

# INFORME DE PQRS

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

Año  
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

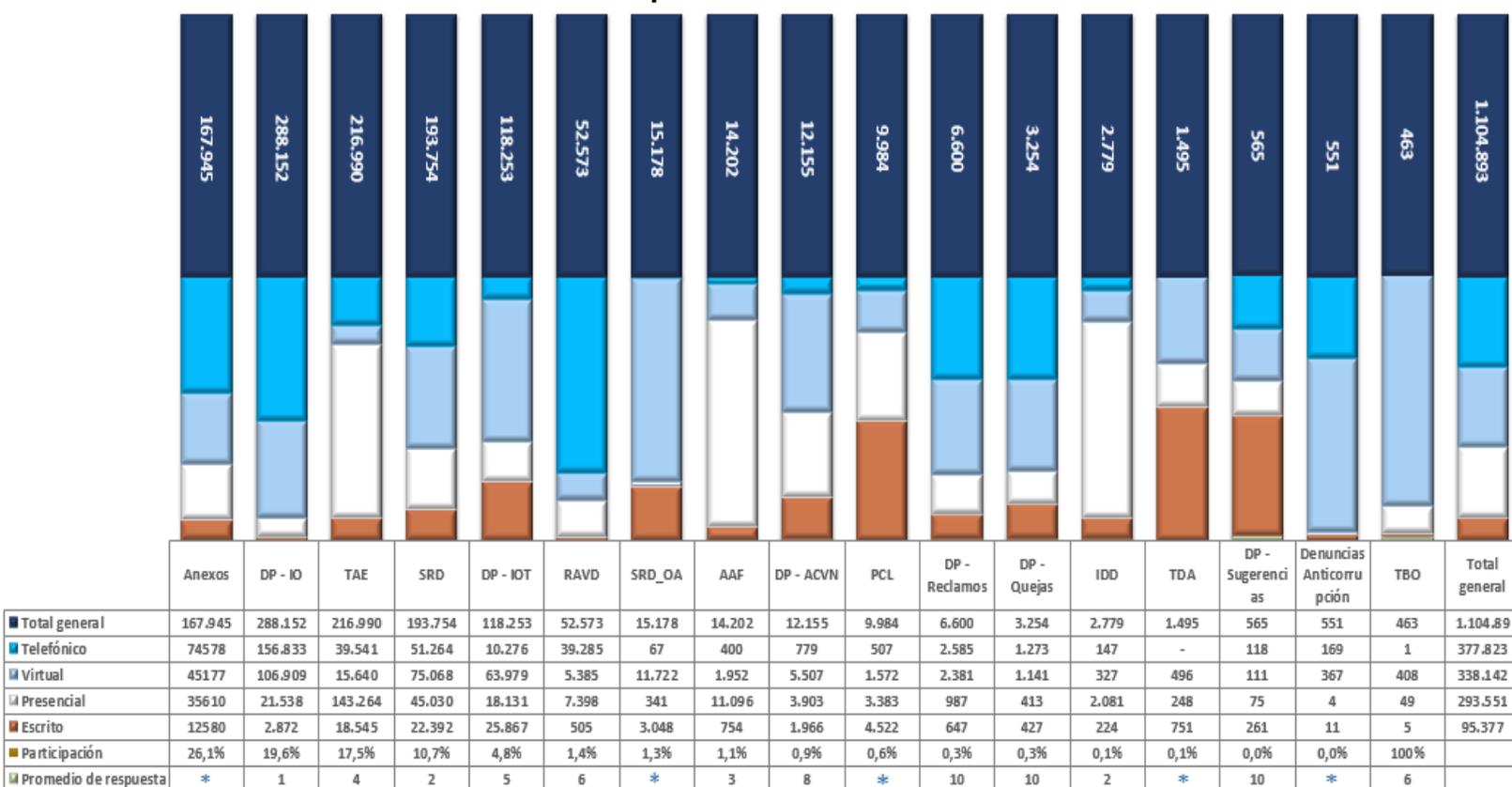
# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 año 2023, el ICBF recibió un total de **1'104.893** 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 34,2% y 30,6%, respectivamente.

**Peticiones recibidas por canal de atención ICBF año 2023**



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 04 de enero de 2024



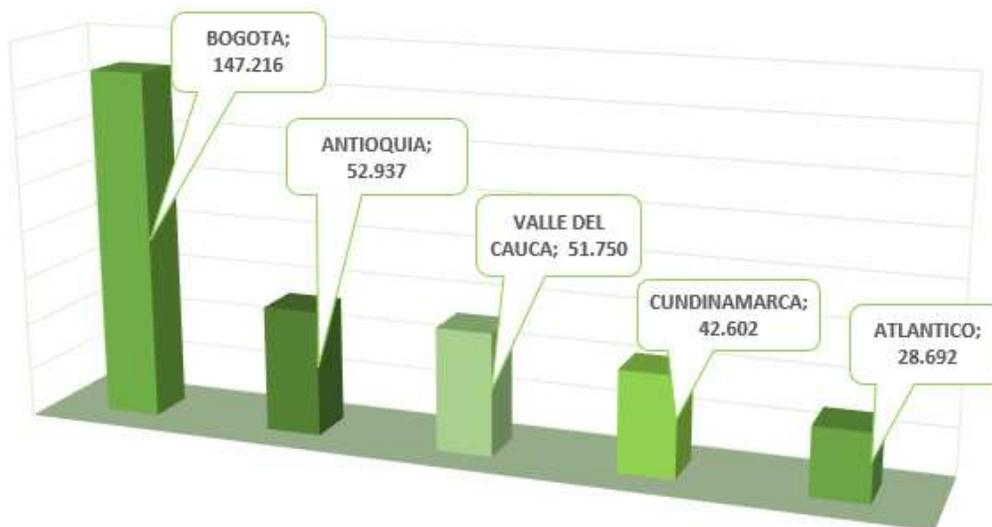
- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (\*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado 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:

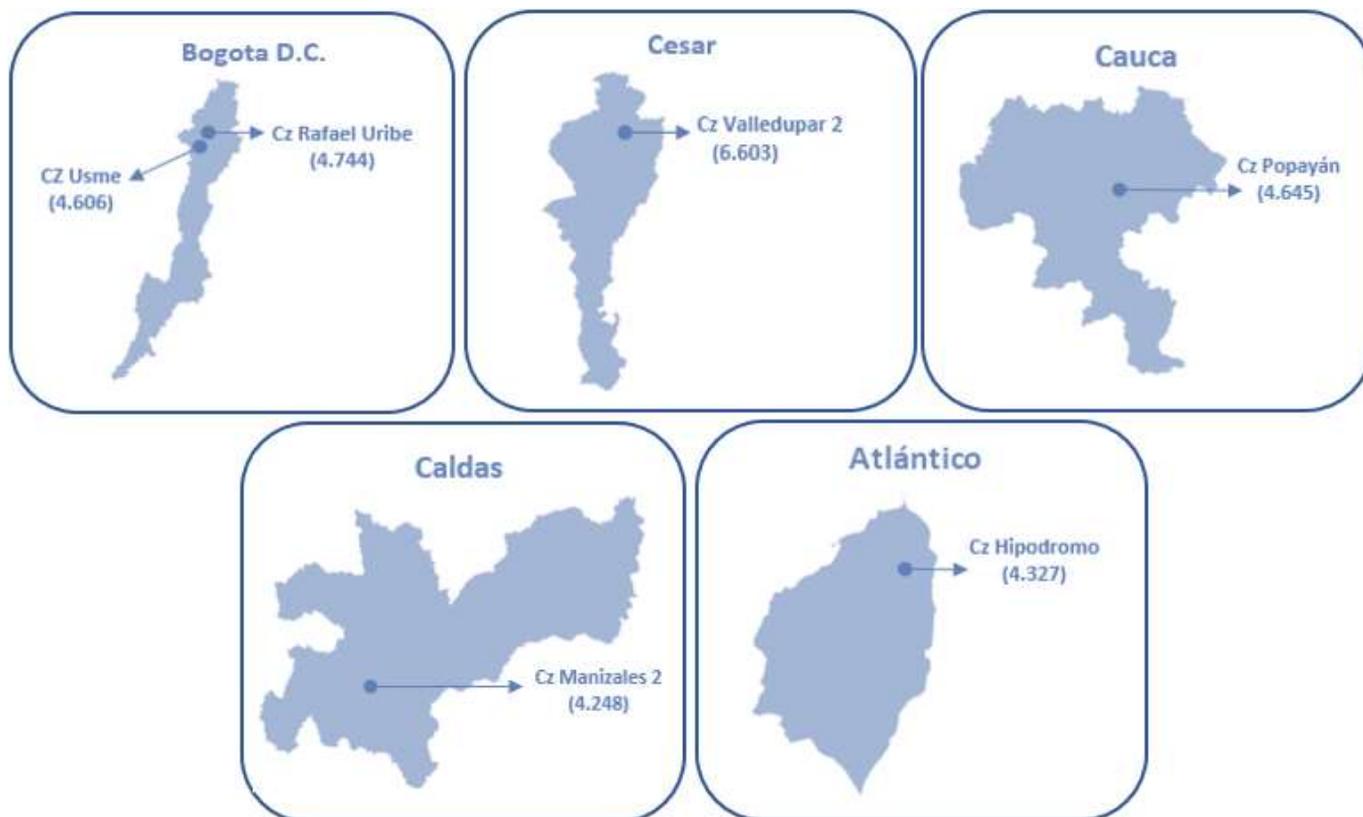
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

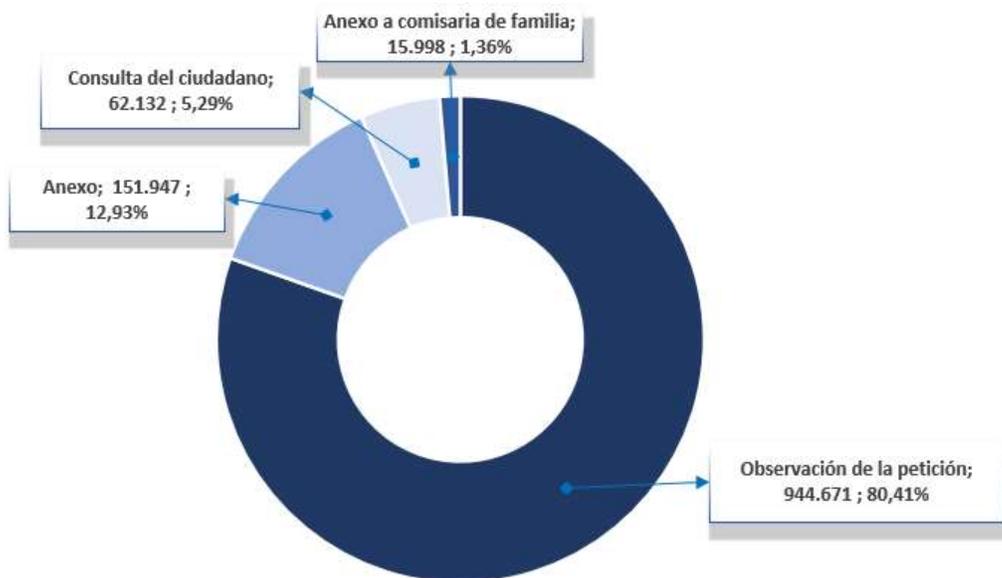
Regionales con más direccionamientos



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



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 año 2023 con un total de **1'174.748**:



## 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 **151.947** 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 **15.998** 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 **62.132** 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 **944.671** 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 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 año 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	879	Bogotá	792	Santander	88
Valle del Cauca	269	Antioquia	470	Bogotá	84
Cundinamarca	236	Valle del Cauca	452	Sede Nacional	52
Antioquia	231	Santander	439	Tolima	34
Sede Nacional	183	Cundinamarca	400	Caldas	32
Tolima	173	Tolima	304	Huila	29
Atlántico	135	Nariño	286	Cundinamarca	24
Santander	119	Caldas	283	Norte de Santander	23
Boyacá	105	Atlántico	273	Atlántico	22
Caldas	83	Sede Nacional	270	Valle del Cauca	20
Huila	77	Huila	233	Boyacá	19
Nariño	73	La Guajira	222	Cauca	17
Risaralda	72	Córdoba	215	Risaralda	17
Meta	68	Sucre	213	Amazonas	17
Bolívar	58	Boyacá	208	Antioquia	16
Norte de Santander	57	Cauca	204	La Guajira	16
Cauca	53	Bolívar	176	Meta	8
Cesar	46	Cesar	153	Magdalena	8
Magdalena	45	Magdalena	150	Nariño	8
Quindío	44	Norte de Santander	148	Cesar	8
Córdoba	41	Meta	145	Bolívar	6
Sucre	34	Risaralda	138	Casanare	6
Casanare	28	Casanare	88	Quindío	4
Caquetá	24	Quindío	83	Caquetá	3
Putumayo	23	Caquetá	74	Córdoba	2
La Guajira	21	Arauca	49	San Andrés	2
Arauca	20	Putumayo	43	<b>Total general</b>	<b>565</b>
San Andrés	13	Chocó	30		
Chocó	12	Amazonas	23		
Vichada	10	Guaviare	17		
Guaviare	8	Vichada	11		
Guainia	7	San Andrés	6		
Amazonas	7	Vaupés	2		
<b>Total general</b>	<b>3.254</b>	<b>Total general</b>	<b>6.600</b>		

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 año 2023.

