

INFORME DE PQRS

REPORTES DE AMENAZA Y VULNERACIÓN DE DERECHOS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

1er Semestre
2023



CONTENIDO

1. Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención	2
2. Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos	6
3. Top de trámites y servicios más consultados	21
4. Satisfacción y percepción ciudadana	23
5. Transparencia y acceso a la información	25
6. Sabías qué... - Glosario	28
7. Canales de comunicación	32



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1

Peticiones ciudadanas por
tipo y canal de atención

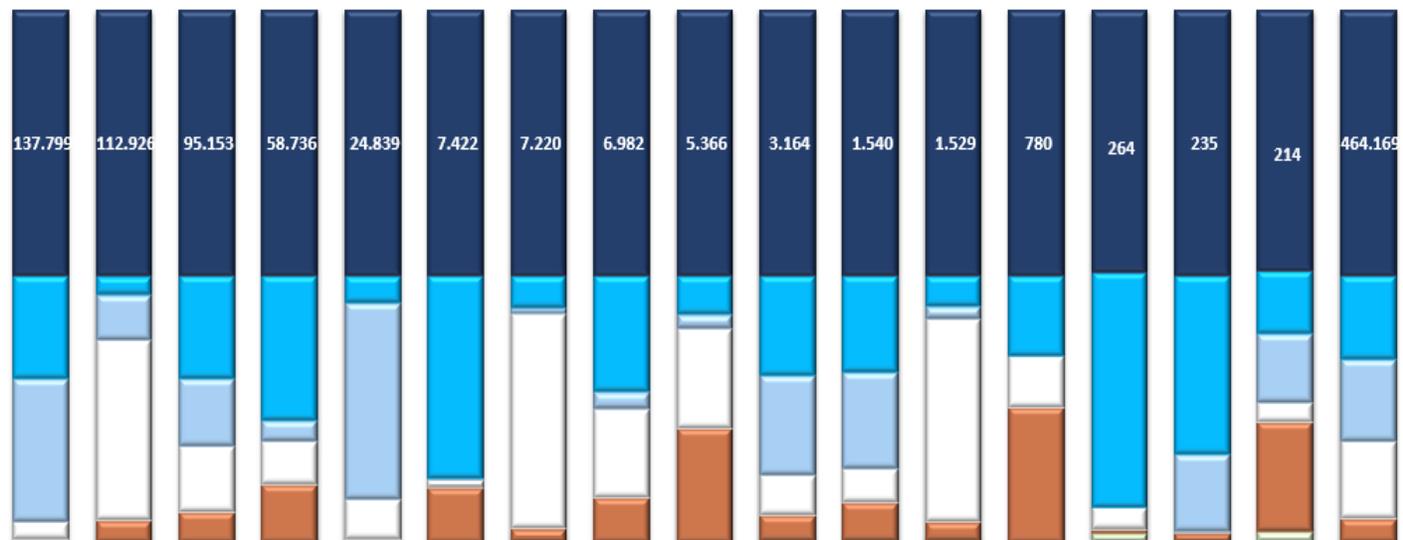
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



El instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos en 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país, además cuenta con canales de atención (Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual) a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

A través de los canales de atención ya mencionados, durante el primer semestre del año 2023, el ICBF recibió un total de **464.169** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal virtual y el telefónico de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 31,2% y 31%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF. 1er semestre 2023



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 01 de agosto de 2023



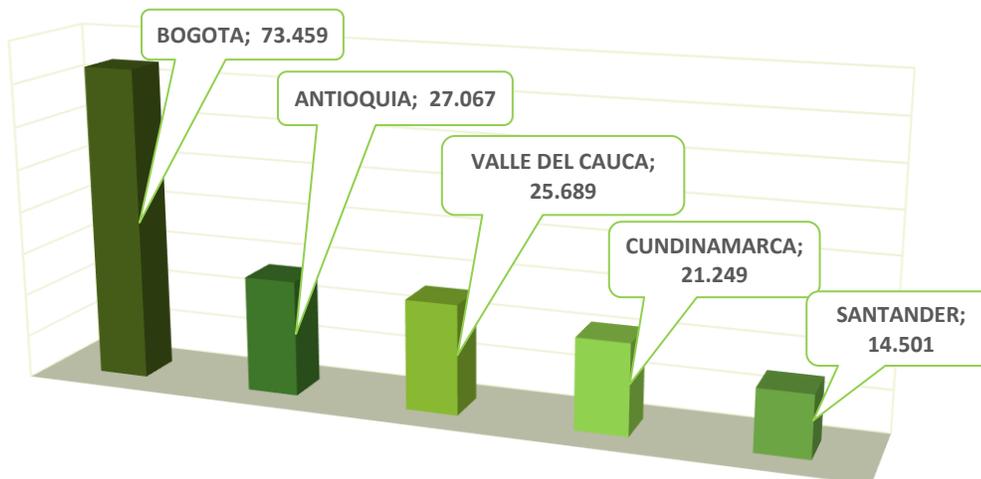
- o Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- o (*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado para su gestión, ya que se sujetan al desarrollo de las actuaciones administrativas.
- o El promedio de respuesta: Se encuentra expresado en promedio de número de días hábiles transcurridos desde su recepción hasta la respuesta brindada al peticionario.

Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.

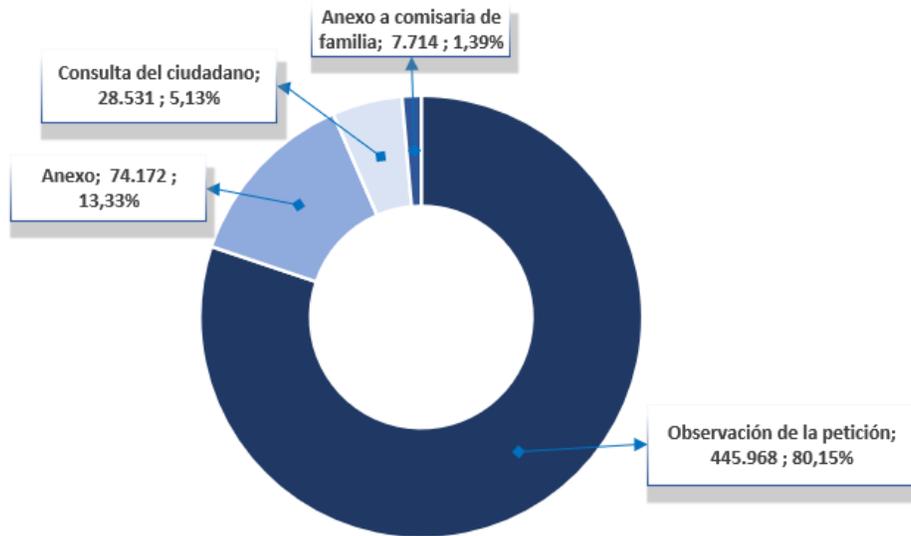
Regionales con más direccionamientos



Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Usme, Kennedy y Rafael Uribe (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), Hipódromo (Reg. Atlántico) y Popayán (Reg. Cauca).



