

INFORME DE PQRS

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

Agosto
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

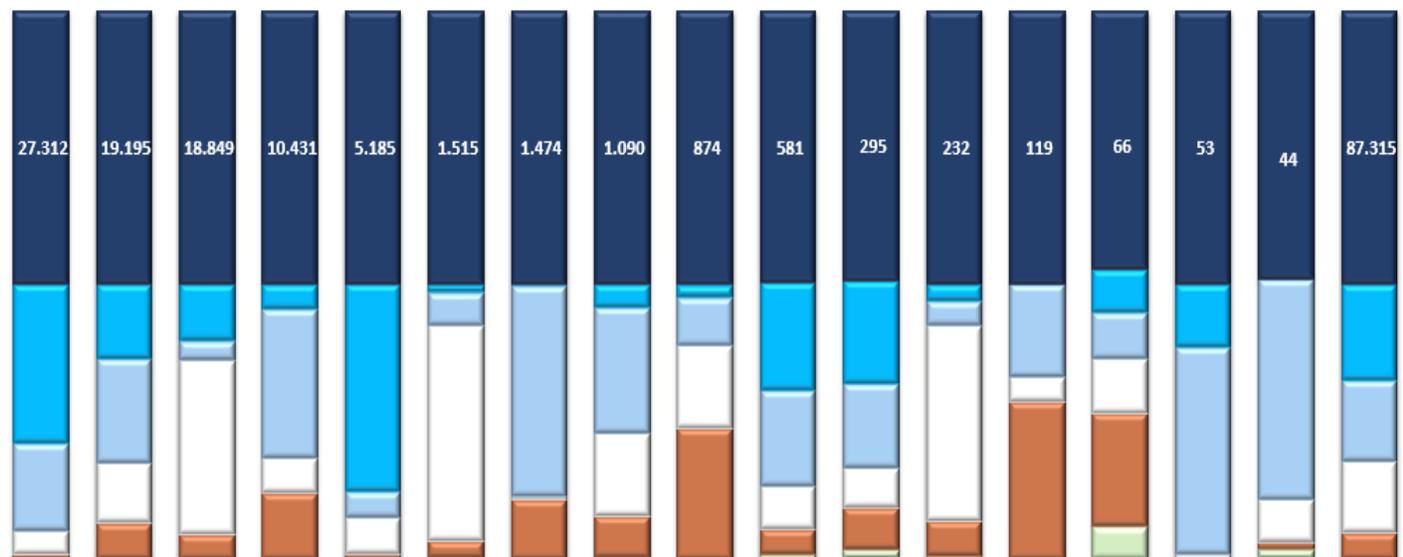
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 mes de agosto del año 2023, el ICBF recibió un total de **87.315** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal telefónico y el virtual de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 34,7% y 29,9%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF agosto 2023



	DP - IO	SRD	TAE	DP - IOT	RAVD	AAF	SRD_OA	DP - ACVN	PCL	DP - Reclamos	DP - Quejas	IDD	TDA	DP - Sugerencias	Denuncias Anticorrupción	TBO	Total general
Total general	27.312	19.195	18.849	10.431	5.185	1.515	1.474	1.090	874	581	295	232	119	66	53	44	87.315
Telefónico	15.769	5.179	3.888	945	3.924	39	6	95	40	231	113	15	-	11	12	-	30.267
Virtual	8.763	7.373	1.330	5.677	501	185	1.129	505	155	204	93	21	40	12	40	36	26.064
Presencial	2.404	4.170	11.936	1.339	691	1.194	22	328	265	92	43	166	11	14	1	7	22.683
Escrito	376	2.473	1.695	2.470	69	97	317	162	414	54	46	30	68	29	-	1	8.301
Participación	31,3%	22,0%	21,6%	11,9%	5,9%	1,7%	1,7%	1,2%	1,0%	0,7%	0,3%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	100%
Promedio de respuesta	0	2	3	4	5	2	*	8	*	9	9	2	*	8	*	2	

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



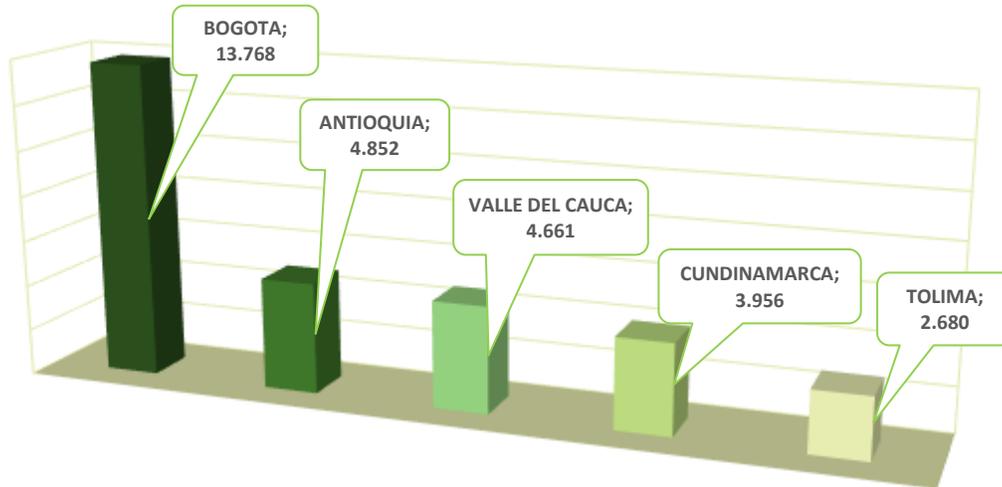
- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado para su gestión, ya que se sujetan al desarrollo de las actuaciones administrativas.
- 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:

