

INFORME DE PQRS

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

Diciembre
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

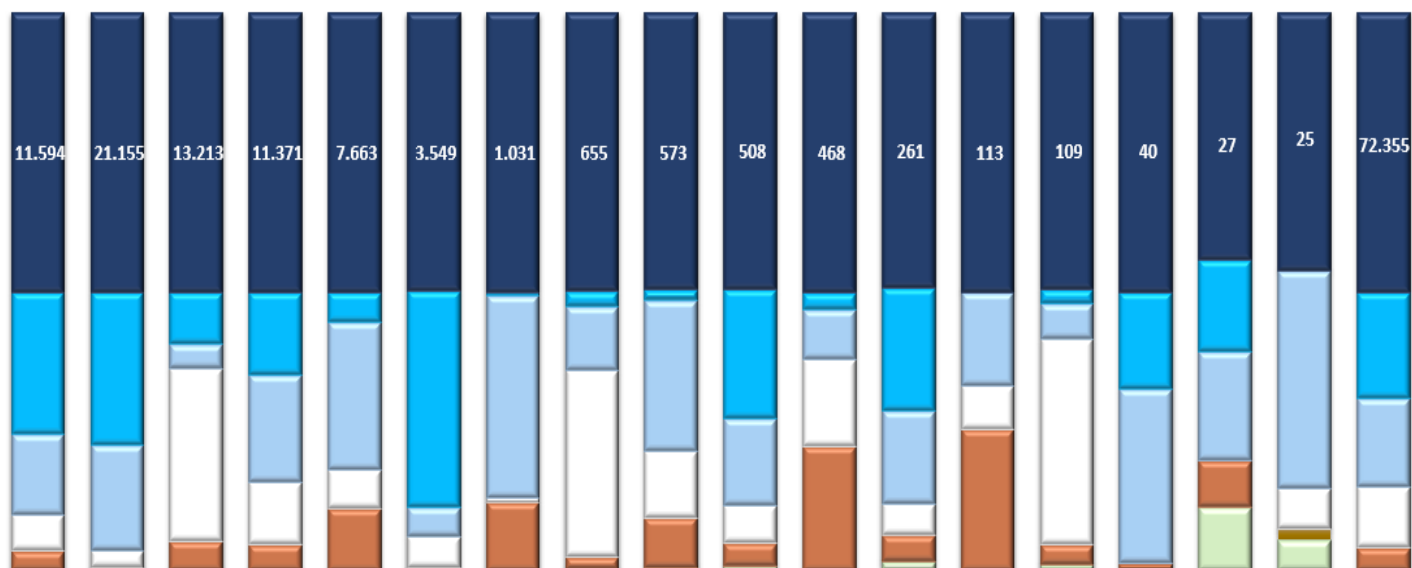
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 diciembre del año 2023, el ICBF recibió un total de **72.355** 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 37,9% y 31,8%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF diciembre 2023



	Anexos	DP - IO	TAE	SRD	DP - IOT	RAVD	SRD_OA	AAF	DP - ACVN	DP - Reclamos	PCL	DP - Quejas	TDA	IDD	Denuncias Anticorrupción	DP - Sugerencias	TBO	Total general
■ Total general	11.594	21.155	13.213	11.371	7.663	3.549	1.031	655	573	508	468	261	113	109	40	27	25	72.355
■ Telefónico	5916	11.611	2.480	3.363	835	2.741	12	37	22	238	29	118	-	6	14	10	-	27.432
■ Virtual	3349	8.036	1.161	4.403	4.056	380	750	150	310	158	85	88	38	14	25	12	21	23.036
■ Presencial	1509	1.298	8.159	2.560	1.066	399	18	438	138	70	145	30	18	81	-	-	4	15.933
■ Escrito	820	210	1.413	1.045	1.706	29	251	30	103	42	209	25	57	8	1	5	-	5.954
■ Participación	29,2%	18,3%	15,7%	10,6%	4,9%	1,4%	0,9%	0,8%	0,7%	0,6%	0,4%	0,2%	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	100%	
■ Promedio de respuesta	*	0	2	1	4	5	*	2	7	9	*	9	*	2	*	7	3	

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



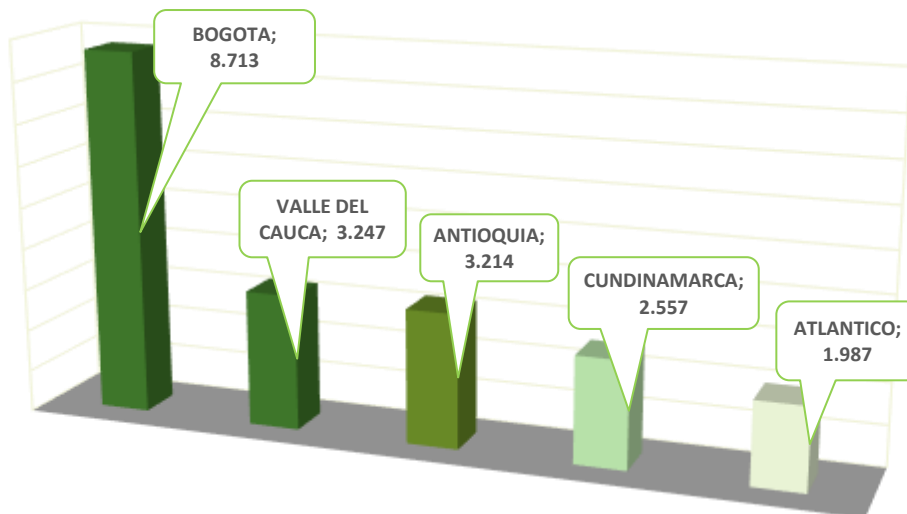
- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado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