## Quejas por Regional ICBF (enero – diciembre 2023)

Regional Direccionamiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	% Participación
BOGOTA	65	66	102	59	71	78	73	62	68	96	76	63	879	27,01%
VALLE DEL CAUCA	17	28	25	14	18	22	15	29	27	28	21	25	269	8,27%
CUNDINAMARCA	22	21	29	19	26	11	22	17	15	21	11	22	236	7,25%
ANTIOQUIA	13	16	19	15	19	18	23	22	24	24	18	20	231	7,10%
SEDE NACIONAL	13	20	23	9	12	15	15	15	17	16	20	8	183	5,62%
TOLIMA	10	8	16	10	20	6	22	18	16	19	16	12	173	5,32%
ATLANTICO	6	8	12	12	20	10	9	9	9	17	10	13	135	4,15%
SANTANDER	6	8	13	8	7	14	10	7	16	15	10	5	119	3,66%
BOYACA	6	8	12	3	6	8	8	11	15	6	11	11	105	3,23%
CALDAS	4	5	7	5	8	9	7	8	6	13	5	6	83	2,55%
HUILA	7	15	4	3	8	2	7	9	6	7	4	5	77	2,37%
NARIÑO	10	3	7	4	8	4	2	6	5	11	9	4	73	2,24%
RISARALDA	6	1	7	7	6	1	10	6	11	6	6	5	72	2,21%
META	3	9	7	5	7	3	4	8	7	3	5	7	68	2,09%
BOLIVAR	4	2	6	4	4	4	5	12	5	4	3	5	58	1,78%
NORTE DE SANTAND	1	5	8	6	4	6	3	3	4	5	6	6	57	1,75%
CAUCA	4	5	7	3	4	3	6	5	-	6	4	6	53	1,63%
CESAR	3	6	6	2	4	3	3	3	3	2	8	3	46	1,41%
MAGDALENA	2	4	4	1	4	4	4	5	5	3	4	5	45	1,38%
QUINDIO	3	3	4	-	1	2	-	14	4	4	5	4	44	1,35%
CORDOBA	2	1	4	3	7	3	2	2	5	4	6	2	41	1,26%
SUCRE	1	2	-	2	1	2	5	6	1	1	4	9	34	1,04%
CASANARE	2	2	1	3	2	5	1	3	3	1	5	-	28	0,86%
CAQUETA	1	1	2	6	1	2	1	1	4	1	-	4	24	0,74%
PUTUMAYO	-	1	2	-	1	5	2	2	1	5	3	1	23	0,71%
LA GUAJIRA	1	3	3	1	2	4	1	1	1	2	1	1	21	0,65%
ARAUCA	2	2	2	-	-	1	-	3	2	4	2	2	20	0,61%
SAN ANDRES	-	-	2	-	1	4	1	1	2	-	1	1	13	0,40%
CHOCO	1	-	2	1	-	-	1	-	1	3	1	2	12	0,37%
VICHADA	1	-	3	-	-	1	-	1	1	1	2	-	10	0,31%
GUAVIARE	-	1	1	-	-	-	-	3	-	2	-	1	8	0,25%
AMAZONAS	-	-	-	2	-	-	1	-	2	-	1	1	7	0,22%
GUAINIA	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	1	2	7	0,22%
<b>Total general</b>	<b>216</b>	<b>254</b>	<b>340</b>	<b>207</b>	<b>273</b>	<b>250</b>	<b>263</b>	<b>295</b>	<b>286</b>	<b>330</b>	<b>279</b>	<b>261</b>	<b>3.254</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 04 de enero de 2024

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 (Primer semestre – Segundo Semestre 2023)