Los ciudadanos se comunican a través de los diferentes canales de atención para **adicionar, aclarar o solicitar información** frente a los requerimientos en trámites ya registrados en el Sistema de Información Misional del ICBF. Esta gestión se ingresa en las peticiones ya creadas, de conformidad con lo establecido en la Guía de PQRS del ICBF; a continuación, exponemos el número de Anexos, Consultas y Observaciones registradas durante el primer semestre del año 2023 con un total de **556.385**:



Anexo:

Se registra cuando un ciudadano por medio de cualquier canal de comunicación complementa o aclara la información que ya se encuentra registrada en el sistema, sin que se altere los términos de ley para dar la respuesta de fondo, durante la vigencia del informe se registraron **74.172** actuaciones.

Anexo comisaria de familia:

Hace referencia a información adicional que complementa o aclara algún tipo de reporte realizado con anterioridad y cuyo caso ha sido remitido a comisaria de familia por competencia; por lo cual se remite a dicha autoridad administrativa para que cuente con la nueva información, durante la vigencia del informe se registró un total de **7.714** actuaciones.

Consulta:

Se refiere a los casos en que el ciudadano por cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión que ha adelantado el ICBF (*sin aportar nueva información*) o la respuesta que se dio a su Derecho de Petición, para lo cual se registró un total de **28.531** consultas de los peticionarios.

Observaciones:

Estas hacen referencia a gestiones internas y al registro de peticiones idénticas ya registradas en el sistema a través de cualquiera de los canales de atención, se registró un total de **445.968** observaciones como tramites internos.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

2

Información de Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Reporte de Amenaza o
Vulneración de Derechos

En los siguientes cuadros se observa el número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas o atendidas durante el primer semestre del año 2023 en cada Regional del ICBF.

Para el caso de quejas y reclamos, toda vez que corresponden a inconformidades de los ciudadanos se resalta en color naranja el mayor número de estos tipos de petición por cada sede regional. Es importante aclarar que las sugerencias, corresponde a solicitudes donde el ciudadano se comunica para agradecer o felicitar a un funcionario en la prestación del servicio, así como también, ayudar a mejorar la experiencia de la ciudadanía cuando acude al ICBF.

Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por Regional ICBF 1er Semestre 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	441	Bogotá	425	Bogotá	38
Cundinamarca	128	Santander	240	Sede Nacional	29
Valle del Cauca	124	Antioquia	224	Santander	24
Antioquia	100	Valle del Cauca	194	Tolima	18
Sede Nacional	92	Cundinamarca	186	Huila	18
Tolima	70	Tolima	166	Atlántico	11
Atlántico	68	Sede Nacional	144	Cundinamarca	8
Santander	56	Caldas	144	Caldas	7
Boyacá	43	Nariño	125	Magdalena	7
Huila	39	Huila	115	Valle del Cauca	6
Caldas	38	Atlántico	113	Norte de Santander	6
Nariño	36	Córdoba	106	Risaralda	6
Meta	34	Boyacá	99	Amazonas	6
Norte de Santander	30	Cauca	88	La Guajira	5
Risaralda	28	La Guajira	86	Antioquia	4
Cauca	26	Sucre	85	Nariño	4
Bolívar	24	Norte de Santander	82	Cesar	4
Cesar	24	Cesar	71	Bolívar	4
Córdoba	20	Bolívar	71	Boyacá	3
Magdalena	19	Risaralda	67	Quindío	2
Casanare	15	Meta	66	Córdoba	1
La Guajira	14	Magdalena	52	Cauca	1
Caquetá	13	Casanare	43	Meta	1
Quindío	13	Caquetá	41	Casanare	1
Putumayo	9	Quindío	41	Total general	214
Sucre	8	Arauca	25		
San Andrés	7	Putumayo	19		
Arauca	7	Guaviare	14		
Vichada	5	Amazonas	13		
Chocó	4	Chocó	11		
Amazonas	2	Vichada	4		
Guaviare	2	San Andrés	3		
Guainía	1	Vaupés	1		
Total general	1.540	Total general	3.164		

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de agosto de 2023

Se entiende como Queja, la información puesta en conocimiento del ICBF por posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores, en el ejercicio de sus funciones públicas. A continuación, se ilustra la recepción de quejas durante la vigencia del primer semestre 2023.

Quejas por Regional ICBF (1er Semestre 2023)

Regional Direccionamiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	% Participación
BOGOTA	65	66	102	59	71	78	441	28,64%
CUNDINAMARCA	22	21	29	19	26	11	128	8,31%
VALLE DEL CAUCA	17	28	25	14	18	22	124	8,05%
ANTIOQUIA	13	16	19	15	19	18	100	6,49%
SEDE NACIONAL	13	20	23	9	12	15	92	5,97%
TOLIMA	10	8	16	10	20	6	70	4,55%
ATLANTICO	6	8	12	12	20	10	68	4,42%
SANTANDER	6	8	13	8	7	14	56	3,64%
BOYACA	6	8	12	3	6	8	43	2,79%
HUILA	7	15	4	3	8	2	39	2,53%
CALDAS	4	5	7	5	8	9	38	2,47%
NARIÑO	10	3	7	4	8	4	36	2,34%
META	3	9	7	5	7	3	34	2,21%
NORTE DE SANTANDER	1	5	8	6	4	6	30	1,95%
RISARALDA	6	1	7	7	6	1	28	1,82%
CAUCA	4	5	7	3	4	3	26	1,69%
BOLIVAR	4	2	6	4	4	4	24	1,56%
CESAR	3	6	6	2	4	3	24	1,56%
CORDOBA	2	1	4	3	7	3	20	1,30%
MAGDALENA	2	4	4	1	4	4	19	1,23%
CASANARE	2	2	1	3	2	5	15	0,97%
LA GUAJIRA	1	3	3	1	2	4	14	0,91%
CAQUETA	1	1	2	6	1	2	13	0,84%
QUINDIO	3	3	4	-	1	2	13	0,84%
PUTUMAYO	-	1	2	-	1	5	9	0,58%
SUCRE	1	2	-	2	1	2	8	0,52%
ARAUCA	2	2	2	-	-	1	7	0,45%
SAN ANDRES	-	-	2	-	1	4	7	0,45%
VICHADA	1	-	3	-	-	1	5	0,32%
CHOCO	1	-	2	1	-	-	4	0,26%
AMAZONAS	-	-	-	2	-	-	2	0,13%
GUAVIARE	-	1	1	-	-	-	2	0,13%
GUAINIA	-	-	-	-	1	-	1	0,06%
Total general	216	254	340	207	273	250	1.540	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de agosto de 2023

El "% de participación" hace referencia al porcentaje que representa cada regional en relación con el número total de quejas recibidas durante la vigencia del informe.

* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General, pueden corresponder a quejas que requieren la revisión o conocimiento de la oficina de control interno disciplinario.

Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF (2do Semestre 2022 vs 1er Semestre 2023)

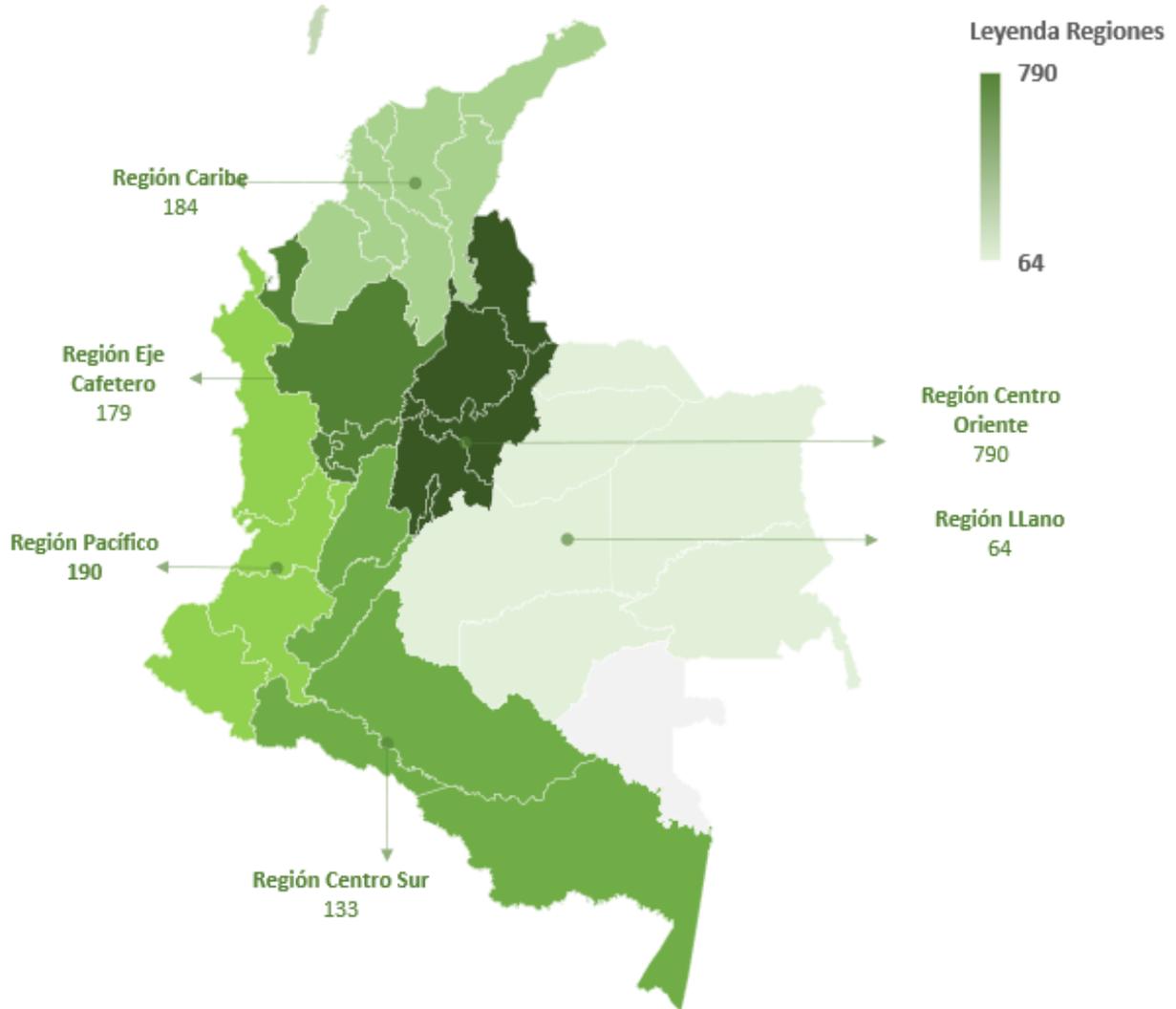
Regional	Segundo Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Variación
Amazonas	6	2	✓
Antioquia	110	100	✓
Arauca	9	7	✓
Atlantico	54	68	✗
Bogota	462	441	✓
Bolivar	23	24	✗
Boyaca	36	43	✗
Caldas	27	38	✗
Caqueta	16	13	✓
Casanare	16	15	✓
Cauca	15	26	✗
Cesar	34	24	✓
Choco	2	4	✗
Cordoba	23	20	✓
Cundinamarca	130	128	✓
Guainia	-	1	✗
Guaviare	1	2	✗
Huila	47	39	✓
La Guajira	20	14	✓
Magdalena	34	19	✓
Meta	42	34	✓
Nariño	37	36	✓
Norte De Santander	38	30	✓
Putumayo	8	9	✗
Quindio	20	13	✓
Risaralda	27	28	✗
San Andres	3	7	✗
Santander	52	56	✗
Sede Nacional*	120	92	✓
Sucre	9	8	✓
Tolima	68	70	✗
Valle Del Cauca	111	124	✗
Vichada	11	5	✓
Total General	1.611	1.540	✓

- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Durante el primer semestre del 2023 se recibieron 1.540 quejas y se logró evidenciar una disminución del 4,4% en la cantidad recibida con relación al semestre inmediatamente anterior “2do Semestre 2022”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del primer semestre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de quejas. Se puede evidenciar que la región con más Quejas corresponde a la Región Centro Oriente la cual representa el 51,3%, Región Pacífico con el 12,3% y la Región Caribe con el 11,9% la respectivamente.