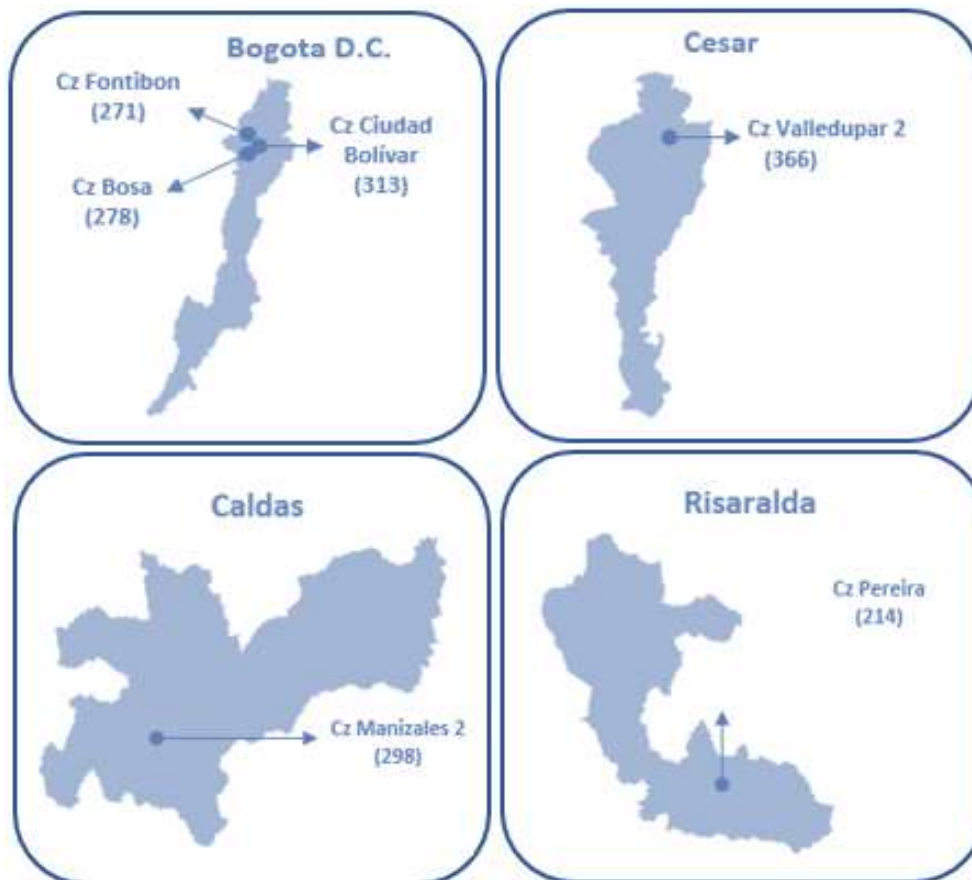
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

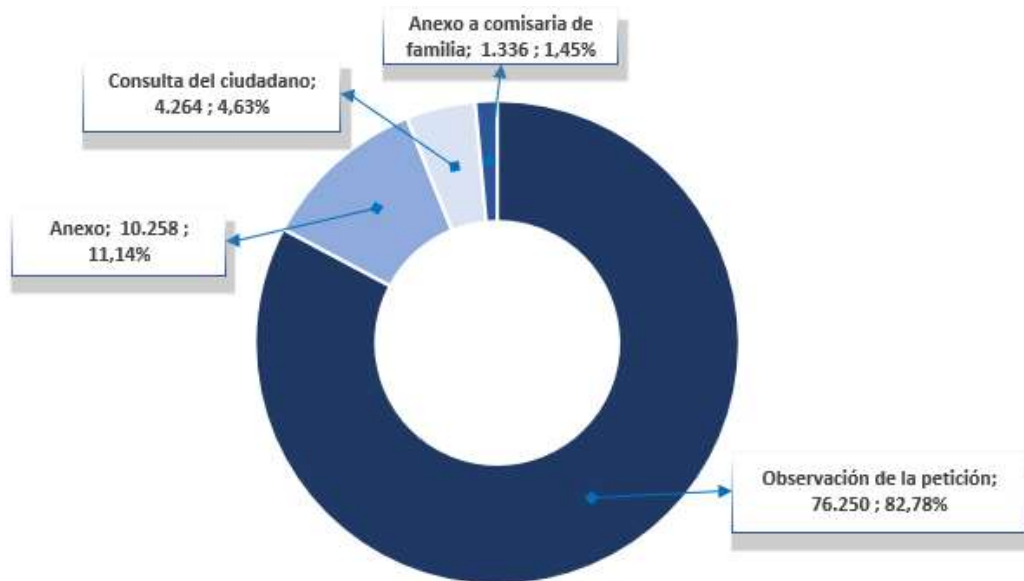
Regionales con más direccionamientos



Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Fontibón, Ciudad Bolívar y Bosa (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), Manizales 2 (Reg. Caldas) y Pereira (Reg. Risaralda).



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 diciembre con un total de **92.108**:



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 **10.258** 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 **1.336** 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 **4.264** 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 **76.250** 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 diciembre 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 diciembre 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	63	Bogotá	56	Bogotá	8
Valle del Cauca	25	Nariño	37	La Guajira	5
Cundinamarca	22	Valle del Cauca	33	Sede Nacional	4
Antioquia	20	Bolívar	33	Boyacá	2
Atlántico	13	Cundinamarca	31	Valle del Cauca	2
Tolima	12	Antioquia	28	Atlántico	1
Boyacá	11	Córdoba	26	Cesar	1
Sucre	9	Santander	24	Córdoba	1
Sede Nacional	8	Atlántico	22	Nariño	1
Meta	7	Cauca	19	Risaralda	1
Norte de Santander	6	Boyacá	18	Santander	1
Caldas	6	Sucre	18	Total general	27
Cauca	6	Tolima	17		
Santander	5	Cesar	16		
Risaralda	5	La Guajira	16		
Huila	5	Sede Nacional	15		
Magdalena	5	Caldas	15		
Bolívar	5	Risaralda	12		
Nariño	4	Huila	12		
Quindío	4	Norte de Santander	11		
Caquetá	4	Caquetá	8		
Cesar	3	Magdalena	7		
Córdoba	2	Quindío	7		
Arauca	2	Arauca	7		
Chocó	2	Meta	5		
Guainía	2	Casanare	5		
Guaviare	1	Amazonas	5		
Putumayo	1	Chocó	2		
Amazonas	1	Vichada	1		
La Guajira	1	Guaviare	1		
San Andrés	1	San Andrés	1		
Total general	261	Total general	508		

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 (octubre a diciembre 2023).