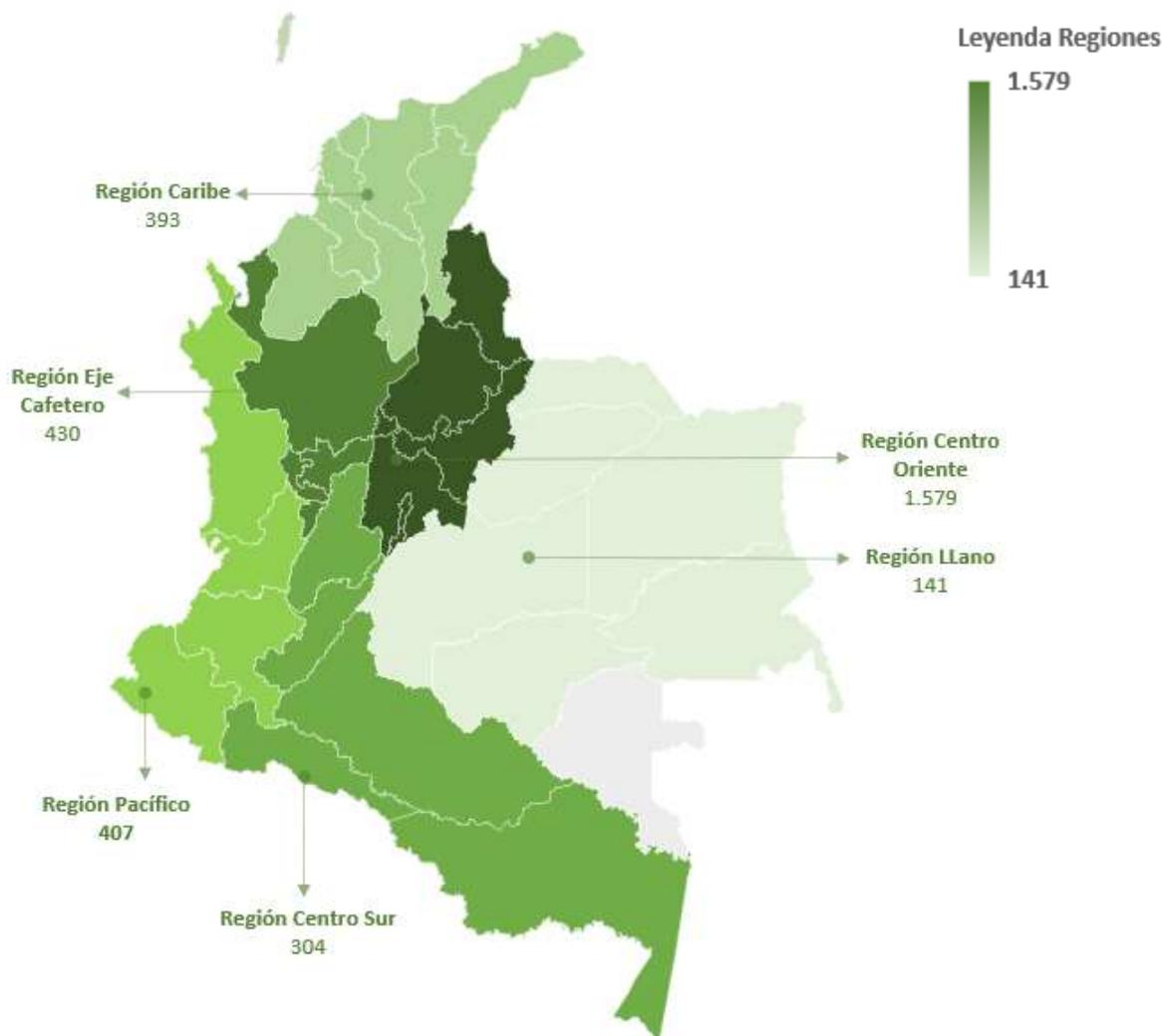
Regional	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Variación
Amazonas	2	5	✗
Antioquia	100	131	✗
Arauca	7	13	✗
Atlántico	68	67	✓
Bogotá	441	438	✓
Bolívar	24	34	✗
Boyacá	43	62	✗
Caldas	38	45	✗
Caquetá	13	11	✓
Casanare	15	13	✓
Cauca	26	27	✗
Cesar	24	22	✓
Chocó	4	8	✗
Córdoba	20	21	✗
Cundinamarca	128	108	✓
Guanía	1	6	✗
Guaviare	2	6	✗
Huila	39	38	✓
La Guajira	14	7	✓
Magdalena	19	26	✗
Meta	34	34	▬
Nariño	36	37	✗
Norte de Santander	30	27	✓
Putumayo	9	14	✗
Quindío	13	31	✗
Risaralda	28	44	✗
San Andrés	7	6	✓
Santander	56	63	✗
Sede Nacional*	92	91	✓
Sucre	8	26	✗
Tolima	70	103	✗
Valle del Cauca	124	145	✗
Vaupés	-	-	✗
Vichada	5	5	▬
<b>Total General</b>	<b>1.540</b>	<b>1.714</b>	<b>✗</b>

- ✗ 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 segundo semestre del 2023 se recibieron 1.714 quejas y se logró evidenciar un aumento del 11,3% en la cantidad recibida con relación al primer semestre 2023.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del año 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 48,5%, la región del Eje Cafetero 13,2% y la Región Pacífico con el 12,5% y respectivamente.



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

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

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

## Principales motivos y servicios afectados por las quejas año 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	417	410	163	66	94	3
Servicio al Ciudadano	176	42	93	94	4	12
Conciable - Fijación de cuota de alimentos	100	80	71	64	62	-
Conciable - Fijación de custodia y cuidado personal	86	70	49	26	60	-
Conciable - Fijación de visitas	30	31	16	12	27	-
Ejecutivo de Alimentos	21	19	10	25	2	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	45	10	6	4	5	3
Constatación presunta vulneración de derechos	28	25	11	4	2	1

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el año 2023 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, conciables por fijación de cuotas de alimentos, custodia y cuidado personal.

- 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 año 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 conciables.
- 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 58% (1.746) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Engativá, Bosa, Kennedy, Usme y Suba (Reg. Bogotá) 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 durante el año 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	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	% Participación
BOGOTA	45	85	116	46	68	65	66	60	74	62	49	56	792	12,00%
ANTIOQUIA	14	39	49	39	43	40	31	50	45	55	37	28	470	7,12%
VALLE DEL CAUCA	14	29	37	41	37	36	38	40	47	38	62	33	452	6,85%
SANTANDER	21	51	56	40	40	32	34	28	53	34	26	24	439	6,65%
CUNDINAMARCA	18	37	48	29	25	29	30	23	36	49	45	31	400	6,06%
TOLIMA	6	40	45	20	32	23	20	29	21	33	18	17	304	4,61%
NARIÑO	10	27	32	18	25	13	16	19	24	20	45	37	286	4,33%
CALDAS	10	20	41	23	26	24	23	22	20	26	33	15	283	4,29%
ATLANTICO	9	14	29	20	23	18	24	39	27	20	28	22	273	4,14%
SEDE NACIONAL	16	23	35	32	23	15	41	15	19	8	28	15	270	4,09%
HUILA	11	31	31	17	11	14	10	27	26	24	19	12	233	3,53%
LA GUAJIRA	9	8	18	17	21	13	11	22	24	25	38	16	222	3,36%
CORDOBA	28	9	27	10	15	17	14	21	11	14	23	26	215	3,26%
SUCRE	8	14	18	7	20	18	32	34	18	18	8	18	213	3,23%
BOYACA	6	24	18	18	21	12	17	29	17	13	15	18	208	3,15%
CAUCA	14	17	18	11	18	10	25	14	15	18	25	19	204	3,09%
BOLIVAR	16	15	19	7	10	4	11	15	13	14	19	33	176	2,67%
CESAR	7	20	15	9	11	9	15	11	13	10	17	16	153	2,32%
MAGDALENA	16	9	9	3	10	5	39	21	5	8	18	7	150	2,27%
NORTE DE SANTANDER	7	21	18	8	18	10	11	8	15	11	10	11	148	2,24%
META	7	6	13	19	6	15	11	16	12	20	15	5	145	2,20%
RISARALDA	12	10	11	9	13	12	9	11	13	11	15	12	138	2,09%
CASANARE	8	3	4	8	11	9	10	8	3	11	8	5	88	1,33%
QUIINDIO	3	12	13	1	6	6	3	4	16	6	6	7	83	1,26%
CAQUETA	13	4	5	3	14	2	4	5	7	5	4	8	74	1,12%
ARAUCA	4	4	4	4	4	5	2	3	4	5	3	7	49	0,74%
PUTUMAYO	2	8	1	2	3	3	6		2	2	14		43	0,65%
CHOCO	2	3	2		2	2	5	4	3	4	1	2	30	0,45%
AMAZONAS	5	2	3	1	2		1	1		1	2	5	23	0,35%
GUAVIARE		3	3	4	2	2		1			1	1	17	0,26%
VICHADA			1	2	1			1	2	1	2	1	11	0,17%
SAN ANDRES			1	2						2		1	6	0,09%
VAUPES				1						1			2	0,03%
<b>Total general</b>	<b>341</b>	<b>588</b>	<b>740</b>	<b>471</b>	<b>561</b>	<b>463</b>	<b>559</b>	<b>581</b>	<b>585</b>	<b>569</b>	<b>634</b>	<b>508</b>	<b>6.600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 04 de enero 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 (Primer semestre 2023 – Segundo Semestre 2023)

