

# INFORME DE PQRS

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

Febrero  
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

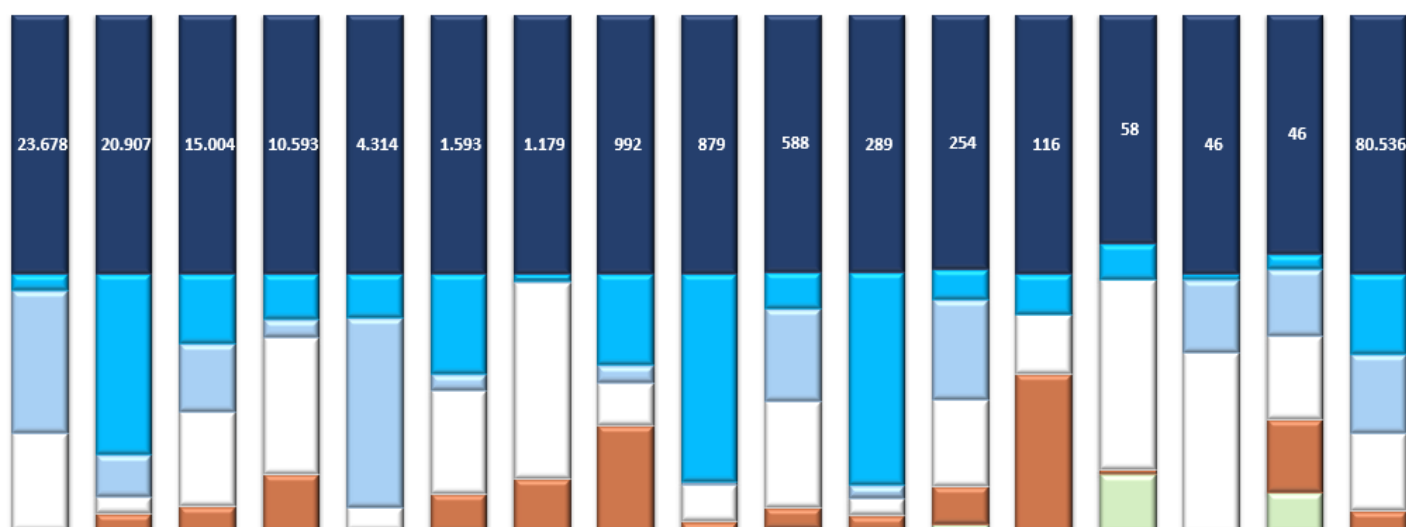
# 1

### Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

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 febrero del año 2023, el ICBF recibió un total de **80.536** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal presencial y el telefónico de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 30,9% y 30,7%, respectivamente.

## Peticiones recibidas por canal de atención ICBF febrero 2023



	DP - ID	TAE	SRD	DP - IOT	RAVD	DP - ACVN	SRD_OA	PCL	AAF	DP - Reclamos	IDD	DP - Quejas	TDA	TBO	Denuncias Anticorrupción	DP - Sugerencias	Total general
Total general	23.678	20.907	15.004	10.593	4.314	1.593	1.179	992	879	588	289	254	116	58	46	46	80.536
Presencial	1.549	14.601	4.061	1.851	742	617	37	350	704	85	237	31	18	9	1	3	24.896
Telefónico	12.929	3.355	3.970	759	3.140	103	4	68	13	211	15	99	-	-	13	13	24.692
Virtual	8.932	1.322	5.441	5.570	393	636	891	161	124	243	19	86	27	48	32	16	23.941
Escrito	268	1.629	1.532	2.413	39	237	247	413	38	49	18	38	71	1	-	14	7.007
Participación	29,4%	26,0%	18,6%	13,2%	5,4%	2,0%	1,5%	1,2%	1,1%	0,7%	0,4%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	100,0%
Promedio de respuesta	0	3	1	4	4	6	*	*	2	9	2	9	*	15	*	8	