Quejas por Regional ICBF (octubre – diciembre 2023)

Regional Direccinamiento	oct-23	nov-23	dic-23	Total general	% Participación
BOGOTA	96	76	63	235	27,01%
VALLE DEL CAUCA	28	21	25	74	8,51%
ANTIOQUIA	24	18	20	62	7,13%
CUNDINAMARCA	21	11	22	54	6,21%
TOLIMA	19	16	12	47	5,40%
SEDE NACIONAL	16	20	8	44	5,06%
ATLANTICO	17	10	13	40	4,60%
SANTANDER	15	10	5	30	3,45%
BOYACA	6	11	11	28	3,22%
NARIÑO	11	9	4	24	2,76%
CALDAS	13	5	6	24	2,76%
RISARALDA	6	6	5	17	1,95%
NORTE DE SANTANDER	5	6	6	17	1,95%
HUILA	7	4	5	16	1,84%
CAUCA	6	4	6	16	1,84%
META	3	5	7	15	1,72%
SUCRE	1	4	9	14	1,61%
QUINDIO	4	5	4	13	1,49%
CESAR	2	8	3	13	1,49%
CORDOBA	4	6	2	12	1,38%
BOLIVAR	4	3	5	12	1,38%
MAGDALENA	3	4	5	12	1,38%
PUTUMAYO	5	3	1	9	1,03%
ARAUCA	4	2	2	8	0,92%
CASANARE	1	5	-	6	0,69%
CHOCO	3	1	2	6	0,69%
CAQUETA	1	-	4	5	0,57%
LA GUAJIRA	2	1	1	4	0,46%
VICHADA	1	2	-	3	0,34%
GUAVIARE	2	-	1	3	0,34%
GUAINÍA	-	1	2	3	0,34%
SAN ANDRÉS	-	1	1	2	0,23%
AMAZONAS	-	1	1	2	0,23%
Total general	330	279	261	870	100%

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 (noviembre – diciembre 2023)

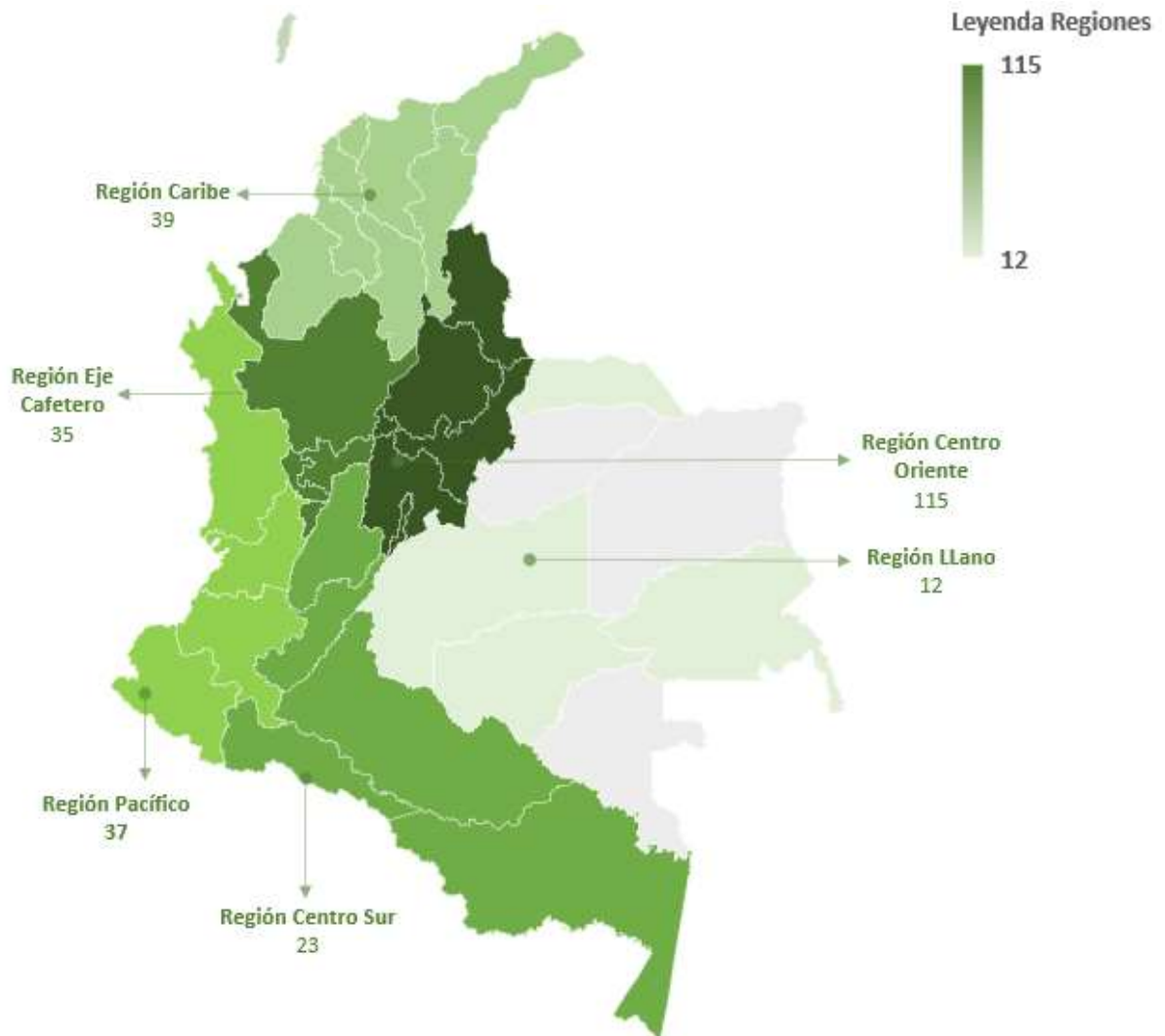
Regional	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Variación
Amazonas	1	1	—
Antioquia	18	20	✗
Arauca	2	2	—
Atlántico	10	13	✗
Bogotá	76	63	✓
Bolívar	3	5	✗
Boyacá	11	11	—
Caldas	5	6	✗
Caquetá	-	4	✗
Casanare	5	-	✓
Cauca	4	6	✗
Cesar	8	3	✓
Chocó	1	2	✗
Cordoba	6	2	✓
Cundinamarca	11	22	✗
Guainía	1	2	✗
Guaviare	-	1	✗
Huila	4	5	✗
La Guajira	1	1	—
Magdalena	4	5	✗
Meta	5	7	✗
Nariño	9	4	✓
Norte De Santander	6	6	—
Putumayo	3	1	✓
Quindío	5	4	✓
Risaralda	6	5	✓
San Andrés	1	1	—
Santander	10	5	✓
Sede Nacional*	20	8	✓
Sucre	4	9	✗
Tolima	16	12	✓
Valle Del Cauca	21	25	✗
Vichada	2	-	✓
Total General	279	261	✓