Regional	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023	Variación
Amazonas	13	10	✓
Antioquia	224	246	✗
Arauca	25	24	✓
Atlántico	113	160	✗
Bogotá	425	367	✓
Bolívar	71	105	✗
Boyacá	99	109	✗
Caldas	144	139	✓
Caquetá	41	33	✓
Casanare	43	45	✗
Cauca	88	116	✗
Cesar	71	82	✗
Chocó	11	19	✗
Córdoba	106	109	✗
Cundinamarca	186	214	✗
Guainía	-	-	✗
Guaviare	14	3	✓
Huila	115	118	✗
La Guajira	86	136	✗
Magdalena	52	98	✗
Meta	66	79	✗
Nariño	125	161	✗
Norte De Santander	82	66	✓
Putumayo	19	24	✗
Quindío	41	42	✗
Risaralda	67	71	✗
San Andrés	3	3	▬
Santander	240	199	✓
Sede Nacional*	144	126	✓
Sucre	85	128	✗
Tolima	166	138	✓
Valle Del Cauca	194	258	✗
Vaupés	1	1	▬
Vichada	4	7	✗
<b>Total General</b>	<b>3.164</b>	<b>3.436</b>	<b>✗</b>

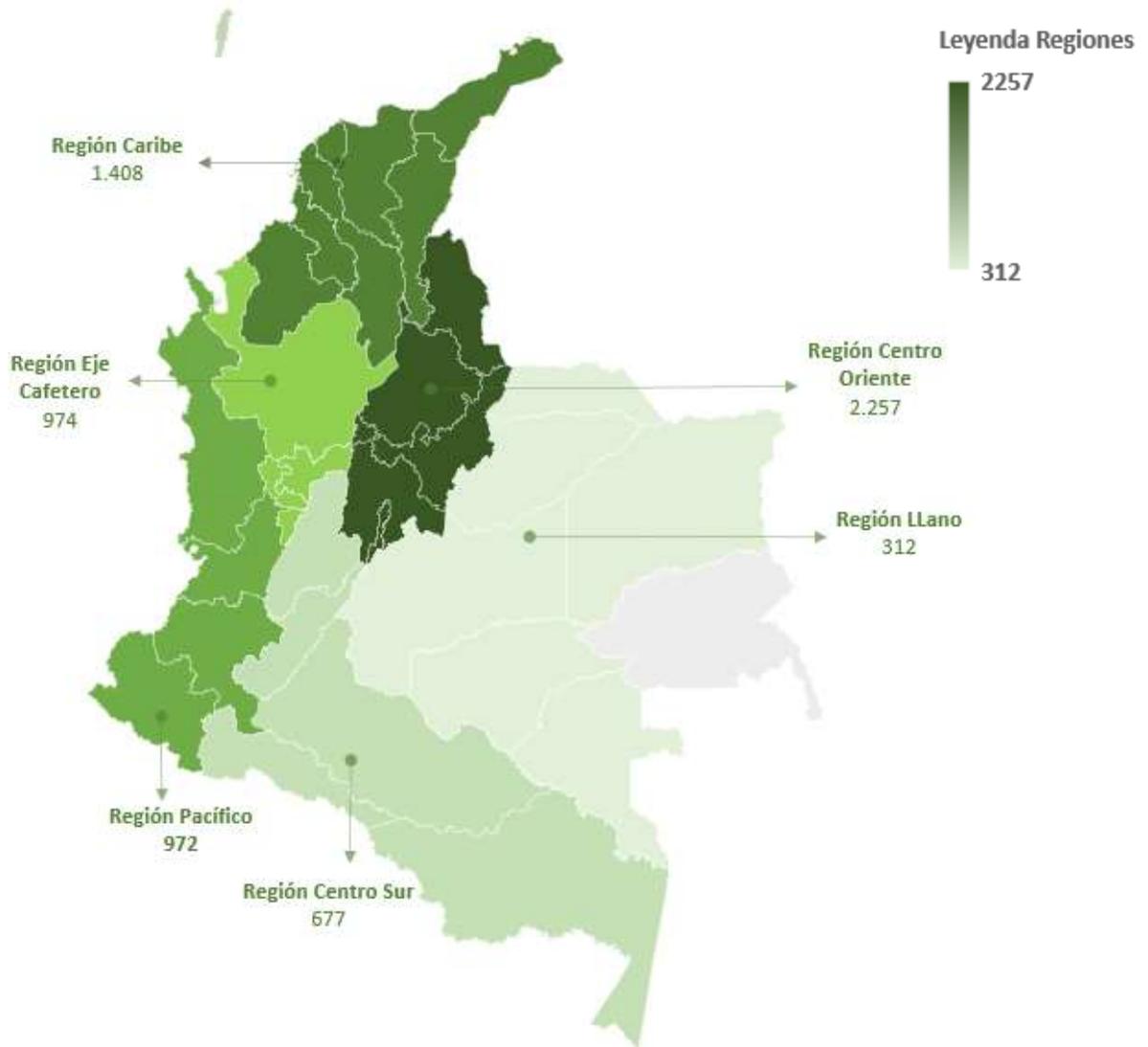
Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

- ✗ 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 segundo semestre 2023 se recibieron 3.436 reclamos, evidenciándose un aumento del 9% respecto al primer semestre 2023.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del año 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 34% seguido de la Región Caribe con el 21% 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	PUTUMAYO		
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 año 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	1.405	304	31
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	1.012	285	55
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	622	17	8
Hogares Sustitutos	260	353	2
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	316	132	15
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	164	213	7
Servicio al Ciudadano	244	5	6
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	96	142	4

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el año 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 año 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 año 2023 los usuarios evidencian oportunidades de mejora en las raciones alimentarias que se brindan en algunos CDI y HCB.
- **Violencia contra 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 año 2023.