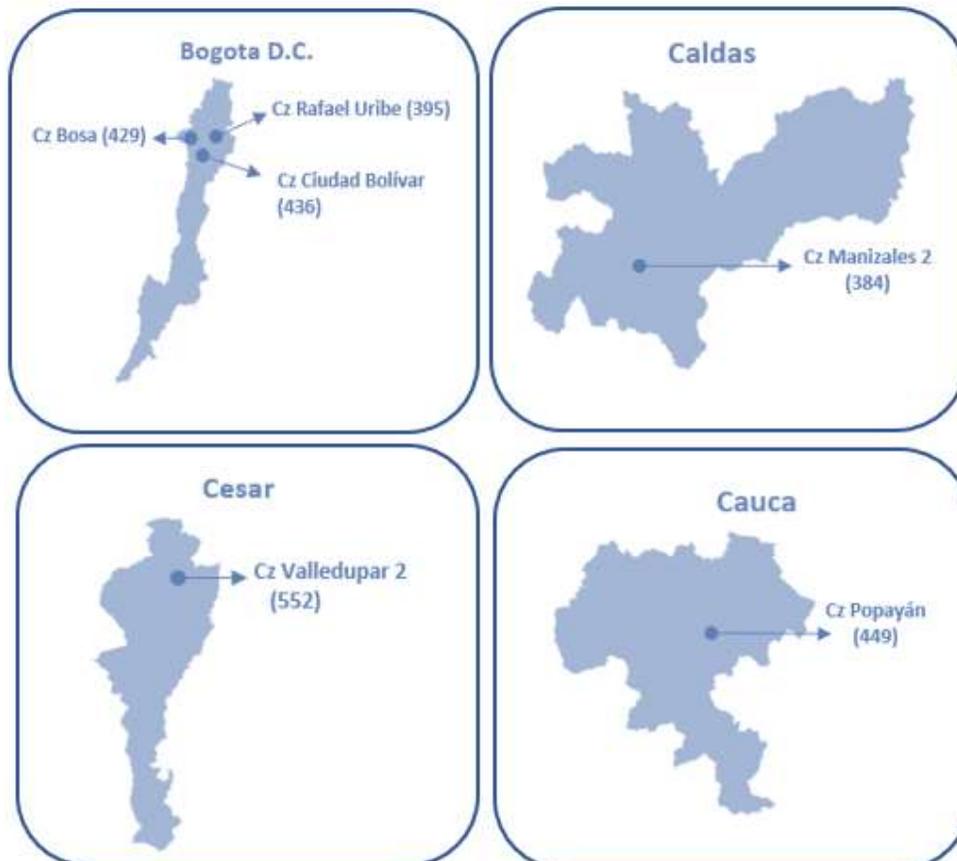
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no 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**.

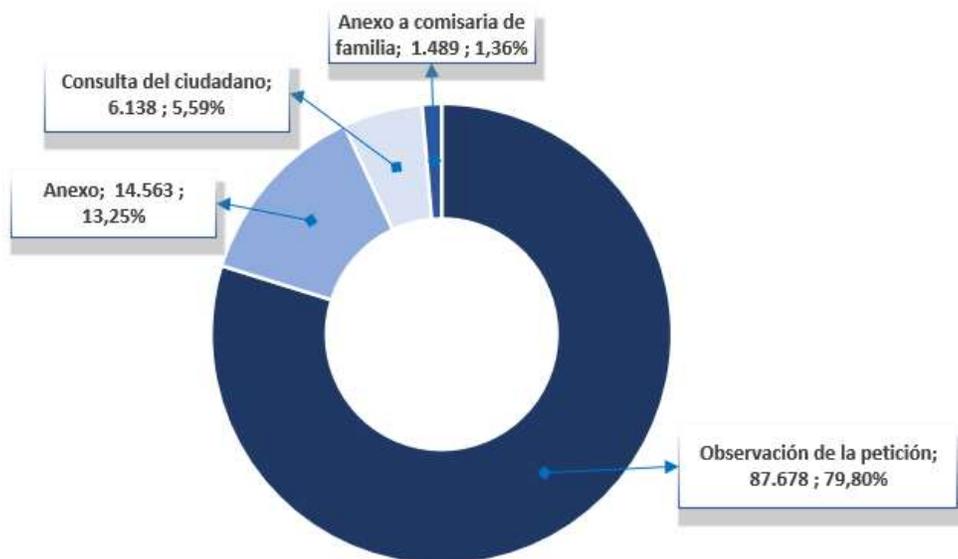
Regionales con más direccionamientos



Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), Manizales 2 (Reg. Caldas) 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 mes de agosto con un total de **109.868**:



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 **14.563** 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 **1.489** 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 **6.138** 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 **87.678** 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 mes de agosto 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 agosto 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	62	Bogotá	60	Cauca	9
Valle del Cauca	29	Antioquia	50	Bogotá	9
Antioquia	22	Valle del Cauca	40	Amazonas	9
Tolima	18	Atlántico	39	Sede Nacional	7
Cundinamarca	17	Sucre	34	Norte de Santander	7
Sede Nacional	15	Tolima	29	Valle del Cauca	4
Quindío	14	Boyacá	29	Huila	4
Bolívar	12	Santander	28	Caldas	3
Boyacá	11	Huila	27	Santander	2
Atlántico	9	Cundinamarca	23	Cundinamarca	2
Huila	9	Caldas	22	Caquetá	2
Caldas	8	La Guajira	22	Atlántico	2
Meta	8	Magdalena	21	Tolima	1
Santander	7	Córdoba	21	Antioquia	1
Risaralda	6	Nariño	19	Casanare	1
Sucre	6	Meta	16	La Guajira	1
Nariño	6	Sede Nacional	15	Risaralda	1
Cauca	5	Bolívar	15	San Andrés	1
Magdalena	5	Cauca	14	Total general	66
Norte de Santander	3	Cesar	11		
Cesar	3	Risaralda	11		
Casanare	3	Norte de Santander	8		
Arauca	3	Casanare	8		
Guainía	3	Caquetá	5		
Guaviare	3	Chocó	4		
Putumayo	2	Quindío	4		
Córdoba	2	Arauca	3		
La Guajira	1	Amazonas	1		
San Andrés	1	Guaviare	1		
Caquetá	1	Vichada	1		
Vichada	1	Total general	581		
Total general	295				

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de septiembre 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 último trimestre (junio a agosto 2023).

Quejas por Regional ICBF (junio – agosto 2023)

Regional Direccionamiento	jun-23	jul-23	ago-23	Total general	% Participación
BOGOTA	78	73	62	213	26,36%
VALLE DEL CAUCA	22	15	29	66	8,17%
ANTIOQUIA	18	23	22	63	7,80%
CUNDINAMARCA	11	22	17	50	6,19%
TOLIMA	6	22	18	46	5,69%
SEDE NACIONAL	15	15	15	45	5,57%
SANTANDER	14	10	7	31	3,84%
ATLANTICO	10	9	9	28	3,47%
BOYACA	8	8	11	27	3,34%
CALDAS	9	7	8	24	2,97%
BOLIVAR	4	5	12	21	2,60%
HUILA	2	7	9	18	2,23%
RISARALDA	1	10	6	17	2,10%
QUINDIO	2	-	14	16	1,98%
META	3	4	8	15	1,86%
CAUCA	3	6	5	14	1,73%
MAGDALENA	4	4	5	13	1,61%
SUCRE	2	5	6	13	1,61%
NARIÑO	4	2	6	12	1,49%
NORTE DE SANTANDER	6	3	3	12	1,49%
CESAR	3	3	3	9	1,11%
CASANARE	5	1	3	9	1,11%
PUTUMAYO	5	2	2	9	1,11%
CORDOBA	3	2	2	7	0,87%
LA GUAJIRA	4	1	1	6	0,74%
SAN ANDRÉS	4	1	-	5	0,62%
CAQUETA	2	1	1	4	0,50%
ARAUCA	1	-	3	4	0,50%
GUAINÍA	-	-	3	3	0,37%
GUAVIARE	-	-	3	3	0,37%
VICHADA	1	-	1	2	0,25%
AMAZONAS	-	1	-	1	0,12%
CHOCO	-	1	-	1	0,12%
SAN ANDRÉS	-	-	1	1	0,12%
Total general	250	263	295	808	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de septiembre 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 (julio – agosto 2023)