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

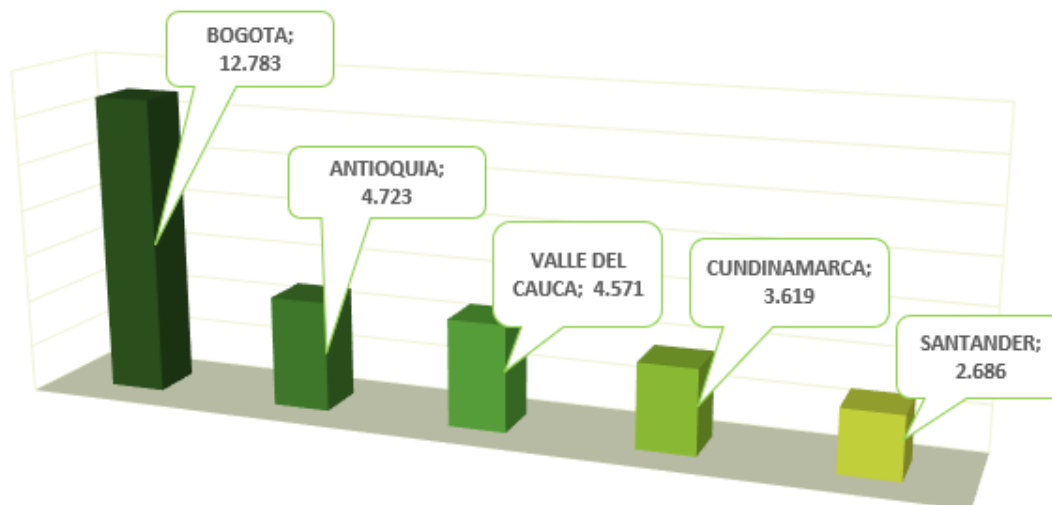


- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (\*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado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

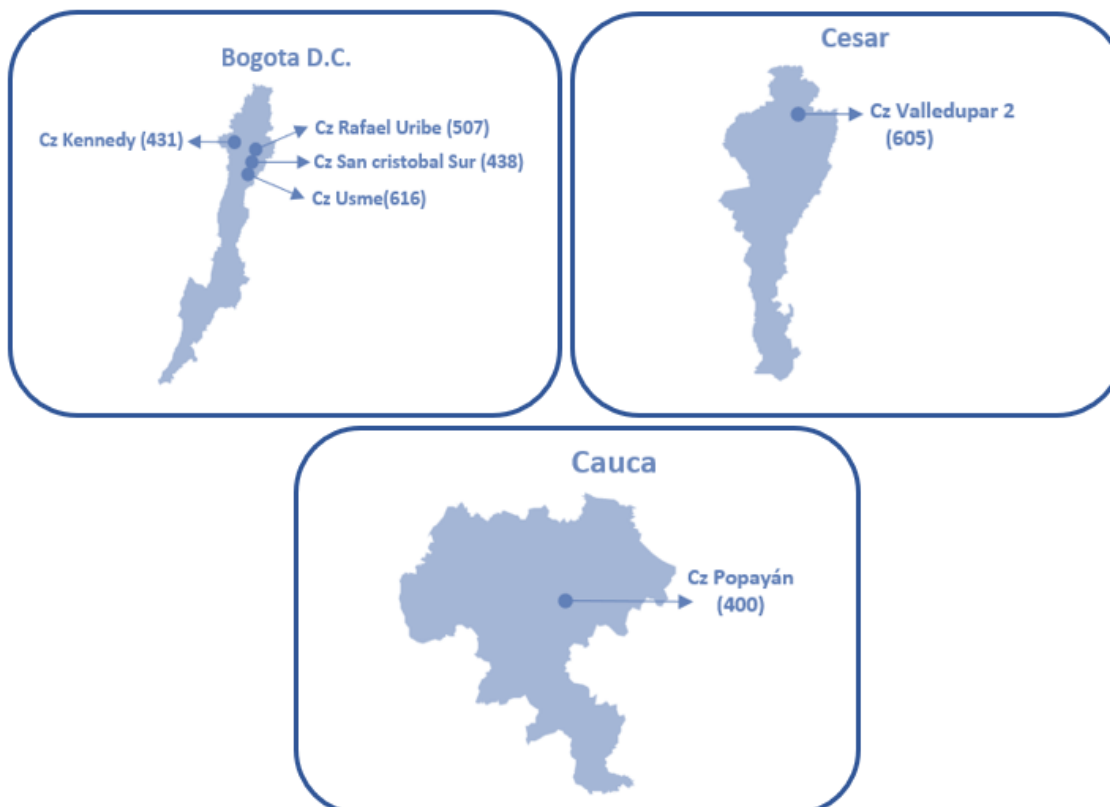
### Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