- ✗ 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 diciembre 2023 se recibieron 261 quejas y se logró evidenciar una disminución del 6,5% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “noviembre”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de diciembre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de quejas. Se puede evidenciar que las regiones con más Quejas corresponden a: Región Centro Oriente la cual representa el 44,1%, Región Caribe con el 14,9% y Región Pacífico con el 14,2% 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	Centro Sur	Llanos	Eje Cafetero	Pacífico
ATLÁNTICO	BOGOTA	HUILA	GUAVIARE	ANTIOQUIA	CHOCÓ
CESAR	Sede Nacional*	TOLIMA	ARAUCA	CALDAS	NARIÑO
CÓRDOBA	BOYACA	PUTUMAYO	GUAINÍA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	AMAZONAS	META	QUINDÍO	CAUCA
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER	CAQUETÁ			
BOLÍVAR	SANTANDER				
SUCRE					
SAN ANDRÉS					

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas diciembre 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	26	40	7	9	8	-
Servicio al Ciudadano	13	2	8	8	-	2
Concilliable - Fijación de cuota de alimentos	3	5	6	7	9	-
Concilliable - Fijación de custodia y cuidado personal	7	3	3	5	8	-
Concilliable - Fijación de visitas	4	6	1	-	3	-
Revisión de Visitas	2	1	2	1	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	3	-	-	-	1	1
Constatación presunta vulneración de derechos	2	3	-	-	-	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 mes de diciembre 2023 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Servicio al ciudadano y Conciliables por fijación de cuotas de alimentos.

- 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 diciembre 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.
- Las quejas por **Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)** Es la falta de oportunidad en la atención por parte de un servidor público o contratista, frente a la prestación de los trámites o servicios del ICBF y para la vigencia del informe fueron interpuestas por los ciudadanos al percibir demoras en la atención y en el acceso a información o procesos por parte de algunos servidores públicos

El 66% (171) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Ciudad Bolívar y Barrios Unidos (Reg. Bogotá), Fusagasugá y Soacha (Reg. Cundinamarca), Centro (Reg. Valle del Cauca) y Sincelejo (Reg. Sucre).

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 (octubre a diciembre 2023).

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

Regional Direccionamiento	oct-23	nov-23	dic-23	Total general	% Participación
BOGOTA	62	49	56	167	9,34%
VALLE DEL CAUCA	38	62	33	133	7,44%
CUNDINAMARCA	49	45	31	125	6,99%
ANTIOQUIA	55	37	28	120	6,71%
NARIÑO	20	45	37	102	5,70%
SANTANDER	34	26	24	84	4,70%
LA GUAJIRA	25	38	16	79	4,42%
CALDAS	26	33	15	74	4,14%
ATLANTICO	20	28	22	70	3,91%
TOLIMA	33	18	17	68	3,80%
BOLIVAR	14	19	33	66	3,69%
CORDOBA	14	23	26	63	3,52%
CAUCA	18	25	19	62	3,47%
HUILA	24	19	12	55	3,08%
SEDE NACIONAL	8	28	15	51	2,85%
BOYACA	13	15	18	46	2,57%
SUCRE	18	8	18	44	2,46%
CESAR	10	17	16	43	2,40%
META	20	15	5	40	2,24%
RISARALDA	11	15	12	38	2,13%
MAGDALENA	8	18	7	33	1,85%
NORTE DE SANTANDER	11	10	11	32	1,79%
CASANARE	11	8	5	24	1,34%
QUINDIO	6	6	7	19	1,06%
CAQUETA	5	4	8	17	0,95%
PUTUMAYO	2	14	-	16	0,89%
ARAUCA	5	3	7	15	0,84%
AMAZONAS	1	2	5	8	0,45%
CHOCO	4	1	2	7	0,39%
VICHADA	1	2	1	4	0,22%
SAN ANDRES	2	-	1	3	0,17%
GUAVIARE	-	1	1	2	0,11%
VAUPES	1	-	-	1	0,06%
Total general	569	634	508	1.711	100%

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

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 (noviembre - diciembre 2023)

Regional	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Variación
Amazonas	2	5	✗
Antioquia	37	28	✓
Arauca	3	7	✗
Atlántico	28	22	✓
Bogotá	49	56	✗
Bolívar	19	33	✗
Boyacá	15	18	✗
Caldas	33	15	✓
Caquetá	4	8	✗
Casanare	8	5	✓
Cauca	25	19	✓
Cesar	17	16	✓
Choco	1	2	✗
Córdoba	23	26	✗
Cundinamarca	45	31	✓
Guaviare	1	1	▬
Huila	19	12	✓
La Guajira	38	16	✓
Magdalena	18	7	✓
Meta	15	5	✓
Nariño	45	37	✓
Norte De Santander	10	11	✗
Putumayo	14	-	✓
Quindío	6	7	✗
Risaralda	15	12	✓
San Andrés	-	1	✗
Santander	26	24	✓
Sede Nacional*	28	15	✓
Sucre	8	18	✗
Tolima	18	17	✓
Valle Del Cauca	62	33	✓
Vichada	2	1	✓
Total General	634	508	✓