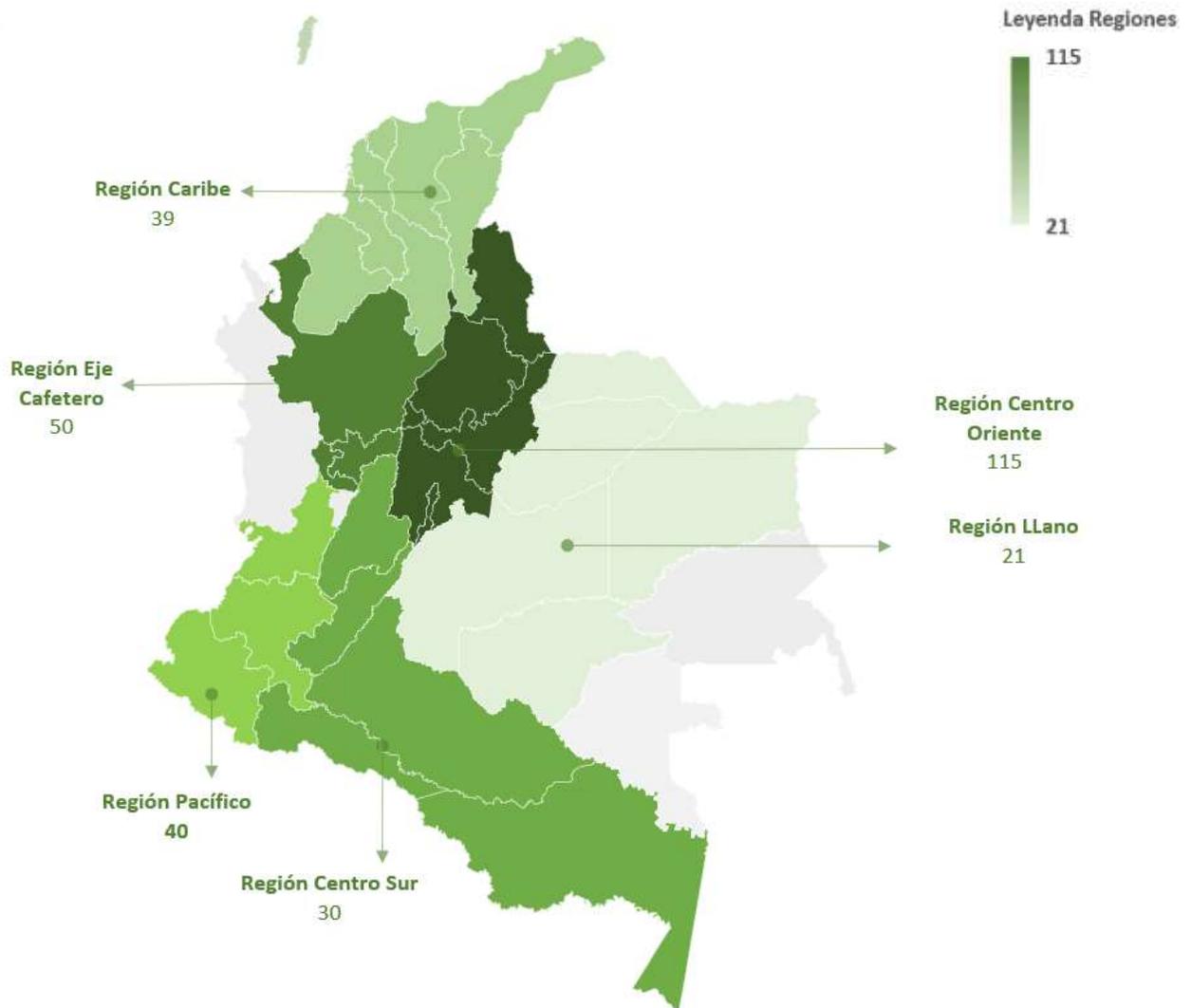
Regional	Julio 2023	Agosto 2023	Variación
Amazonas	1	-	✓
Antioquia	23	22	✓
Arauca	-	3	✗
Atlántico	9	9	▬
Bogotá	73	62	✓
Bolívar	5	12	✗
Boyacá	8	11	✗
Caldas	7	8	✗
Caquetá	1	1	▬
Casanare	1	3	✗
Cauca	6	5	✓
Cesar	3	3	▬
Chocó	1	-	✓
Cordoba	2	2	▬
Cundinamarca	22	17	✓
Guainia	-	3	✗
Guaviare	-	3	✗
Huila	7	9	✗
La Guajira	1	1	▬
Magdalena	4	5	✗
Meta	4	8	✗
Nariño	2	6	✗
Norte De Santander	3	3	▬
Putumayo	2	2	▬
Quindío	-	14	✗
Risaralda	10	6	✓
San Andrés	1	1	▬
Santander	10	7	✓
Sede Nacional*	15	15	▬
Sucre	5	6	✗
Tolima	22	18	✓
Valle Del Cauca	15	29	✗
Vichada	-	1	✗
Total General	263	295	✗

- ✗ 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 mes de agosto 2023 se recibieron 295 quejas y se logró evidenciar un aumento del 12,2% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “julio”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de agosto 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 39%, Región Eje Cafetero con el 16,9% y la Región Pacífico con el 13,6% 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	BOGOTÁ	CASANARE	CAQUETA	ANTIOQUIA	CAUCA
CESAR	Sede Nacional*	META	HUILA	CALDAS	NARIÑO
CÓRDOBA	BOYACÁ	ARAUCA	TOLIMA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	GUAINÍA	PUTUMAYO	QUINDÍO	
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER	GUAVIARE			
BOLÍVAR	SANTANDER	VICHADA			
SUCRE					
SAN ANDRÉS					

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

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas agosto 2023

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	35	29	6	15	7	-
Servicio al Ciudadano	21	3	22	6	2	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	7	9	1	3	6	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	5	3	5	5	4	-
Conciliable - Fijación de visitas	2	4	1	1	3	-
Ejecutivo de Alimentos	3	2	3	2	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	5	-	-	1	-	-
Hogares Sustitutos	1	-	-	3	1	1

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de agosto 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 mes de agosto 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 55% (162) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Tunjuelito y Suba (Reg. Bogotá), Centro (Reg. Valle del Cauca), Integral Noroccidental (Reg. Antioquia), Soacha (Reg. Cundinamarca) y Dos Quebradas (Reg. Risaralda).

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 en el último trimestre (junio a agosto 2023).

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

Regional Direccionamiento	jun-23	jul-23	ago-23	Total general	% Participación
BOGOTA	65	66	60	191	11,92%
ANTIOQUIA	40	31	50	121	7,55%
VALLE DEL CAUCA	36	38	40	114	7,11%
SANTANDER	32	34	28	94	5,86%
SUCRE	18	32	34	84	5,24%
CUNDINAMARCA	29	30	23	82	5,12%
ATLANTICO	18	24	39	81	5,05%
TOLIMA	23	20	29	72	4,49%
SEDE NACIONAL	15	41	15	71	4,43%
CALDAS	24	23	22	69	4,30%
MAGDALENA	5	39	21	65	4,05%
BOYACA	12	17	29	58	3,62%
CORDOBA	17	14	21	52	3,24%
HUILA	14	10	27	51	3,18%
CAUCA	10	25	14	49	3,06%
NARIÑO	13	16	19	48	2,99%
LA GUAJIRA	13	11	22	46	2,87%
META	15	11	16	42	2,62%
CESAR	9	15	11	35	2,18%
RISARALDA	12	9	11	32	2,00%
BOLIVAR	4	11	15	30	1,87%
NORTE DE SANTANDER	10	11	8	29	1,81%
CASANARE	9	10	8	27	1,68%
QUINDIO	6	3	4	13	0,81%
CAQUETA	2	4	5	11	0,69%
CHOCO	2	5	4	11	0,69%
ARAUCA	5	2	3	10	0,62%
PUTUMAYO	3	6	-	9	0,56%
GUAVIARE	2	-	1	3	0,19%
AMAZONAS	-	1	1	2	0,12%
VICHADA	-	-	1	1	0,06%
Total general	463	559	581	1.603	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de septiembre 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 (julio - agosto 2023)