*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Caribe	Centro Oriente	Llanos	Centro Sur	Eje Cafetero	Pacífico
ATLÁNTICO	BOGOTA	CASANARE	CAQUETÁ	ANTIOQUIA	CAUCA
CESAR	Sede Nacional*	META	HUILA	CALDAS	NARIÑO
CÓRDOBA	BOYACA	ARAUCA	TOLIMA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	GUAINÍA	PUTUMAYO	QUINDÍO	CHOCÓ
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER	GUAVIARE	AMAZONAS		
BOLÍVAR	SANTANDER	VICHADA			
SUCRE					
SAN ANDRÉS					

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de agosto de 2023

A continuación, se presentan los principales motivos y servicios afectados por las quejas recibidas:

Principales motivos y servicios afectados por las quejas 1er Semestre 2023

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Maltrato al Ciudadano	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	207	185	85	36	45	3
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	56	40	38	29	24	-
Servicio al Ciudadano	83	22	42	33	1	6
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	47	38	28	7	31	-
Conciliable - Fijación de visitas	16	11	10	7	9	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	24	4	1	1	1	2
Servidores Públicos	9	2	-	3	1	17
Ejecutivo de Alimentos	10	6	6	9	1	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes el 1er semestre 2023 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, conciliables por fijación de cuotas de alimentos y Servicio al ciudadano.

- Las quejas por **Omisión o extralimitación de deberes o funciones** es cuando el servidor, ex servidor público o contratista, excede u omite las atribuciones o facultades que tiene, o que está autorizado a hacer; Para lo cual, durante la vigencia del primer semestre 2023, los ciudadanos manifestaron su inconformidad frente a las actuaciones de los servidores públicos y contratistas del ICBF en algunos procesos.
- Las quejas por **incumplimiento de actuaciones en el debido proceso** Se presentan cuando se omite una actuación que constituye un deber legal, cuando se incumplen los deberes propios del cargo o las obligaciones contractuales, o en una peor situación cuando se evidencie que se puso en riesgo la vida, o integridad personal del niño, niña o adolescente. Para la vigencia del presente informe, las mismas fueron motivadas por la ciudadanía al percibir que existe un incumplimiento arbitrario de actuaciones propias de las obligaciones de profesionales de equipos de defensoría en procesos de restablecimiento de derechos y asuntos conciliables.
- El servicio al ciudadano consiste en la capacidad de prestar un servicio objetivo, oportuno, imparcial y de calidad al público; sin embargo, se pueden presentar inconformidades de parte de la ciudadanía frente a la prestación de estos servicios, para lo cual durante la vigencia los peticionarios indican que determinados funcionarios o colaboradores no brindaron la atención con un trato cordial, percibiendo falta de empatía frente a sus requerimientos; para lo cual, corresponde a la tipificación de **Maltrato al ciudadano**.

El 59% (905) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Rafael Uribe, Suba, Engativá y Bosa (Reg. Bogotá), Soacha (Reg. Cundinamarca) y Centro (Reg. Valle del Cauca).

Se entiende por reclamo, el reporte realizado por los usuarios al presentarse la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF. A continuación, se ilustra la recepción de reclamos por mes durante la vigencia del primer semestre 2023.

Es importante señalar que estos servicios se encuentran tercerizados a operadores quienes son supervisados desde el ICBF.

Regional Direccionamiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	% Participación
BOGOTA	45	85	116	46	68	65	425	13,43%
SANTANDER	21	51	56	40	40	32	240	7,59%
ANTIOQUIA	14	39	49	39	43	40	224	7,08%
VALLE DEL CAUCA	14	29	37	41	37	36	194	6,13%
CUNDINAMARCA	18	37	48	29	25	29	186	5,88%
TOLIMA	6	40	45	20	32	23	166	5,25%
SEDE NACIONAL	16	23	35	32	23	15	144	4,55%
CALDAS	10	20	41	23	26	24	144	4,55%
NARIÑO	10	27	32	18	25	13	125	3,95%
HUILA	11	31	31	17	11	14	115	3,63%
ATLANTICO	9	14	29	20	23	18	113	3,57%
CORDOBA	28	9	27	10	15	17	106	3,35%
BOYACA	6	24	18	18	21	12	99	3,13%
CAUCA	14	17	18	11	18	10	88	2,78%
LA GUAJIRA	9	8	18	17	21	13	86	2,72%
SUCRE	8	14	18	7	20	18	85	2,69%
NORTE DE SANTANDER	7	21	18	8	18	10	82	2,59%
BOLIVAR	16	15	19	7	10	4	71	2,24%
CESAR	7	20	15	9	11	9	71	2,24%
RISARALDA	12	10	11	9	13	12	67	2,12%
META	7	6	13	19	6	15	66	2,09%
MAGDALENA	16	9	9	3	10	5	52	1,64%
CASANARE	8	3	4	8	11	9	43	1,36%
CAQUETA	13	4	5	3	14	2	41	1,30%
QUINDIO	3	12	13	1	6	6	41	1,30%
ARAUCA	4	4	4	4	4	5	25	0,79%
PUTUMAYO	2	8	1	2	3	3	19	0,60%
GUAVIARE	-	3	3	4	2	2	14	0,44%
AMAZONAS	5	2	3	1	2	-	13	0,41%
CHOCO	2	3	2	-	2	2	11	0,35%
VICHADA	-	-	1	2	1	-	4	0,13%
SAN ANDRES	-	-	1	2	-	-	3	0,09%
VAUPES	-	-	-	1	-	-	1	0,03%
Total general	341	588	740	471	561	463	3.164	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de agosto de 2023

El "% de participación" hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de reclamos recibidas durante la vigencia del informe.

* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Cuadro comparativo Reclamos por Regional ICBF (2do Semestre 2022 vs 1er Semestre 2023)

Regional	Segundo Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Variación
Amazonas	12	13	✗
Antioquia	186	224	✗
Arauca	27	25	✓
Atlántico	153	113	✓
Bogotá	374	425	✗
Bolívar	114	71	✓
Boyacá	103	99	✓
Caldas	158	144	✓
Caquetá	39	41	✗
Casanare	65	43	✓
Cauca	101	88	✓
Cesar	84	71	✓
Chocó	17	11	✓
Córdoba	147	106	✓
Cundinamarca	266	186	✓
Guainía	-	-	✗
Guaviare	13	14	✗
Huila	114	115	✗
La Guajira	94	86	✓
Magdalena	104	52	✓
Meta	62	66	✗
Nariño	232	125	✓
Norte De Santander	98	82	✓
Putumayo	33	19	✓
Quindío	58	41	✓
Risaralda	67	67	▬
San Andrés	4	3	✓
Santander	279	240	✓
Sede Nacional*	86	144	✗
Sucre	64	85	✗
Tolima	147	166	✗
Valle Del Cauca	240	194	✓
Vaupés	3	1	✓
Vichada	1	4	✗
Total General	3.545	3.164	✓

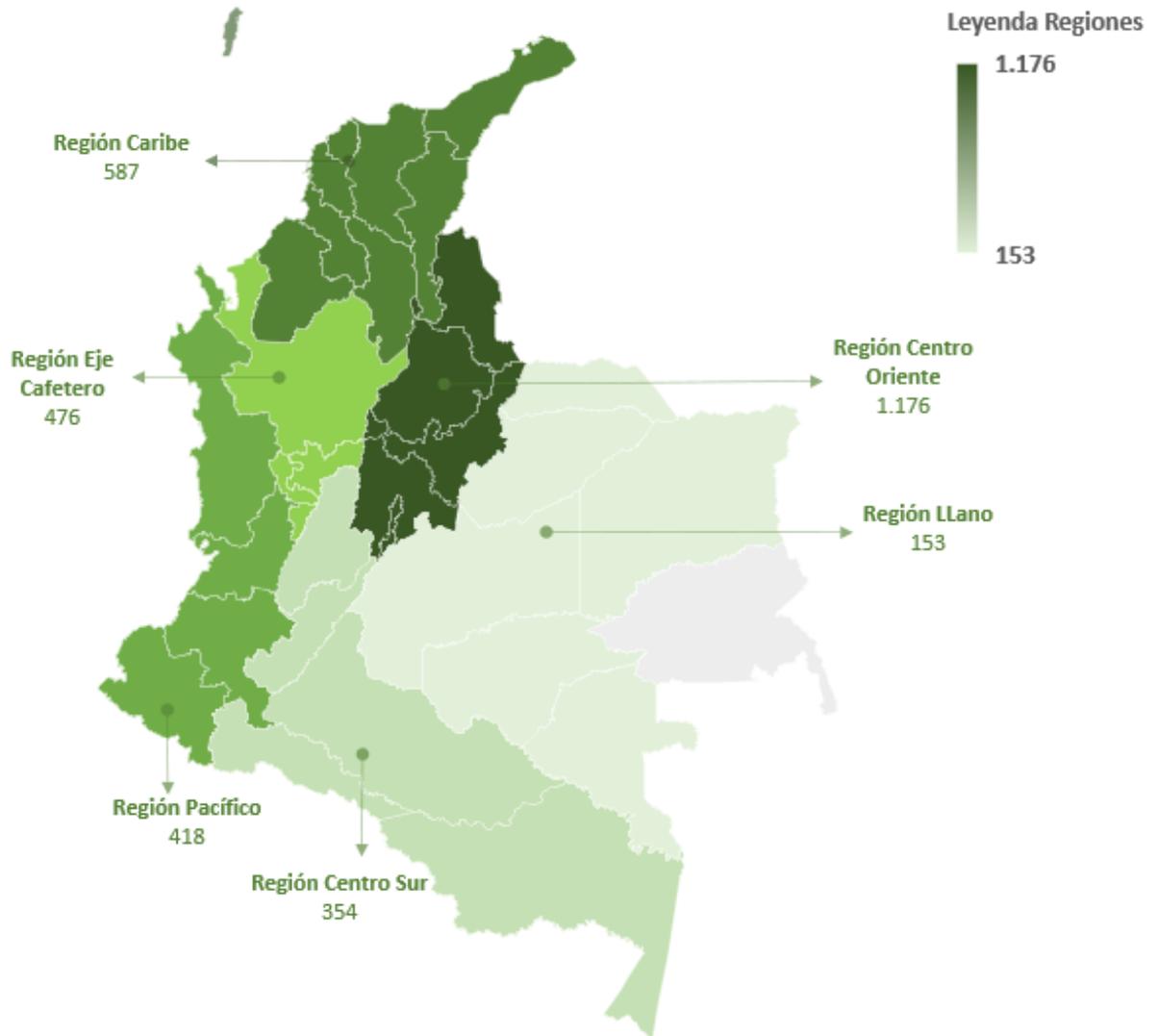
Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

- ✗ Indica que existió un incremento en las Reclamos
- ▬ Indica que no existió una variación en las Reclamos
- ✓ Indica que existió una disminución en las Reclamos

* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

En el primer semestre 2023 se recibieron 3.164 reclamos, evidenciándose una disminución del 11% respecto al semestre inmediatamente anterior “segundo semestre 2022”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del primer semestre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más Reclamos corresponde a la Región Centro Oriente la cual representa el 37%, seguido de la Región Caribe con el 19% respectivamente.



*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron reclamos y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Caribe	Centro Oriente	Llanos	Centro Sur	Pacífico	Eje Cafetero
ATLÁNTICO	BOGOTÁ	ARAUCA	CAQUETÁ	CAUCA	ANTIOQUIA
BOLÍVAR	Sede Nacional*	CASANARE	HUILA	NARIÑO	CALDAS
CESAR	BOYACÁ	META	PUTUMAYO	VALLE DEL CAUCA	QUINDÍO
CÓRDOBA	CUNDINAMARCA	GUAVIARE	TOLIMA	CHOCÓ	RISARALDA
LA GUAJIRA	NORTE DE SANTANDER	VICHADA	AMAZONAS		
MAGDALENA	SANTANDER	VAUPÉS			
SUCRE					
SAN ANDRÉS					

A continuación, se presentan los principales motivos y servicios afectados por los reclamos recibidos:

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF 1er Semestre 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	643	140	14
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	502	124	29
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	324	6	4
Hogares Sustitutos	127	182	1
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	167	63	5
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	61	95	5
Servicio al Ciudadano	125	4	3
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	49	78	4

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el primer semestre 2023, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de desarrollo infantil para la primera Infancia – CDI y Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI.

Frente a los motivos por reclamos recibidos durante el primer semestre 2023 tenemos los siguientes:

- **Incumplimiento de obligaciones contractuales** hace referencia al incumplimiento de cualquier obligación que se haya estipulado en el contrato, relacionadas con la falta de calidad, cantidad y oportunidad en los productos y servicios ofrecidos; para lo cual, durante la vigencia del primer semestre 2023 los usuarios evidencian afectaciones en la infraestructura y oportunidades de mejora en las raciones alimentarias que se brindan en algunos CDI y HCB.
- **Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**, Se encuentran relacionados con la posible amenaza o vulneración de derechos dentro de alguno de los programas de atención del ICBF, para este mes se observa que los peticionarios manifiestan que algunos niños, niñas o adolescentes han sido expuestos a agresiones que afectan su integridad en algunos programas protección del ICBF.