Regional Direccionamiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	% Participación
SANTANDER	-	2	2	20	-	-	15	2	-	46	-	1	88	16%
BOGOTA	2	6	6	-	8	16	5	9	11	7	6	8	84	15%
SEDE NACIONAL	6	11	2	4	3	3	3	7	5	2	2	4	52	9%
TOLIMA	12	2	1	-	1	2	13	1	1	-	1	-	34	6%
CALDAS	1	-	-	-	-	6	18	3	1	1	2	-	32	6%
HUILA	5	8	-	1	-	4	4	4	-	2	1	-	29	5%
CUNDINAMARCA	-	2	-	-	2	4	10	2	2	1	1	-	24	4%
NORTE DE SANTANDER	-	1	-	-	-	5	2	7	5	1	2	-	23	4%
ATLANTICO	4	1	-	-	3	3	3	2	1	3	1	1	22	4%
VALLE DEL CAUCA	-	-	1	-	3	2	5	4	-	1	2	2	20	4%
BOYACA	-	1	-	-	1	1	7	-	6	1	-	2	19	3%
CAUCA	-	1	-	-	-	-	-	9	-	5	2	-	17	3%
RISARALDA	-	3	-	-	3	-	2	1	2	4	1	1	17	3%
AMAZONAS	-	-	-	-	-	6	-	9	-	2	-	-	17	3%
ANTIOQUIA	-	1	-	-	2	1	5	1	-	4	2	-	16	3%
LA GUAJIRA	-	4	-	-	-	1	2	1	1	-	2	5	16	3%
MAGDALENA	1	-	-	1	-	5	-	-	1	-	-	-	8	1%
CESAR	-	1	-	-	-	3	2	-	-	-	1	1	8	1%
NARIÑO	1	-	1	-	2	-	1	-	1	-	1	1	8	1%
META	-	-	-	-	-	1	7	-	-	-	-	-	8	1%
CASANARE	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	4	-	6	1%
BOLIVAR	1	1	-	-	1	1	1	-	-	1	-	-	6	1%
QUINDIO	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	4	1%
CAQUETA	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-	3	1%
CORDOBA	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	0,4%
SAN ANDRES	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2	0,4%
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>64</b>	<b>105</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>565</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

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.

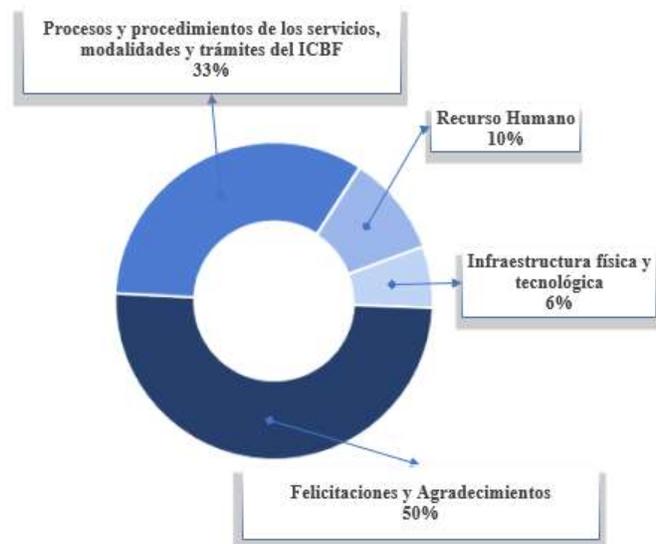
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el año de 2023 se recibieron 565 sugerencias y en comparación del segundo semestre con el primer semestre se identificó un aumento del 64%

Regional	Primer Semestre 2023	Segundo Semestre 2023
Amazonas	6	11
Antioquia	4	12
Atlantico	11	11
Bogota	38	46
Bolivar	4	2
Boyaca	3	16
Caldas	7	25
Casanare	1	5
Cauca	1	16
Caqueta	-	3
Cesar	4	4
Cordoba	1	1
Cundinamarca	8	16
La Guajira	5	11
Huila	18	11
Magdalena	7	1
Meta	1	7
Nariño	4	4
Norte De Santander	6	17
Quindio	2	2
Risaralda	6	11
San Andres	-	2
Santander	24	64
Sede Nacional*	29	23
Tolima	18	16
Valle Del Cauca	6	14
<b>Total General</b>	<b>214</b>	<b>351</b>

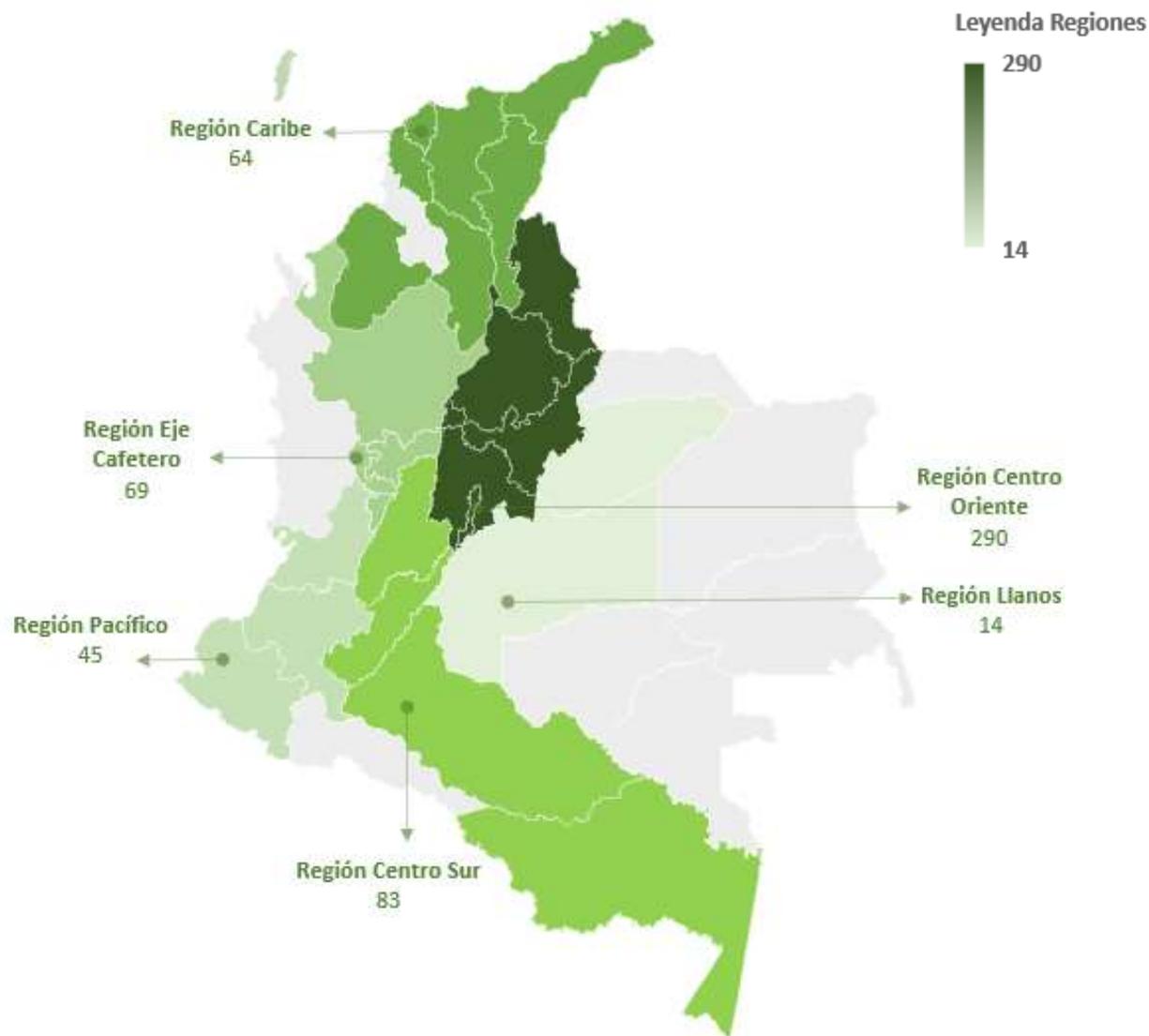
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el año 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 04 de enero de 2024