Regional	Julio 2023	Agosto 2023	Variación
Amazonas	1	1	—
Antioquia	31	50	✗
Arauca	2	3	✗
Atlántico	24	39	✗
Bogotá	66	60	✓
Bolívar	11	15	✗
Boyacá	17	29	✗
Caldas	23	22	✓
Caquetá	4	5	✗
Casanare	10	8	✓
Cauca	25	14	✓
Cesar	15	11	✓
Choco	5	4	✓
Córdoba	14	21	✗
Cundinamarca	30	23	✓
Guaviare	-	1	✗
Huila	10	27	✗
La Guajira	11	22	✗
Magdalena	39	21	✓
Meta	11	16	✗
Nariño	16	19	✗
Norte De Santander	11	8	✓
Putumayo	6	-	✓
Quindío	3	4	✗
Risaralda	9	11	✗
Santander	34	28	✓
Sede Nacional*	41	15	✓
Sucre	32	34	✗
Tolima	20	29	✗
Valle Del Cauca	38	40	✗
Vichada	-	1	✗
Total General	559	581	✗

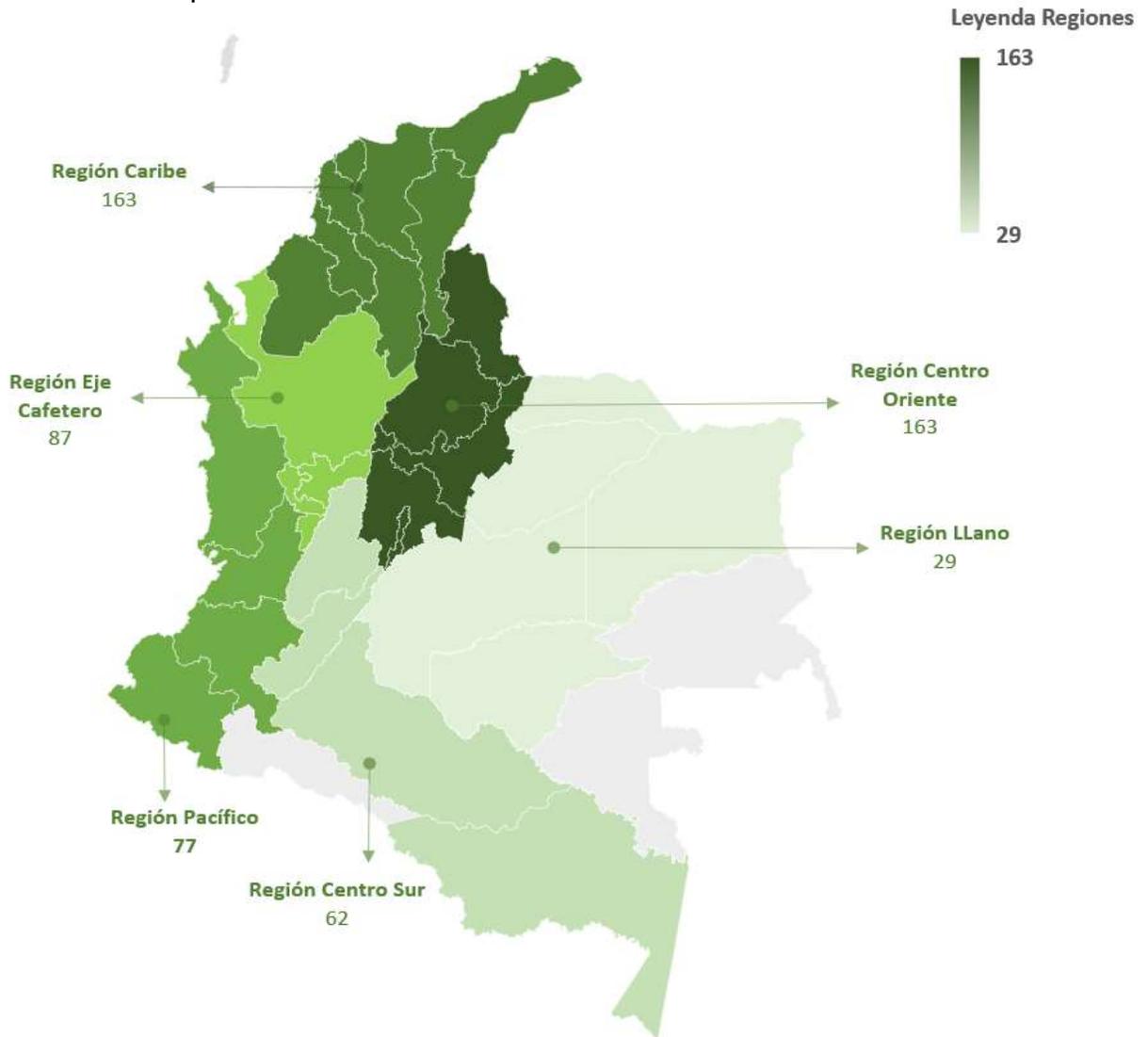
Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre de 2023

- ✗ 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 mes de agosto 2023 se recibieron 581 reclamos, evidenciándose un aumento del 4% respecto al mes inmediatamente anterior "julio".