Las sugerencias son propuestas presentadas por cualquier persona orientadas al mejoramiento continuo o el reconocimiento en la atención y prestación de los servicios del ICBF. A continuación, se ilustra la recepción de sugerencias durante el primer semestre 2023.

Regional Direccionamiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general	% Participación
BOGOTA	2	6	6	-	8	16	38	18%
SEDE NACIONAL	6	11	2	4	3	3	29	14%
SANTANDER	-	2	2	20	-	-	24	11%
TOLIMA	12	2	1	-	1	2	18	8%
HUILA	5	8	-	1	-	4	18	8%
ATLANTICO	4	1	-	-	3	3	11	5%
CUNDINAMARCA	-	2	-	-	2	4	8	4%
CALDAS	1	-	-	-	-	6	7	3%
MAGDALENA	1	-	-	1	-	5	7	3%
NORTE DE SANTANDER	-	1	-	-	-	5	6	3%
VALLE DEL CAUCA	-	-	1	-	3	2	6	3%
RISARALDA	-	3	-	-	3	-	6	3%
AMAZONAS	-	-	-	-	-	6	6	3%
LA GUAJIRA	-	4	-	-	-	1	5	2%
NARIÑO	1	-	1	-	2	-	4	2%
ANTIOQUIA	-	1	-	-	2	1	4	2%
BOLIVAR	1	1	-	-	1	1	4	2%
CESAR	-	1	-	-	-	3	4	2%
BOYACA	-	1	-	-	1	1	3	1%
QUINDIO	-	-	2	-	-	-	2	1%
CAUCA	-	1	-	-	-	-	1	0%
CORDOBA	-	-	-	-	1	-	1	0%
CASANARE	-	1	-	-	-	-	1	0%
META	-	-	-	-	-	1	1	0%
Total general	33	46	15	26	30	64	214	100%

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

El "**% de participación**" hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de sugerencias recibidas durante la vigencia del informe.

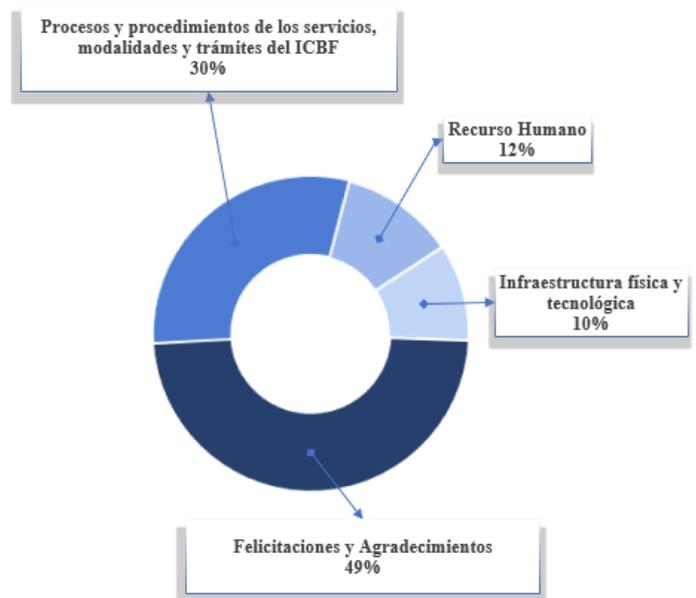
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el primer semestre 2023 se recibieron 214 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior aumento en un 3%.

Regional	Segundo Semestre 2022	Primer Semestre 2023
Amazonas	7	6
Antioquia	17	4
Atlantico	3	11
Bogota	20	38
Bolivar	2	4
Boyaca	4	3
Caldas	2	7
Casanare	1	1
Cauca	5	1
Cesar	-	4
Cordoba	2	1
Cundinamarca	13	8
La Guajira	2	5
Huila	22	18
Magdalena	-	7
Meta	32	1
Nariño	4	4
Norte De Santander	4	6
Quindio	2	2
Risaralda	4	6
Santander	12	24
Sede Nacional*	29	29
Sucre	1	-
Tolima	9	18
Valle Del Cauca	11	6
Total General	208	214

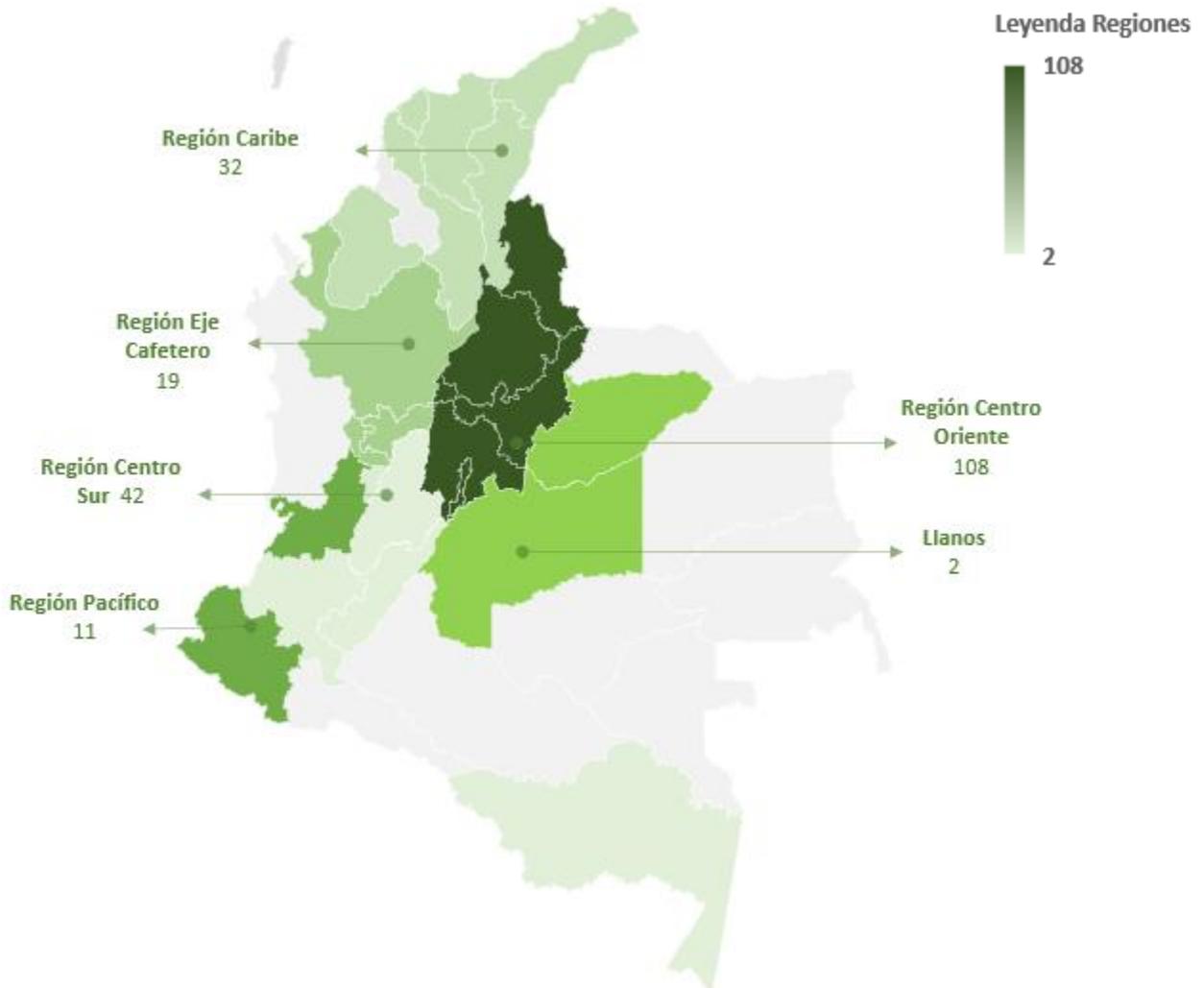
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el primer semestre 2023, corresponden a solicitudes por **Felicitaciones y Agradecimientos** por parte de los ciudadanos a servidores y funcionarios por la respuesta ágil en sus requerimientos, así como también **Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF**, dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional.



Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del primer semestre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más sugerencias corresponde a la Región Centro Oriente la cual representa el 50,5%, la Región Centro Sur con el 19,6%, la Región Caribe el 15%, la Región Eje Cafetero el 8,9%, la Región Pacífico el 5,1% y la Región Llanos el 0,9% respectivamente.



*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Centro Oriente	Caribe	Eje Cafetero	Pacífico	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ATLÁNTICO	CALDAS	VALLE DEL CAUCA	TOLIMA	META
Sede Nacional*	BOLÍVAR	ANTIOQUIA	NARIÑO	HUILA	CASANARE
CUNDINAMARCA	LA GUAJIRA	RISARALDA	CAUCA	AMAZONAS	
BOYACÁ	MAGDALENA	QUINDÍO			
NORTE DE SANTANDER	CESAR				
SANTANDER	CÓRDOBA				

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

En el primer semestre 2023 el ICBF recibió **24.839 Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos** de casos en los que se ven comprometidos los derechos de los niños, niñas y adolescentes de todo el país y frente los cuáles los profesionales del ICBF deben desplazarse en el territorio nacional, para realizar la constatación y llevando a cabo las acciones para que la autoridad administrativa adelante los procesos para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las regiones en donde más reportes se recibieron fueron: Bogotá 22,3% (5.550), Antioquia 8,8% (2.197), Valle del Cauca 8,7% (2.172), Cundinamarca 7,3% (1.805) y Atlántico 6% (1.479).

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 98,5 % de los casos.

● Violencia física, psicológica y/o negligencia	21.686
● Situación de Alta Permanencia en Calle	1.633
● Situación de trabajo infantil	613
● Carece de representante legal	285
● Tenencia Irregular de Niño, Niña o Adolescente	237



87%
Violencia física, psicológica y/o negligencia

BOGOTA	4.560
ANTIOQUIA	1.916
VALLE DEL CAUCA	1.851
CUNDINAMARCA	1.602
ATLANTICO	1.283

7%
Situación de Alta Permanencia en Calle

BOGOTA	555
ANTIOQUIA	162
VALLE DEL CAUCA	141
ATLANTICO	105
SANTANDER	91

Uno de los objetivos estratégicos del ICBF, es la optimización en el uso de los recursos financieros en aras de maximizarlos; lo anterior, en coherencia con el compromiso de lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública.

Para la ejecución de ese objetivo, el instituto cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales se recibieron durante el primer semestre 2023, 235 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo	Telefónico	Chat	Escrito	Portal	Presencial	WhatsApp	FaceBook	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	28	22	7	2	2	-	-	-	61
Contrato sin requisitos legales	40	3	-	2	2	2	-	-	49
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	10	24	4	1	1	-	1	1	42
No realizar un acto propio de sus funciones	19	3	2	1	-	-	-	-	25
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	9	5	1	1	-	-	1	-	17
Tráfico de influencias	9	1	1	-	-	-	-	-	11
Participación en política	10	1	-	-	-	-	-	-	11
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	1	4	1	-	-	-	-	-	6
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	3	1	-	-	-	-	-	5
Interés provecho propio dentro de un contrato	1	-	1	-	-	-	-	-	2
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	1	1	-	-	-	-	-	-	2
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	-	1	-	1	-	-	-	-	2
Uso indebido de la información del ICBF	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Incremento patrimonial sin justa causa	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total general	130	68	18	8	6	2	2	1	235

El 55,3% de los casos recibidos ingresaron a través del canal Correo electrónico, siendo el más concurrido por los ciudadanos para esta vigencia. A continuación, relacionamos la distribución de los presuntos actos de corrupción reportados durante el primer semestre 2023 por departamento.