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del año 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 51,3%, la Región Centro Sur con el 14,7% y la Región Eje Cafetero con el 12,2% respectivamente.



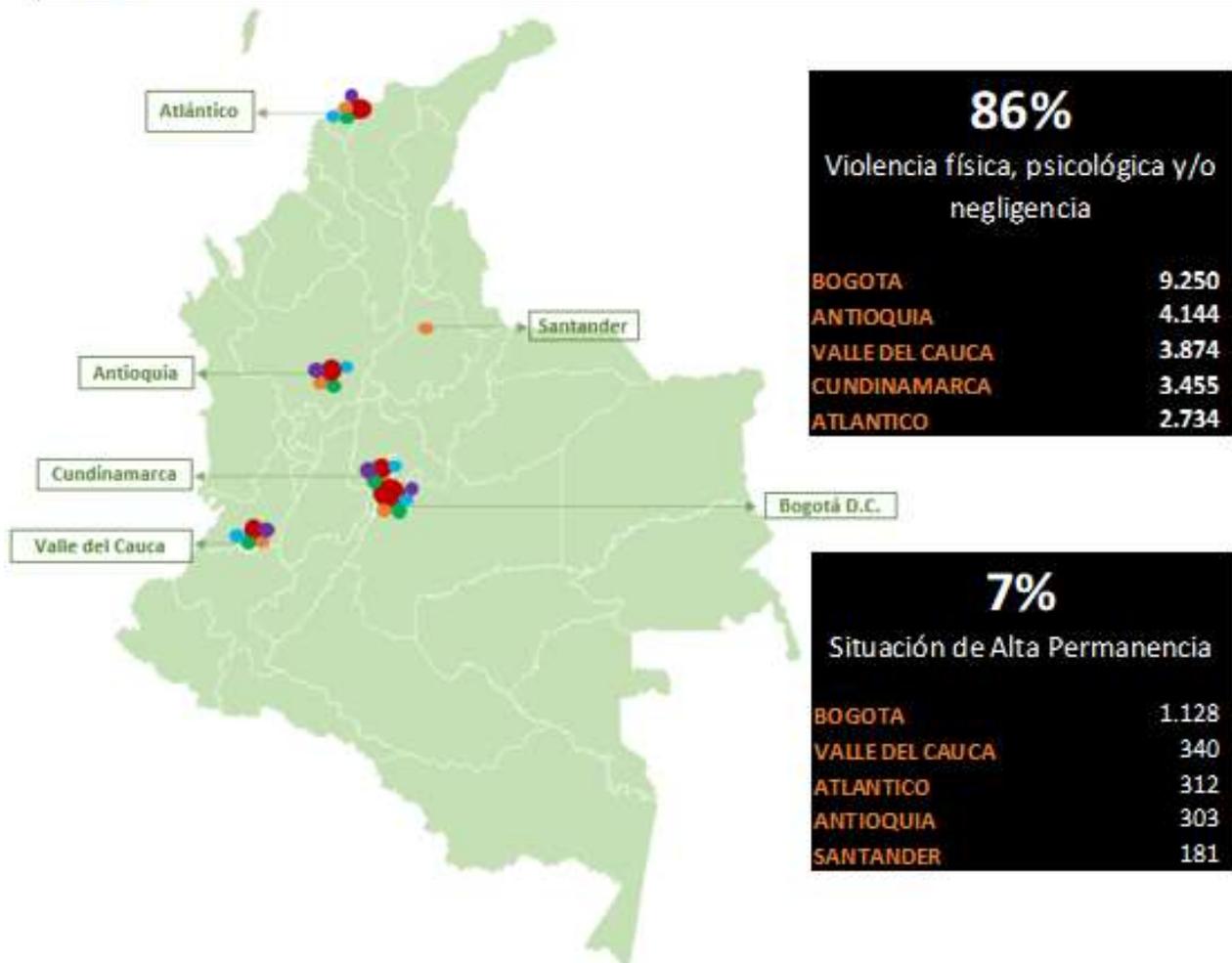
\*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

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

Para el año 2023 el ICBF recibió **52.573 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 21,5% (11.307), Antioquia 9% (4.729), Valle del Cauca 8,9% (4.667), Cundinamarca 7,4% (3.909) y Atlántico 6,4% (3.341).

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 98,2 % de los casos.