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de agosto 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más Reclamos corresponde a las Regiones Caribe y Centro Oriente las cuales representan el 28% cada una, seguido de la Región Eje Cafetero con el 15% 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	Eje Cafetero	Pacífico
ATLÁNTICO	BOGOTÁ	ARAUCA	CAQUETÁ	ANTIOQUIA	CAUCA
BOLÍVAR	Sede Nacional*	CASANARE	HUILA	CALDAS	NARIÑO
CESAR	BOYACÁ	META	TOLIMA	QUINDÍO	VALLE DEL CAUCA
CÓRDOBA	CUNDINAMARCA	VICHADA	AMAZONAS	RISARALDA	CHOCÓ
LA GUAJIRA	NORTE DE SANTANDER	GUAVIARE			
MAGDALENA	SANTANDER				
SUCRE					

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF agosto 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	131	31	4
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	86	33	3
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	62	-	-
Hogares Sustitutos	19	29	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	20	18	1
Servicio al Ciudadano	27	-	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	9	13	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	10	12	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de agosto 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 más recibidos durante el mes de agosto 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 mes de agosto 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 en el último trimestre (junio a agosto 2023).

Regional Direccionamiento	jun-23	jul-23	ago-23	Total general	% Participación
Bogota	16	5	9	30	13%
Caldas	6	18	3	27	11%
Santander	-	15	2	17	7%
Cundinamarca	4	10	2	16	7%
Tolima	2	13	1	16	7%
Amazonas	6	-	9	15	6%
Norte de Santander	5	2	7	14	6%
Sede Nacional	3	3	7	13	6%
Huila	4	4	4	12	5%
Valle Del Cauca	2	5	4	11	5%
Cauca	-	-	9	9	4%
Atlantico	3	3	2	8	3%
Boyacá	1	7	-	8	3%
Meta	1	7	-	8	3%
Antioquia	1	5	1	7	3%
Magdalena	5	-	-	5	2%
Cesar	3	2	-	5	2%
La Guajira	1	2	1	4	2%
Risaralda	-	2	1	3	1%
Bolivar	1	1	-	2	1%
Caquetá	-	-	2	2	1%
Nariño	-	1	-	1	0,4%
Casanare	-	-	1	1	0,4%
San Andrés	-	-	1	1	0,4%
Total general	64	105	66	235	100%

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre 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.

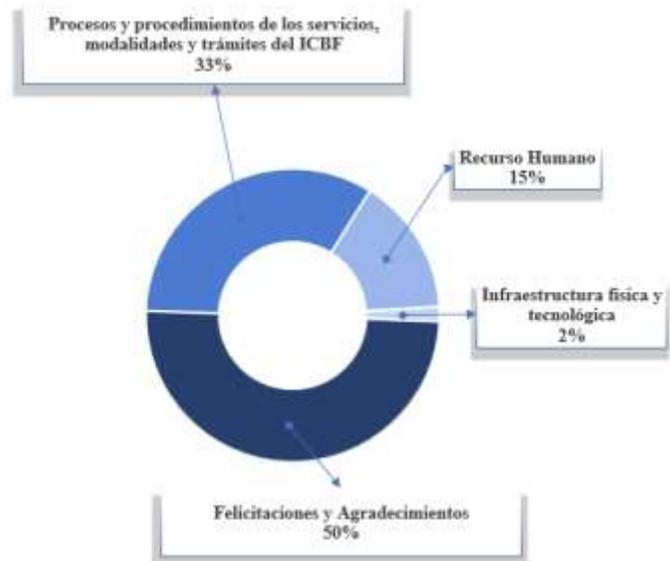
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de agosto de 2023 se recibieron 66 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior disminuyó en un 37%.

Regional	Julio 2023	Agosto 2023
Amazonas	-	9
Antioquia	5	1
Atlántico	3	2
Bogotá	5	9
Bolívar	1	-
Boyacá	7	-
Caldas	18	3
Casanare	-	1
Cauca	-	9
Caquetá	-	2
Cesar	2	-
Cundinamarca	10	2
La Guajira	2	1
Huila	4	4
Meta	7	-
Nariño	1	-
Norte De Santander	2	7
Risaralda	2	1
San Andrés	-	1
Santander	15	2
Sede Nacional*	3	7
Tolima	13	1
Valle Del Cauca	5	4
Total General	105	66