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.

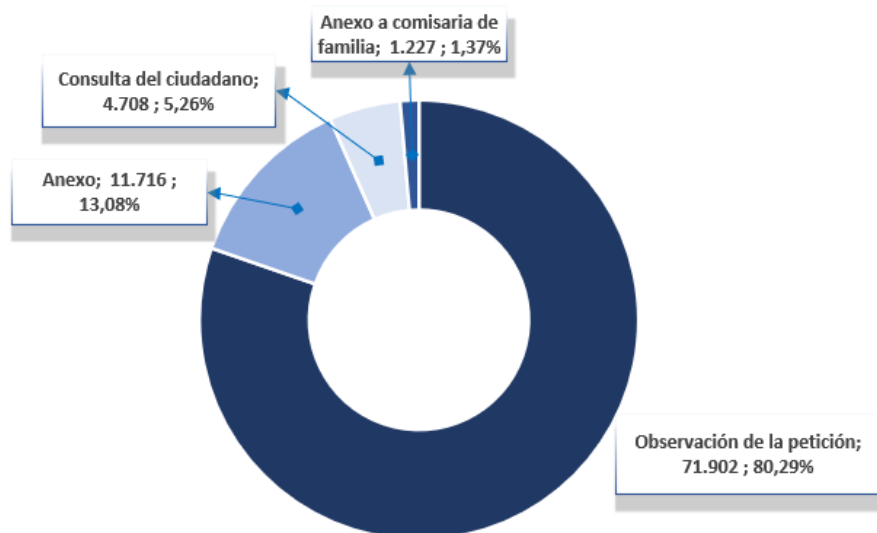
A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.



**Los puntos de atención presencial** en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Kennedy, Rafael Uribe, San Cristóbal Sur y Usme (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar) 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 febrero con un total de **89.553**:



## 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 **11.716** 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 **1.227** 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 **4.708** 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 **71.902** 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 febrero 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 febrero 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	66	Bogotá	85	Sede Nacional	11
Valle Del Cauca	28	Santander	51	Huila	8
Cundinamarca	21	Tolima	40	Bogotá	6
Sede Nacional	20	Antioquia	39	La Guajira	4
Antioquia	16	Cundinamarca	37	Risaralda	3
Huila	15	Huila	31	Tolima	2
Meta	9	Valle Del Cauca	29	Cundinamarca	2
Tolima	8	Nariño	27	Santander	2
Santander	8	Boyacá	24	Cauca	1
Atlántico	8	Sede Nacional	23	Atlántico	1
Boyacá	8	Norte de Santander	21	Bolivar	1
Cesar	6	Caldas	20	Antioquia	1
Cauca	5	Cesar	20	Boyacá	1
Caldas	5	Cauca	17	Casanare	1
Norte de Santander	5	Bolivar	15	Cesar	1
Magdalena	4	Atlántico	14	Norte de Santander	1
Nariño	3	Sucre	14	<b>Total general</b>	<b>46</b>
Quindío	3	Quindío	12		
La Guajira	3	Risaralda	10		
Bolivar	2	Córdoba	9		
Casanare	2	Magdalena	9		
Arauca	2	La Guajira	8		
Sucre	2	Putumayo	8		
Risaralda	1	Meta	6		
Córdoba	1	Caquetá	4		
Caquetá	1	Arauca	4		
Guaviare	1	Casanare	3		
Putumayo	1	Choco	3		
<b>Total general</b>	<b>254</b>	Guaviare	3		
		Amazonas	2		
		<b>Total general</b>	<b>588</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 último trimestre (diciembre 2022 a febrero 2023).