<span style="color: red;">●</span>	<b>Violencia física, psicológica y/o negligencia</b>	<b>2.922</b>
<span style="color: orange;">●</span>	<b>Situación de Alta Permanencia en Calle</b>	<b>272</b>
<span style="color: green;">●</span>	<b>Situación de trabajo infantil</b>	<b>142</b>
<span style="color: blue;">●</span>	<b>Carece de representante legal</b>	<b>75</b>
<span style="color: purple;">●</span>	<b>Tenencia Irregular de Niño, Niña o Adolescente</b>	<b>62</b>



# 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 año 2023, **551** denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Motivo del Delito	Canal de Recepción													Total general
	Correo Electrónico	Línea 141	Telefónico	Chat	Portal	Escrito	WhatsApp	Presencial	FaceBook	Click to Call	Línea Nacional	X	Instagram	
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	66	18	26	20	5	5	1	-	-	-	-	1	-	142
Participación en política	49	25	5	11	6	-	1	1	1	1	2	1	-	103
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	15	28	28	8	4	1	2	-	2	2	-	-	1	91
Contrato sin requisitos legales	52	-	3	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-	63
No realizar un acto propio de sus funciones	52	3	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	61
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	24	5	5	3	-	1	1	-	-	-	-	-	-	39
Tráfico de influencias	12	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	15
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	3	2	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	10
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	1	3	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
Interés provecho propio dentro de un contrato	4	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Uso indebido de la información del ICBF	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Incremento patrimonial sin justa causa	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Falsedad personal- suplantarse a beneficiario del servicio del ICBF	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>283</b>	<b>86</b>	<b>80</b>	<b>51</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>551</b>

El 51,4% 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 año 2023 por departamento.

Departamento	Número de denuncias	Departamento	Número de denuncias
AMAZONAS	1	GUAVIARE	5
ANTIOQUIA	17	HUILA	13
ARAUCA	3	LA GUAJIRA	25
ATLÁNTICO	30	MAGDALENA	15
BOGOTÁ DC	48	META	10
BOLÍVAR	42	NARIÑO	30
BOYACÁ	26	NORTE DE SANTANDE	1
CALDAS	2	PUTUMAYO	12
CAQUETÁ	6	QUINDIO	1
CASANARE	3	RISARALDA	12
CAUCA	27	SAN ANDRÉS	2
CESAR	39	SANTANDER	28
CHOCÓ	14	SUCRE	49
CÓRDOBA	26	TOLIMA	19
CUNDINAMARCA	19	VALLE DEL CAUCA	19
GUAINÍA	6	VICHADA	1
		<b>Total general</b>	<b>551</b>



## 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:



**60.123 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>



**39.033 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>



**37.548 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 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.



**Línea Nacional**  
018000918080  
99%



**Línea Verde**  
98%



**Chat**  
95%



**Videollamada**  
100%



**Whatsapp**  
97%



**Presencial**  
100%



**Línea 141**  
Niños, Niños y Adolescentes  
95%



**Línea 141**  
Adultos  
99%

## NIVEL DE SATISFACCIÓN





## 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 año **2023**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	338
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	19.737
Derecho de Petición - Información y Orientación	288.152
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	98.178

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	35.148
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.422

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	288.152	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	216.990	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	193.754	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	118.253	5
Trámite Búsqueda de Orígenes	463	6
Derecho de Petición - Reclamos	6.600	10
Asistencia y Asesoría a la Familia	14.202	3
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	52.573	6
Derecho de Petición - Quejas	3.254	10
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	12.155	8
Inobservancia de derechos	2.779	2
Derecho de Petición - Sugerencias	565	10
<b>Total general</b>	<b>909.740</b>	

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

## 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 **436** durante la vigencia del año 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	195	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	229	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	12	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006
<b>Total general</b>	436			

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

### 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

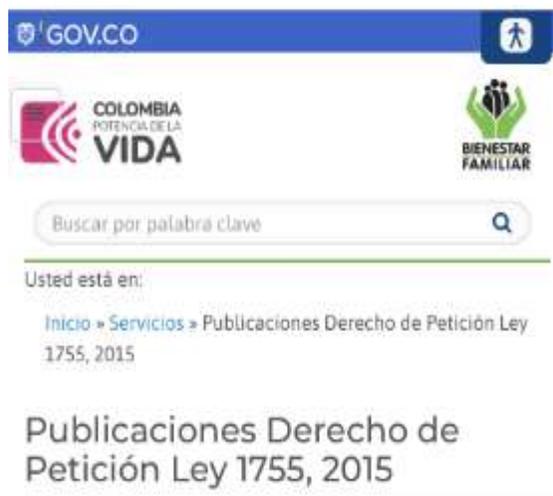
# 6

Sabías qué...



En la página Web del ICBF puedes consultar las respuestas a los derechos de petición presentado por peticionarios Anónimos o devueltas por correspondencia,

Para conocerlo se debe ingresar a <https://www.icbf.gov.co/servicios/publicaciones-derecho-de-peticion-ley-1755-2015>



GOV.CO

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

BIENESTAR FAMILIAR

Buscar por palabra clave

Usted está en:

Inicio » Servicios » Publicaciones Derecho de Petición Ley 1755, 2015

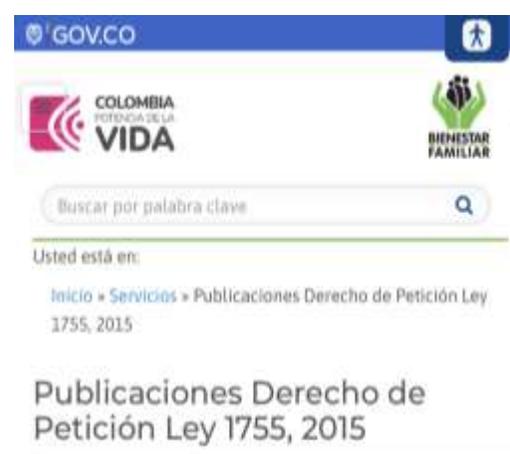
### Publicaciones Derecho de Petición Ley 1755, 2015

#### Filtrar por fecha fijación:

- 2024 (471)
- 2020 (2)
- 2019 (1782)

#### Filtrar por dirección regional:

- Dirección de Información y Tecnología (8)
- Regional Amazonas (5)
- Regional Antioquia (66)
- Regional Atlántico (21)



GOV.CO

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

BIENESTAR FAMILIAR

Buscar por palabra clave

Usted está en:

Inicio » Servicios » Publicaciones Derecho de Petición Ley 1755, 2015

### Publicaciones Derecho de Petición Ley 1755, 2015

#### Filtrar por fecha fijación:

- 2024
  - Febrero 2024
    - Febrero 9, 2024 (46)
    - Febrero 8, 2024 (10)
    - Febrero 7, 2024 (20)
    - Febrero 6, 2024 (31)
    - Febrero 5, 2024 (36)
    - Febrero 3, 2024 (52)
    - Febrero 2, 2024 (46)
    - Febrero 17, 2024 (6)
    - Febrero 16, 2024 (34)
    - Febrero 15, 2024 (52)
    - Febrero 14, 2024 (51)

- **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](http://www.icbf.gov.co), utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co).

A través de las redes sociales Facebook/ICBFCOLOMBIA y X @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](mailto: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)