Departamento	Cantidad	Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	5	GUAVIARE	3
ARAUCA	3	HUILA	5
ATLÁNTICO	13	LA GUAJIRA	10
BOGOTÁ DC	25	MAGDALENA	6
BOLÍVAR	17	META	7
BOYACÁ	14	NARIÑO	11
CALDAS	1	NORTE DE SANTANDER	1
CAQUETÁ	2	PUTUMAYO	3
CASANARE	1	RISARALDA	5
CAUCA	7	SANTANDER	15
CESAR	10	SUCRE	25
CHOCÓ	8	TOLIMA	8
CÓRDOBA	9	VALLE DEL CAUCA	5
CUNDINAMARCA	11	VICHADA	1
GUAINÍA	4	Total general	235



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

3

Top de trámites y servicios más
consultados

A continuación, se presentan los temas más consultados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención:



28.416 peticiones relacionadas con Servicio al Ciudadano: para todos los interesados en información de ubicación, horarios y teléfonos de puntos de atención, orientación sobre navegación en la página web y portafolio de servicios, los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:

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



19.451 peticiones relacionadas con Alimentos: los invitamos a conocer que incluye la cuota de alimentos, los requisitos para solicitar la fijación o revisión de la cuota o qué hacer en caso que la persona obligada no cumpla con la cuota misma, consultando la sección de preguntas frecuentes aquí:

<https://www.icbf.gov.co/servicios/preguntas-frecuentes>



17.184 peticiones por presunta vulneración de derechos: Corresponden a orientaciones brindadas al ciudadano respecto a casos de presunta amenaza o vulneración de derecho de niños, niñez y adolescentes, no obstante por no contar con datos de ubicación no fue posible su registro para la respectiva verificación o constatación de los hechos.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana

RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2023

Con el fin de realizar una óptima gestión a la calidad del servicio, la Dirección de Servicios y Atención, a través del operador del centro de contacto, realiza mensualmente la verificación del nivel de satisfacción de los peticionarios que se comunicaron con el ICBF mediante sus líneas de atención.



NIVEL DE

SATISFACCIÓN

Los invitamos a consultar el informe completo en el siguiente link:
<https://www.icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion>





INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

5

Transparencia y acceso a la información

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para la vigencia del primer semestre 2023:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	176
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	9.555
Derecho de Petición - Información y Orientación	137.799
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	49.005

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	16.463
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	2.532

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	137.799	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	112.926	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	95.153	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58.736	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	264	9
Derecho de Petición - Reclamos	3.164	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	7.220	1
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	24.839	5
Derecho de Petición - Quejas	1.540	10
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.982	7
Inobservancia de derechos	1.529	2
Derecho de Petición - Sugerencias	214	9
Total general	450.366	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

Negaciones de acceso a información

De acuerdo con lo establecido en los Instrumentos de Gestión de Información Pública aprobados por la entidad a través de la Resolución No 9788 del 15 de diciembre de 2021 y con base en el **Índice de Información Clasificada y Reservada**, el ICBF puede negar el acceso a información, como se justifica en los casos indicados a continuación, los cuales sumaron **178** durante la vigencia del primer semestre 2023.

Tipo de información solicitada	No. De Solicitudes	Motivo de negación de información	Objetivo legítimo de la excepción (Ley 1712 de 2014)	Fundamento Constitucional o legal
Información de NNA que se encuentran bajo protección del ICBF por maltrato	81	RESERVADA	Art. 19 lit d) y g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 18 literal a) Ley 1712 de 2014
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS	89	CLASIFICADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 18 literal a) Ley 1712 de 2014
Solicitudes de adopción	8	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006

Fuente: Informes SIM, corte 01 de agosto de 2023

SEGUIMIENTO A PETICIONES EN LÍNEA:

Si desea conocer el estado de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, realice la consulta a través de nuestra página web, ingresando su número de documento y radicado aquí: <https://www.icbf.gov.co/servicios/seguimiento-solicitudes>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabias qué...

Caracterización de los Peticionarios del ICBF



Mediante lo establecido en el **A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**, los peticionarios personas naturales son los individuos que al actuar en su propio nombre, se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

Canales de atención más utilizados

Peticiones registradas por personas naturales

Total

676.121
Vigencia 2019

699.154
Vigencia 2021



Tal como se ha enfatizado, esta tendencia en las preferencias de los canales viene desde el 2020, pues antes de la pandemia, los ciudadanos preferían el canal presencial; es así como en 2019 se registraron el 57 % de las peticiones en los puntos de atención. Recordemos que desde el mes de marzo del 2020, fecha en la que se declaró la emergencia sanitaria en el país, el acceso a la atención presencial en los centros zonales del país se suspendió por los efectos del COVID-19.

La tendencia para las vigencias anteriores, en cuanto a la preferencia en la utilización de los canales por parte de los ciudadanos, fue igual hasta el momento en el que fue declarada la pandemia mundial.

El canal presencial era el que registraba la mayor cantidad de peticiones, seguido por los canales telefónico y escrito; por último, el canal virtual que para el año 2021, pasó a ser el segundo más utilizado.



¿Sabes cuáles son los delitos que tienen relación con hechos de corrupción?

Conócelos en: <https://www.icbf.gov.co/cuales-son-los-delitos-que-tienen-relacion-con-hechos-de-corrupcion>

¿Sabes cuáles son los canales de atención para denunciar un presunto acto de corrupción?

Conócelos en: <https://www.icbf.gov.co/servicios/linea-anticorrupcion-icbf>

- **Actuaciones:** Son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.
- **TAE Trámite de atención Extraprocesal:** Se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.
- **IO - Derecho de Petición - Información y Orientación:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención
- **SRD - Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD):** tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:
 - Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
 - En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta amenaza o vulneración.
 - Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
 - Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.
- **IOT - Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite:** corresponde a peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- **RAVD - Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos:** cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros, se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiere el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. Así mismo, deberá registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros.
- **AAF - Asistencia y Asesoría a la Familia:** es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.

- **IND - Inobservancia de derechos:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal 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.
- **Trámite de Adopción:** Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.
- **Atención en Crisis:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.
- **TBO - Trámite Búsqueda de Orígenes:** Permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su Historia de Atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.
- **Denuncias Anticorrupción:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.
- **PCL Proceso Conflicto con la Ley:** Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.
- **(SRD_OA) SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

7

Canales de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

• VIRTUALES



A través de la página web www.icbf.gov.co, utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co.

A través de las redes sociales Facebook/ICBFCOLOMBIA y Twitter @ICBFCOLOMBIA

• TELEFONICO



* Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. Atención 24 horas

* Línea Nacional ICBF 01 8000 91 80 80 - Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

* Líneas de WhatsApp. 320 239 1685

* PBX (601) 437 76 30. Atención Lunes a Viernes de 8:00 a m -5:00 p.m.

* Línea de Soporte Técnico. 01 8000 11 52 10 - Lunes Viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m. y Sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

• LINEA ANTICORRUPCIÓN



Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.

Atención de Lunes a Viernes de 8: 00 a.m - 5: 00 p.m.

Correo anticorrupción@icbf.gov.co

• PRESENCIAL



*En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 215 Centros Zonales del país. Atención: 8:00 am - 5: 00 pm.

* Escrito . Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75 y Regional y CZ (Lunes a Viernes de 8 AM a 5 PM)