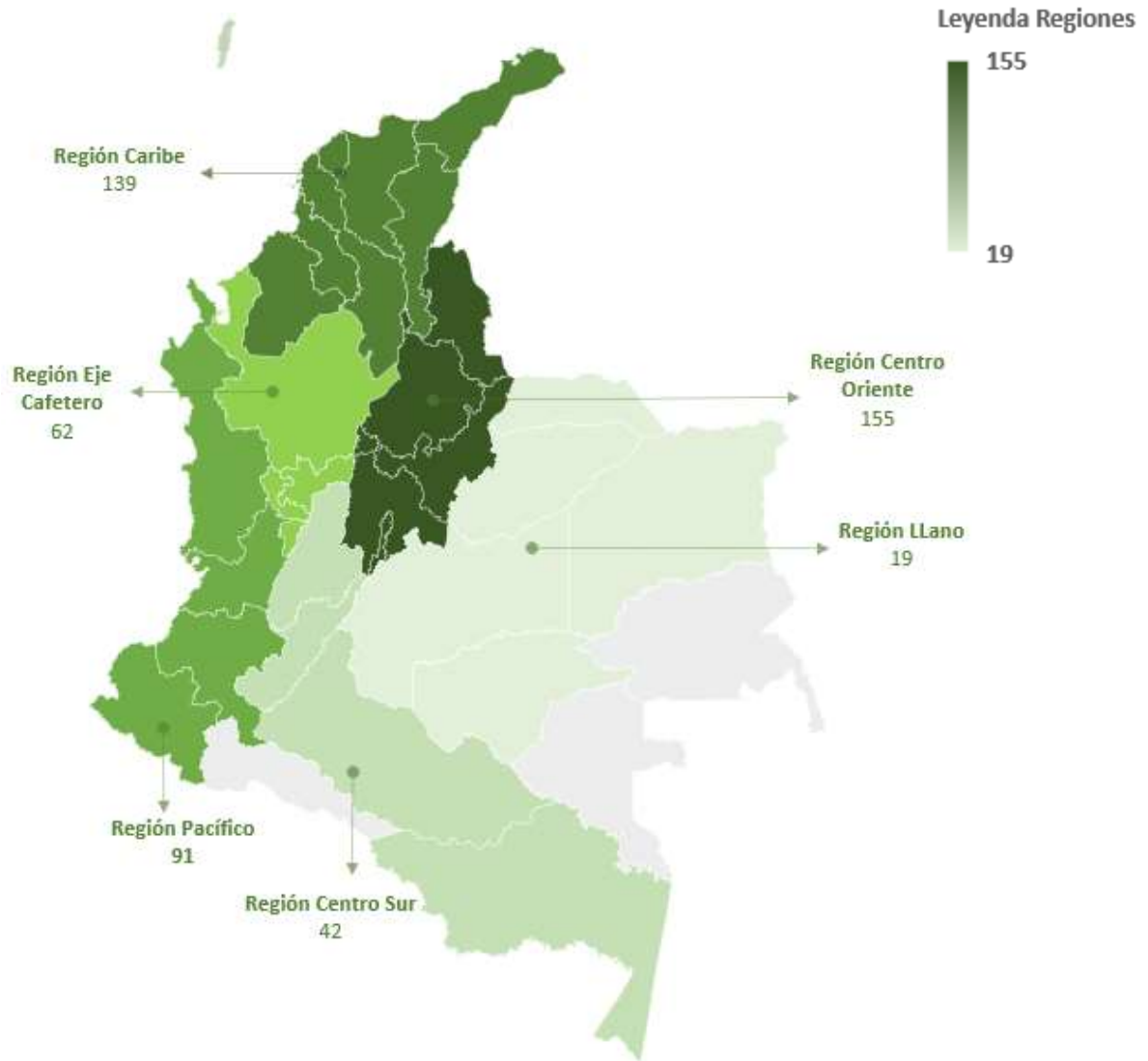
Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

- ✗ 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 mes de diciembre 2023 se recibieron 508 reclamos, evidenciándose una disminución del 20% respecto al mes inmediatamente anterior “noviembre”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de diciembre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que las regiones con más Reclamos corresponden a: Región centro Oriente que representa el 31%, seguido de la Región Caribe con el 27% y la Región Pacífico con el 18% 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					
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 diciembre 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	110	12	3
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	98	13	2
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	25	21	2
Hogares Sustitutos	21	22	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	37	3	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	20	4	1
Servicio al Ciudadano	20	-	1
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	8	12	-

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 mes de diciembre 2023, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de desarrollo infantil para la primera Infancia – CDI y Centros de Protección - Internado - Semi-internado – Externado.

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de diciembre 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 diciembre 2023 los usuarios evidencian afectaciones en la infraestructura y 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 en el último trimestre (octubre a diciembre 2023).

Regional Direccionamiento	oct-23	nov-23	dic-23	Total general	% Participación
Santander	46	-	1	47	33%
Bogota	7	6	8	21	15%
Sede Nacional	2	2	4	8	6%
Cauca	5	2	-	7	5%
La Guajira	-	2	5	7	5%
Antioquia	4	2	-	6	4%
Risaralda	4	1	1	6	4%
Atlantico	3	1	1	5	3%
Valle Del Cauca	1	2	2	5	3%
Casanare	-	4	-	4	3%
Norte de Santander	1	2	-	3	2%
Caldas	1	2	-	3	2%
Huila	2	1	-	3	2%
Boyacá	1	-	2	3	2%
Cundinamarca	1	1	-	2	1%
Amazonas	2	-	-	2	1%
Quindío	2	-	-	2	1%
Nariño	-	1	1	2	1%
Cesar	-	1	1	2	1%
Tolima	-	1	-	1	1%
San Andrés	-	1	-	1	1%
Caquetá	1	-	-	1	1%
Bolivar	1	-	-	1	1%
Córdoba	-	-	1	1	1%
Total general	84	32	27	143	100%

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.