## Quejas por Regional ICBF (diciembre 2022 – febrero 2023)

Regional Direccinamiento	dic-22	ene-23	feb-23	Total general	% Participación
BOGOTA	57	65	66	188	28,61%
CUNDINAMARCA	21	22	21	64	9,74%
VALLE DEL CAUCA	10	17	28	55	8,37%
SEDE NACIONAL	12	13	20	45	6,85%
ANTIOQUIA	8	13	16	37	5,63%
HUILA	4	7	15	26	3,96%
TOLIMA	7	10	8	25	3,81%
SANTANDER	5	6	8	19	2,89%
NARIÑO	6	10	3	19	2,89%
ATLANTICO	4	6	8	18	2,74%
BOYACA	4	6	8	18	2,74%
META	5	3	9	17	2,59%
CAUCA	5	4	5	14	2,13%
CESAR	3	3	6	12	1,83%
BOLIVAR	5	4	2	11	1,67%
MAGDALENA	4	2	4	10	1,52%
CALDAS	1	4	5	10	1,52%
RISARALDA	2	6	1	9	1,37%
QUINDIO	2	3	3	8	1,22%
CORDOBA	5	2	1	8	1,22%
LA GUAJIRA	4	1	3	8	1,22%
NORTE DE SANTANDER	1	1	5	7	1,07%
CASANARE	2	2	2	6	0,91%
SUCRE	2	1	2	5	0,76%
CAQUETA	2	1	1	4	0,61%
ARAUCA	-	2	2	4	0,61%
VICHADA	2	1	-	3	0,46%
PUTUMAYO	2	-	1	3	0,46%
AMAZONAS	2	-	-	2	0,30%
CHOCO	-	1	-	1	0,15%
GUAVIARE	-	-	1	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>187</b>	<b>216</b>	<b>254</b>	<b>657</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de marzo 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 (enero – febrero 2023)

