Visión -SVE* los documentos pertinentes de acuerdo con el tema requerido, según la programación de la ejecución en los periodos establecidos.

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.

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 113 de 117

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.

Se sugiere a la Dirección de Servicios y Atención incluir soportes como presentaciones, convocatoria, capturas de pantalla del desarrollo de los eventos dentro de los soportes de cumplimiento de las diferentes actividades. Así mismo, se recomienda incluir encabezado en listados de asistencia indicando la actividad a la que corresponden.

Atentamente,



YANIRA VILLAMIL S.

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana María Gama Mejía  / Contratista – Nutricionista – OCI

Nelcy Alieth Rojas Benítez  / Profesional Especializado - Trabajadora Social - OCI

Diana Del Pilar Romero Beltrán  / Profesional Especializado – Psicóloga – OCI

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

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 114 de 117

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.
- Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF (G1.RC), versión 9 del 30/12/2024.
- 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)

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 115 de 117

- Memorando radicado No: 202512500000019373 del 20/02/2025, enviado por la Dirección de Servicios y Atención a la Oficina de Control Interno.
- Memorando radicado No: 202520000000019223 del 20/02/2025, remitido por la Dirección de Protección a la OCI.
- Rutas *OneDrive* dispuestas por las dependencias.

PÚBLICA

	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE FORMATO INFORMES OFICINA DE CONTROL INTERNO	F1. EI	08/02/2018
		Versión 2	Página 116 de 118

ANEXOS

Anexo 1. Seguimiento a acciones correctivas "Matriz seguimiento acciones correctivas"

Variable	Número	%
No. de No Conformidades notificadas en el Informe de Auditoria	11	
No. de No Conformidades registradas En Suite Visión Empresarial	11	100%
No. Actividades	45	

Variable	Resultado	Número	%
Estado No Conformidad al momento de seguimiento OCI (VARIABLE No. 22)	Abierta	9	82%
	Abierta Sin Gestión	0	0%
	Cerrada	2	18%
	Sin Registro	0	0%
	Vencida	0	0%
Total		11	100%
Integralidad de la No Conformidad registrada (VARIABLE No. 25)	Si	11	100%
	No	0	0%
Total		11	100%
Coherencia Corrección Vs No Conformidad (VARIABLE No.32)	Si	1	9%
	No	2	18%
	Parcialmente	0	0%
	No aplica	8	73%
Total		11	100%
Coherencia Causa raíz vs No Conformidad (VARIABLE No. 34)	Si	6	55%
	No	0	0%
	Parcialmente	5	45%
Total		11	100%
Integralidad de la Acción Correctiva propuesta con la causa de la No Conformidad (VARIABLE No.36)	Si	6	55%
	No	0	0%
	Parcialmente	5	45%
Total		11	100%
Integralidad de la Acción correctiva con el tema de la No Conformidad (VARIABLE No. 38)	Si	7	64%
	No	0	0%
	Parcialmente	4	36%
Total		11	100%
	Si	6	55%

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 117 de 117

Coherencia Acción Correctiva (Plan de Acción) Vs Causa de la No Conformidad (VARIABLE No. 40)	No	0	0%
	Parcialmente	5	45%
	No Aplica	0	0%
Total		11	100%

Variable	Resultado	Número	%
Eficacia de las actividades del Plan de Acción (VARIABLE No. 45)	Cumplida DT	8	18%
	Cumplida FT	0	0%
	En Avance	0	0%
	Sin Avance	37	82%
	No Cumplida	0	0%
	No Aplica	0	0%
Total		45	100%
Eficacia del Plan de Acción (Variable No. 45.1)	Cumplido	2	18%
	En Avance	1	9%
	Sin Avance	8	73%
	No Cumplido	0	0%
	No Aplica	0	0%
Total		11	100%
La No Conformidad es RECURRENTE (VARIABLE No.51)	Si	2	18%
	No	0	0%
	Parcialmente	0	0%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	No Aplica Plan En Ejecución	9	82%
	No Aplica Cambio Requisito	0	0%
	No Aplica Plan No Eficaz	0	0%
Total		11	100%
Estado de las No Conformidades registradas en Suite Visión Empresarial según revisión OCI (VARIABLE No. 52)	Con Plan En Ejecución	6	55%
	Gestionar	0	0%
	Cerrada	0	0%
	Revisar Formulación	3	27%
	Registrar y Tratar Nuevamente	0	0%
	Tratar con la No Conformidad del Informe	2	18%
	No Fue Posible Verificar	0	0%
	Registrar y Gestionar	0	0%
Total		11	100%

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