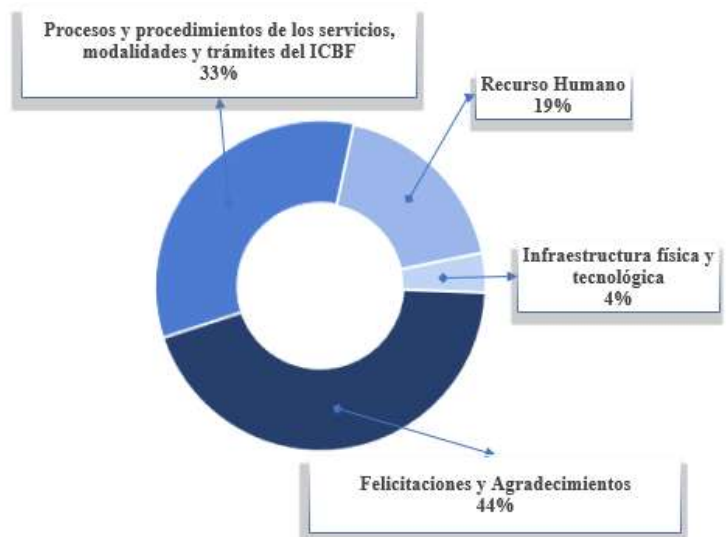
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de diciembre de 2023 se recibieron 27 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior disminuyó en un 16%.

Regional	Noviembre 2023	Diciembre 2023
Antioquia	2	-
Atlántico	1	1
Bogotá	6	8
Boyacá	-	2
Caldas	2	-
Casanare	4	-
Cauca	2	-
Cesar	1	1
Córdoba	-	1
Cundinamarca	1	-
La Guajira	2	5
Huila	1	-
Nariño	1	1
Norte De Santander	2	-
Risaralda	1	1
San Andrés	1	-
Santander	-	1
Sede Nacional*	2	4
Tolima	1	-
Valle Del Cauca	2	2
Total General	32	27

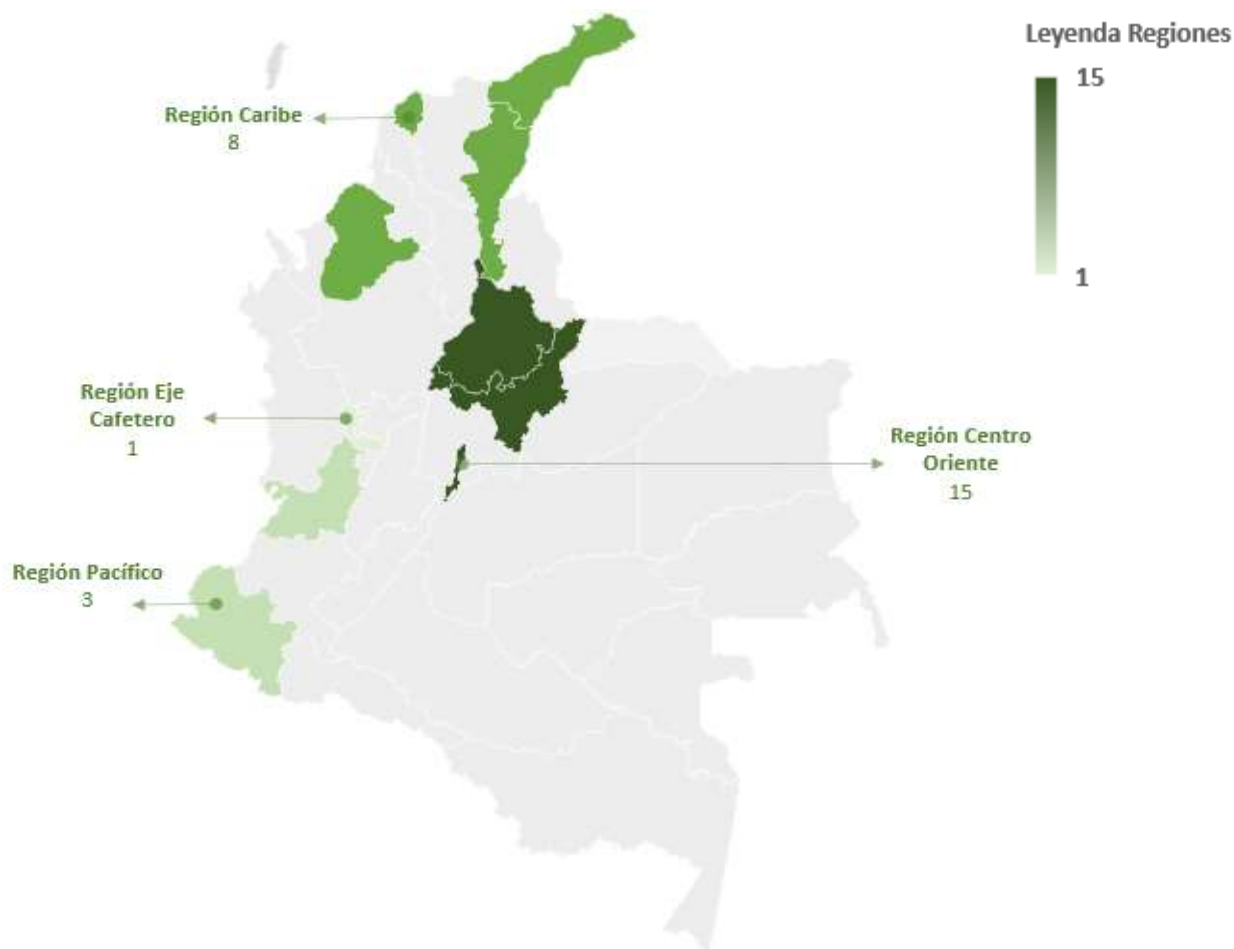
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de diciembre 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 mes de diciembre 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 34,4%, la Región Pacífico el 15,6%, la Región Eje Cafetero el 15,6%, la Región Caribe el 15,6%, la Región Llanos 12,5% y la Región Centro Sur 6,3% respectivamente.