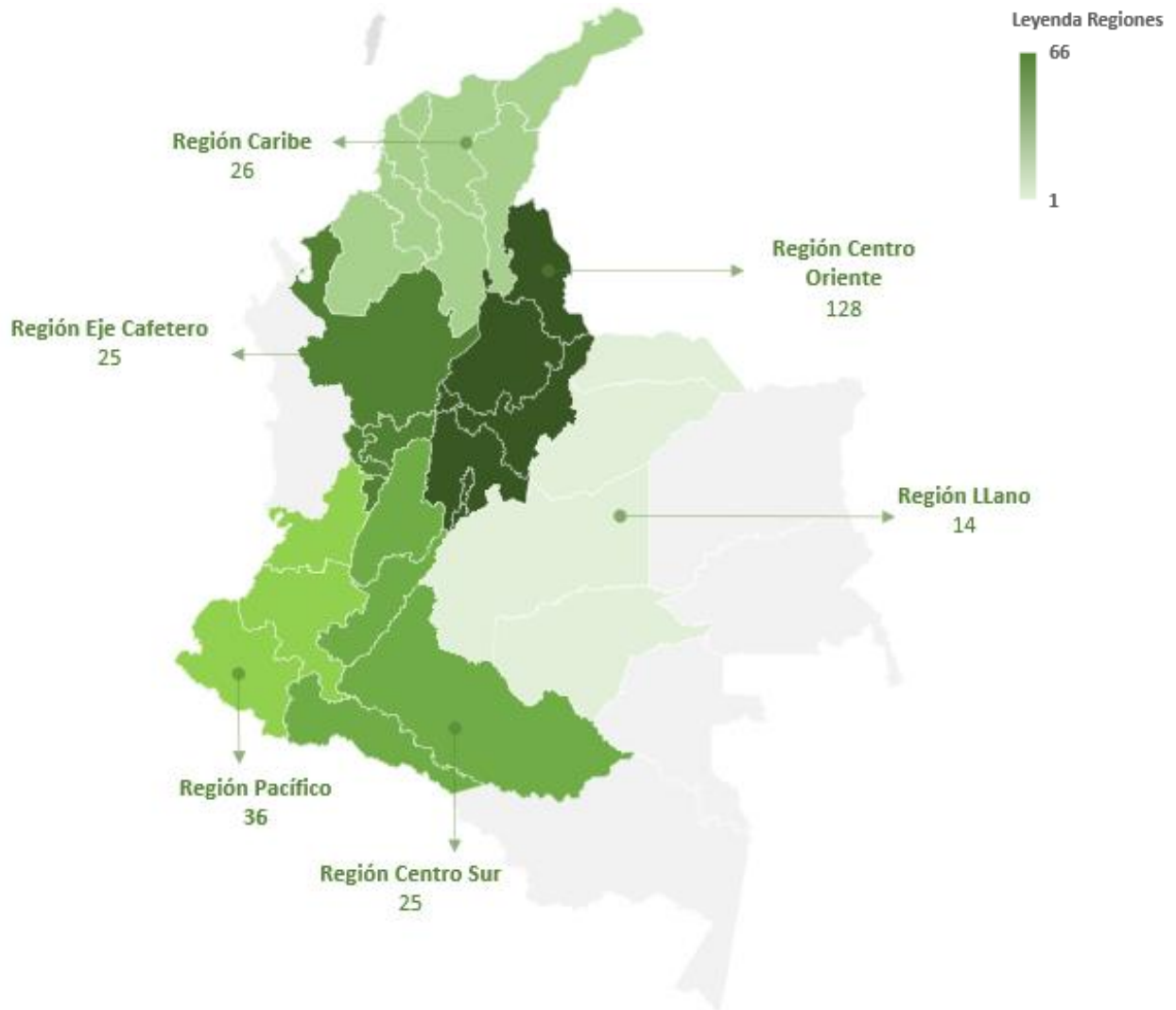
Regional	Enero 2023	Febrero 2023	Variación
Antioquia	13	16	✗
Arauca	2	2	▬
Atlántico	6	8	✗
Bogotá	65	66	✗
Bolívar	4	2	✔
Boyacá	6	8	✗
Caldas	4	5	✗
Caquetá	1	1	▬
Casanare	2	2	▬
Cauca	4	5	✗
Cesar	3	6	✗
Chocó	1	-	✔
Cordoba	2	1	✔
Cundinamarca	22	21	✔
Guaviare	-	1	✗
Huila	7	15	✗
La Guajira	1	3	✗
Magdalena	2	4	✗
Meta	3	9	✗
Nariño	10	3	✔
Norte De Santander	1	5	✗
Putumayo	-	1	✗
Quindío	3	3	▬
Risaralda	6	1	✔
Santander	6	8	✗
Sede Nacional*	13	20	✗
Sucre	1	2	✗
Tolima	10	8	✔
Valle Del Cauca	17	28	✗
Vichada	1	-	✔
<b>Total General</b>	<b>216</b>	<b>254</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 mes de febrero 2023 se recibieron 254 quejas y se logró evidenciar un aumento del 17,6% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “enero”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de febrero 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 50,4%, la Región pacífica con el 14,2% y la región Caribe con el 10,2% 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	Eje Cafetero	Llanos	Pacífico
ATLÁNTICO	BOGOTA	CAQUETA	ANTIOQUIA	CASANARE	CAUCA
CESAR	Sede Nacional*	HUILA	CALDAS	META	NARIÑO
CÓRDOBA	BOYACA	TOLIMA	QUINDÍO	GUAVIARE	VALLE DEL CAUCA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	PUTUMAYO	RISARALDA	ARAUCA	
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER				
SUCRE	SANTANDER				
BOLÍVAR					
CÓRDOBA					