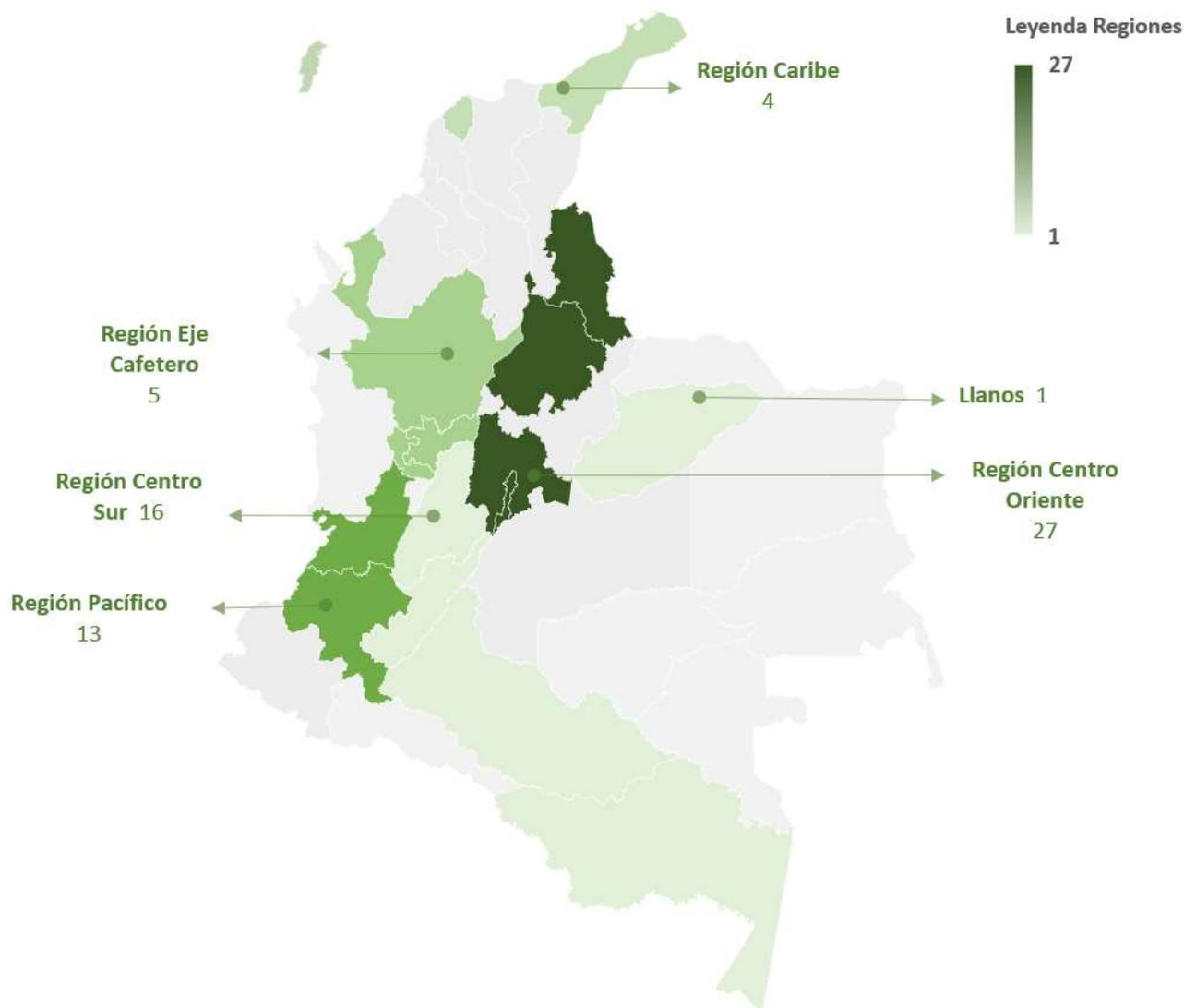
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de agosto 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 septiembre de 2023

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de agosto 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más sugerencias corresponde a la Región Centro Oriente la cual representa el 40,9%, la Región Centro Sur con el 24,2%, la Región Pacífico el 19,7%, la Región Eje Cafetero el 7,6 %, la Región Caribe el 6,1% y la Región llanos el 1,5% respectivamente.



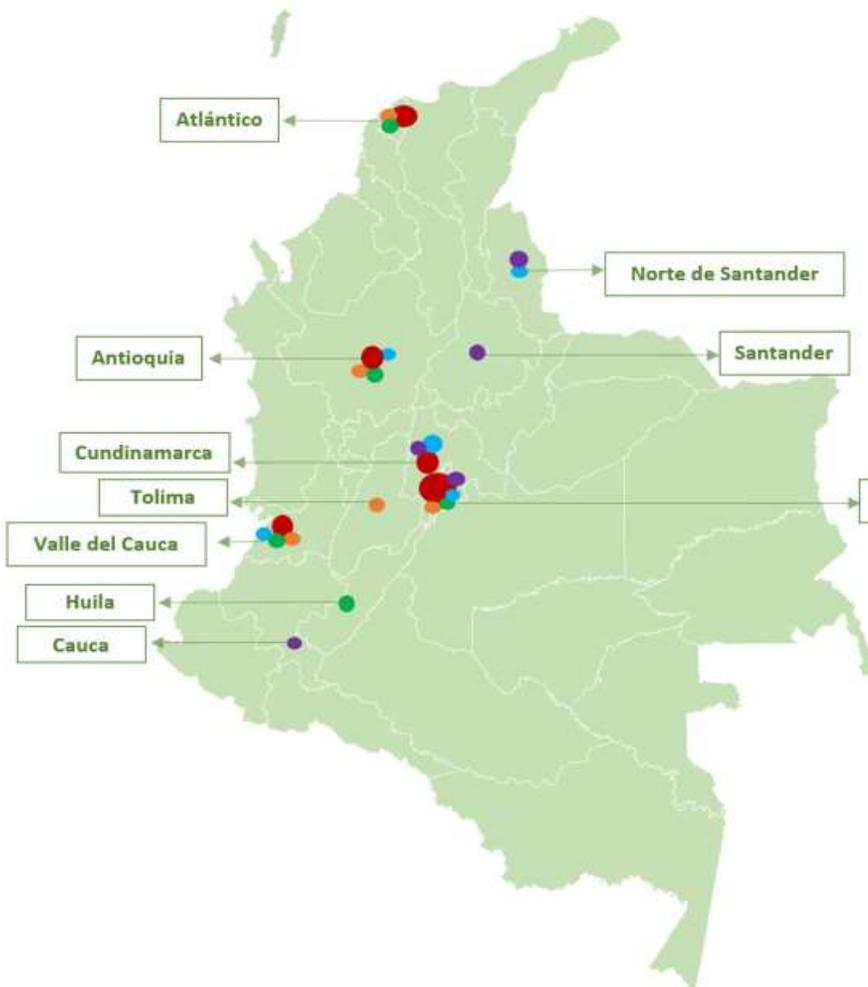
*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Centro Oriente	Centro Sur	Caribe	Eje Cafetero	Pacífico	Llanos
BOGOTA	TOLIMA	ATLANTICO	CALDAS	VALLE DEL CAUCA	CASANARE
Sede Nacional*	HUILA	SAN ANDRÉS	ANTIOQUIA	CAUCA	
CUNDINAMARCA	AMAZONAS	LA GUAJIRA	RISARALDA		
NORTE DE SANTANDER	CAQUETÁ				
SANTANDER					