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

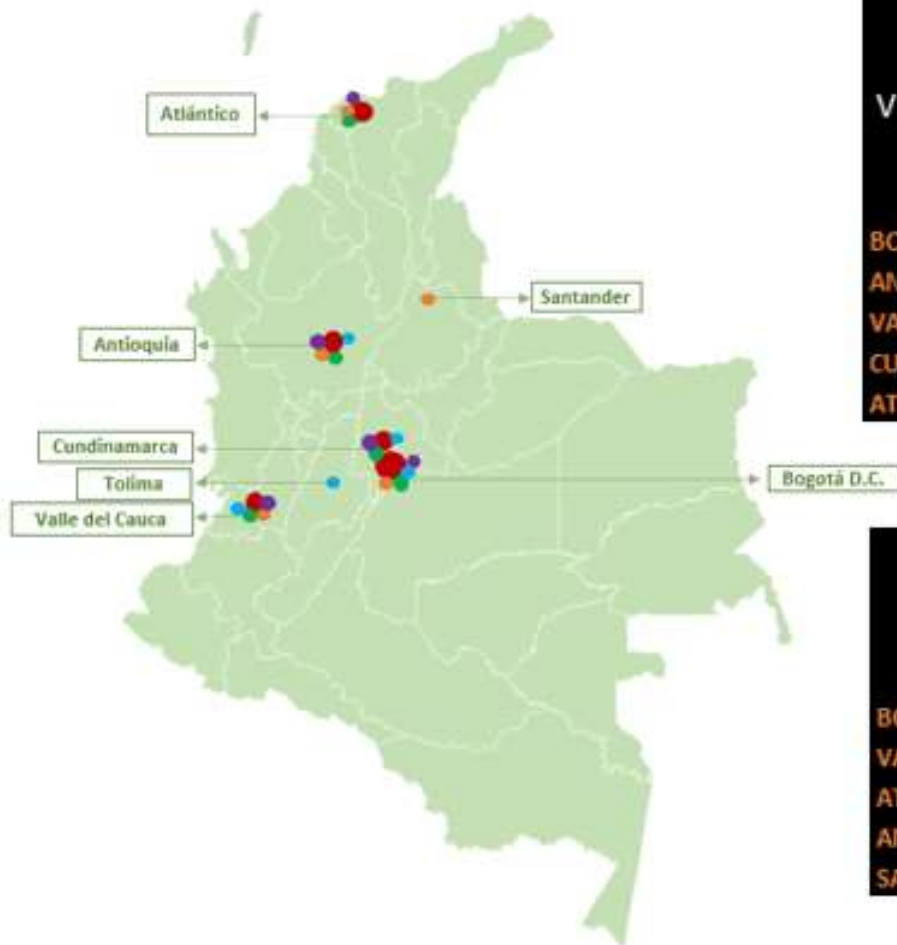
Centro Oriente	Caribe	Pacífico	Eje Cafetero
BOGOTÁ	ATLÁNTICO	VALLE DEL CAUCA	RISARALDA
Sede Nacional*	LA GUAJIRA	NARIÑO	
BOYACÁ	CÓRDOBA		
SANTANDER	CESAR		

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024

Para el mes de diciembre 2023 el ICBF recibió **4.433 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 20,1% (712), Antioquia 10,2% (362), Valle del Cauca 9% (321), Cundinamarca 7,9% (279) y Atlántico 6,9% (246).

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 97,9 % de los casos.

●	Violencia física, psicológica y/o negligencia	2.922
●	Situación de Alta Permanencia en Calle	272
●	Situación de trabajo infantil	142
●	Víctima de uso, porte, manipulación o lesión por pólvora	75
●	Carece de Representante Legal	62



82%	Violencia física, psicológica y/o negligencia
BOGOTA	544
ANTIOQUIA	310
VALLE DEL CAUCA	241
CUNDINAMARCA	237
ATLANTICO	191

8%	Situación de Alta
BOGOTA	76
VALLE DEL CAUCA	32
ATLANTICO	26
ANTIOQUIA	23
SANTANDER	22

Informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF Octubre - Diciembre 2023

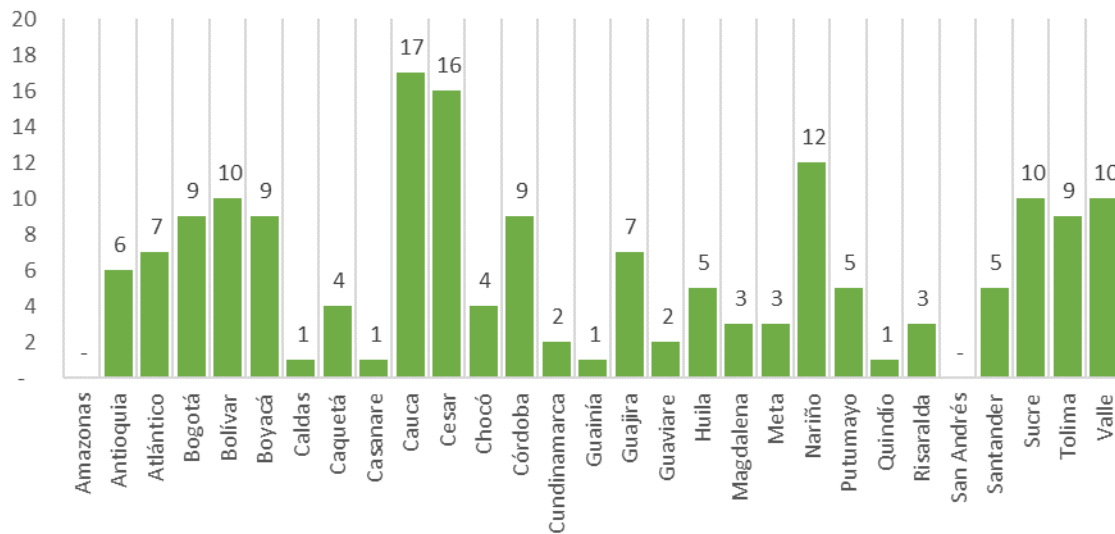
En el marco de nuestro objetivo plasmado en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 de “fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción, constitución de redes institucionales y canales de denuncia; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía”¹, presentamos este informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF en el período del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2023 a través de nuestros canales de atención², por medio de los cuales recibimos un total de 171 denuncias por los motivos que exponemos a continuación:

Tipo de denuncia	Número de denuncias
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	48
Contrato sin requisitos legales	7
Falsedad personal - Suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	0
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	2
Interés provecho propio dentro de un contrato	2
No realizar un acto propio de sus funciones	16
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	29
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	2
Participación en política	46
Servidor público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	12
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	3
Tráfico de influencias	2
Uso indebido de la información del ICBF	1
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1
Total	171

Todas estas denuncias fueron tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, y de ellas, 13 contenían hechos suficientes para ser presentadas en la Fiscalía General de la Nación. A continuación, se relacionan la cantidad de denuncias presentadas por la ciudadanía por departamento:

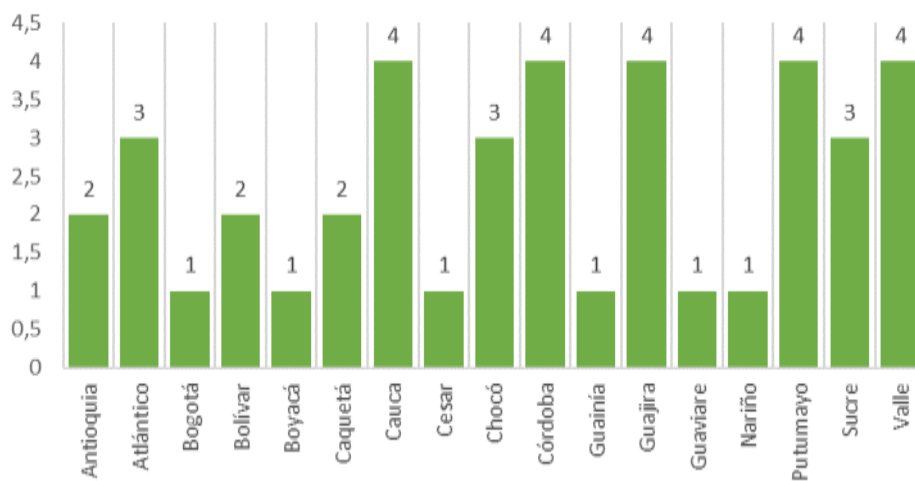
Departamento	Número de denuncias	Departamento	Número de denuncias
Amazonas	-	Guajira	7
Antioquia	6	Guaviare	2
Atlántico	7	Huila	5
Bogotá	9	Magdalena	3
Bolívar	10	Meta	3
Boyacá	9	Nariño	12
Caldas	1	Putumayo	5
Caquetá	4	Quindío	1
Casanare	1	Risaralda	3
Cauca	17	San Andrés	-
Cesar	16	Santander	5
Chocó	4	Sucre	10
Córdoba	9	Tolima	9
Cundinamarca	2	Valle	10
Guainía	1	Total	171

Total denuncias



Finalmente, 41 denuncias fueron enviadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Número de denuncias





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:



4.208 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>



2.933 peticiones por presunta vulneración de derechos: Corresponden a orientaciones brindadas al ciudadano respecto a casos de presunta amenaza o vulneración de derecho de niños, niñas 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.



2.594 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>

Fuente: Informes SIM, corte 04 de enero de 2024



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana

RESULTADOS DICIEMBRE

Canal chat

Para el mes de Diciembre del año 2023 en el segmento de Chat se recibieron 153 encuestas que es un 4,66 % de las interacciones atendidas, recibiendo 7 interacciones como encuestas no satisfactorias, cerrando el nivel de satisfacción en **95,42%**



Chat

Canal telefónico NNA

Para el mes de Diciembre del año 2023 el canal de NNA recibió 958 encuestas que es el 74,96% de respuesta a las interacciones recibidas, recibiendo 45 encuestas como no satisfactorias, obteniendo un NS del **95,30%**.



Línea 141

MiMa, NiMa y Adolescentes

Canal telefónico adultos

Se pasaron a encuesta 13.400 que es el 78,51% de las interacciones recibidas, obteniendo 93 encuestas como no satisfactorias, cerrando en **99%** el NS.



Línea 141

Adultos

Canal de Video llamada

Para el mes de Diciembre se pasaron a encuesta 158, obteniendo 129 encuestas efectivas, con un porcentaje de respuesta de 81,65%, obteniendo 2 interacciones como no satisfactorias, cerrando en **98,45%** el NS.



Videollamada

Teléfono verde

Para el mes de Diciembre se recibieron 859 encuestas con un porcentaje de respuesta a encuesta del 85,54%, con 9 interacciones no satisfactorias, con un NS del **98,95%**.



NIVEL DE

SATISFACCION

Los invitamos a consultar el informe completo en el siguiente link:
<https://www.icbf.gov.co/servicios/informe-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 diciembre de **2023**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	21
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.306
Derecho de Petición - Información y Orientación	21.155
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.336

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	2.374
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	635

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	21.155	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	13.213	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	11.371	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.663	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	25	3
Derecho de Petición - Reclamos	508	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	655	2
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	3.549	5
Derecho de Petición - Quejas	261	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	573	7
Inobservancia de derechos	109	2
Derecho de Petición - Sugerencias	27	7
Total general	59.109	

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 **30** durante la vigencia del mes de diciembre 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	11	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	18	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 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/seguiamiento-solicitudes>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabías qué...



El ICBF cuenta con un canal de atención para que los ciudadanos pongan en conocimiento potenciales riesgos de corrupción en esta línea se promueve el control social ciudadano, a través de la Línea Anticorrupción se centraliza, controla, gestiona las denuncias de presuntos actos de corrupción.

Los canales de atención que componen la Línea Anticorrupción son:

Correo Electrónico: anticorrupcion@icbf.gov.co

Call Center – **Línea: 018000 91 80 80** Opción 4

Canales Virtuales: Chat, video Chat y Formulario Web

Presencial: Centros Zonales y regionales – Escrito.



- **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)