Para el mes de agosto 2023 el ICBF recibió **4.359 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 19,9% (1.030), Antioquia 8,7% (451), Valle del Cauca 8,4% (437), Cundinamarca 7,9% (411) y Atlántico 7,5% (387).

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	4.472
●	Situación de Alta Permanencia en Calle	338
●	Situación de trabajo infantil	146
●	Carece de representante legal	94
●	Convivencia Educativa	58



86%
Violencia física, psicológica y/o negligencia

BOGOTA	851
ANTIOQUIA	402
VALLE DEL CAUCA	366
CUNDINAMARCA	358
ATLANTICO	310

7%
Situación de Alta Permanencia en Calle

BOGOTA	101
ATLANTICO	33
VALLE DEL CAUCA	28
ANTIOQUIA	23
TOLIMA	23

DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN



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 mes de agosto, 53 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Motivo del Delito	Correo	Línea 141	Telefónico	Portal	Chat	FaceBook	WhatsApp	Twitter	Presencial	Total general
Participación en política	10	3	1	3	2	1	-	-	1	21
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	3	1	2	1	1	-	-	1	-	9
No realizar un acto propio de sus funciones	7	1	-	-	-	-	-	-	-	8
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	1	1	2	-	1	-	1	-	-	6
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Contrato sin requisitos legales	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total general	29	7	5	4	4	1	1	1	1	53

El 54,7% 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 mes de agosto por departamento.

Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	2
ATLÁNTICO	4
BOGOTÁ DC	2
BOLÍVAR	5
BOYACÁ	2
CAUCA	2
CESAR	6
CHOCÓ	1
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	3
GUAINÍA	1

Departamento	Cantidad
HUILA	1
LA GUAJIRA	4
MAGDALENA	3
NARIÑO	1
PUTUMAYO	1
RISARALDA	2
SAN ANDRÉS	1
SANTANDER	2
SUCRE	6
VALLE DEL CAUCA	2
Total general	53

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre de 2023



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:



5.863 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>



3.776 Solicitudes de trámites que corresponden a Otras instituciones: Corresponden a solicitudes que no son competencia del icbf, sin embargo conforme a lo establecido en la Ley 1755 del 2015 se Orienta al ciudadano para que se remita y realice la solicitud que requiera.



3.768 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.

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre de 2023



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana

RESULTADOS AGOSTO

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

SATISFACCION

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 el mes de agosto de **2023**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	AGOSTO 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	37
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.817
Derecho de Petición - Información y Orientación	27.312
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.577

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	AGOSTO 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.776
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	512

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	27.312	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	18.849	3
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	19.195	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.431	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	44	2
Derecho de Petición - Reclamos	581	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	1.515	2
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	5.185	5
Derecho de Petición - Quejas	295	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.090	8
Inobservancia de derechos	232	2
Derecho de Petición - Sugerencias	66	8
Total general	84.795	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre 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 **65** durante la vigencia del mes de agosto 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	26	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	38	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	1	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006

Fuente: Informes SIM, corte 01 de septiembre 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/seguiamiento-solicitudes>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabías 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

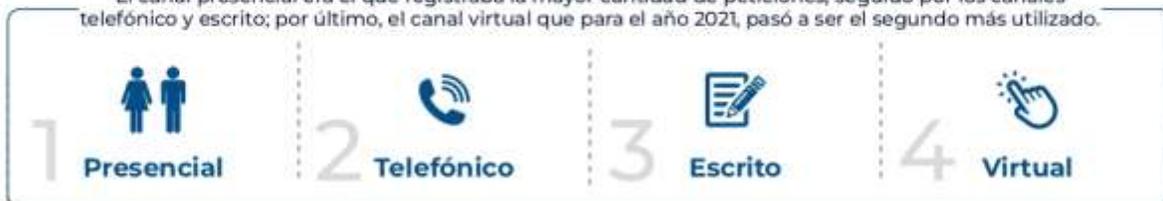
Peticiones registradas por personas naturales
Total



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.



- **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

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)