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

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

## Principales motivos y servicios afectados por las quejas febrero 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
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	33	29	15	10	9
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	13	7	9	2	5
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	12	11	3	1	5
Servicio al Ciudadano	11	2	8	4	-
Adopciones	1	2	-	4	-
Conciliable - Fijación de visitas	3	2	2	-	-
Constatación presunta vulneración de derechos	3	2	1	-	-
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad	3	-	1	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de febrero 2023 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, conciliables 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 mes de febrero 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 61% (155) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Suba, Rafael Uribe y Barrios Unidos (Reg. Bogotá), Neiva (Reg. Huila), Integral Noroccidental (Reg. Antioquia) y Manizales 2 (Reg. Caldas).

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 (diciembre 2022 a febrero 2023).

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

Regional Direccionamiento	dic-22	ene-23	feb-23	Total general	% Participación
BOGOTA	39	45	85	169	11,86%
SANTANDER	40	21	51	112	7,86%
CUNDINAMARCA	41	18	37	96	6,74%
ANTIOQUIA	40	14	39	93	6,53%
VALLE DEL CAUCA	26	14	29	69	4,84%
NARIÑO	25	10	27	62	4,35%
TOLIMA	14	6	40	60	4,21%
HUILA	17	11	31	59	4,14%
CORDOBA	18	28	9	55	3,86%
MAGDALENA	27	16	9	52	3,65%
ATLANTICO	28	9	14	51	3,58%
CALDAS	17	10	20	47	3,30%
CAUCA	15	14	17	46	3,23%
BOLIVAR	13	16	15	44	3,09%
SEDE NACIONAL	3	16	23	42	2,95%
BOYACA	11	6	24	41	2,88%
NORTE DE SANTANDER	12	7	21	40	2,81%
SUCRE	17	8	14	39	2,74%
CESAR	10	7	20	37	2,60%
LA GUAJIRA	13	9	8	30	2,11%
CASANARE	19	8	3	30	2,11%
CAQUETA	11	13	4	28	1,96%
RISARALDA	2	12	10	24	1,68%
QUINDIO	7	3	12	22	1,54%
META	8	7	6	21	1,47%
PUTUMAYO	11	2	8	21	1,47%
ARAUCA	5	4	4	13	0,91%
AMAZONAS	3	5	2	10	0,70%
CHOCO	2	2	3	7	0,49%
GUAVIARE	2	-	3	5	0,35%
<b>Total general</b>	<b>496</b>	<b>341</b>	<b>588</b>	<b>1.425</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de marzo 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 (enero - febrero 2023)

Regional	Enero 2023	Febrero 2023	Variación
Amazonas	5	2	✓
Antioquia	14	39	✗
Arauca	4	4	▬
Atlántico	9	14	✗
Bogotá	45	85	✗
Bolívar	16	15	✓
Boyacá	6	24	✗
Caldas	10	20	✗
Caquetá	13	4	✓
Casanare	8	3	✓
Cauca	14	17	✗
Cesar	7	20	✗
Choco	2	3	✗
Córdoba	28	9	✓
Cundinamarca	18	37	✗
Guaviare	-	3	✗
Huila	11	31	✗
La Guajira	9	8	✓
Magdalena	16	9	✓
Meta	7	6	✓
Nariño	10	27	✗
Norte De Santander	7	21	✗
Putumayo	2	8	✗
Quindío	3	12	✗
Risaralda	12	10	✓
Santander	21	51	✗
Sede Nacional*	16	23	✗
Sucre	8	14	✗
Tolima	6	40	✗
Valle Del Cauca	14	29	✗
<b>Total General</b>	<b>341</b>	<b>588</b>	<b>✗</b>

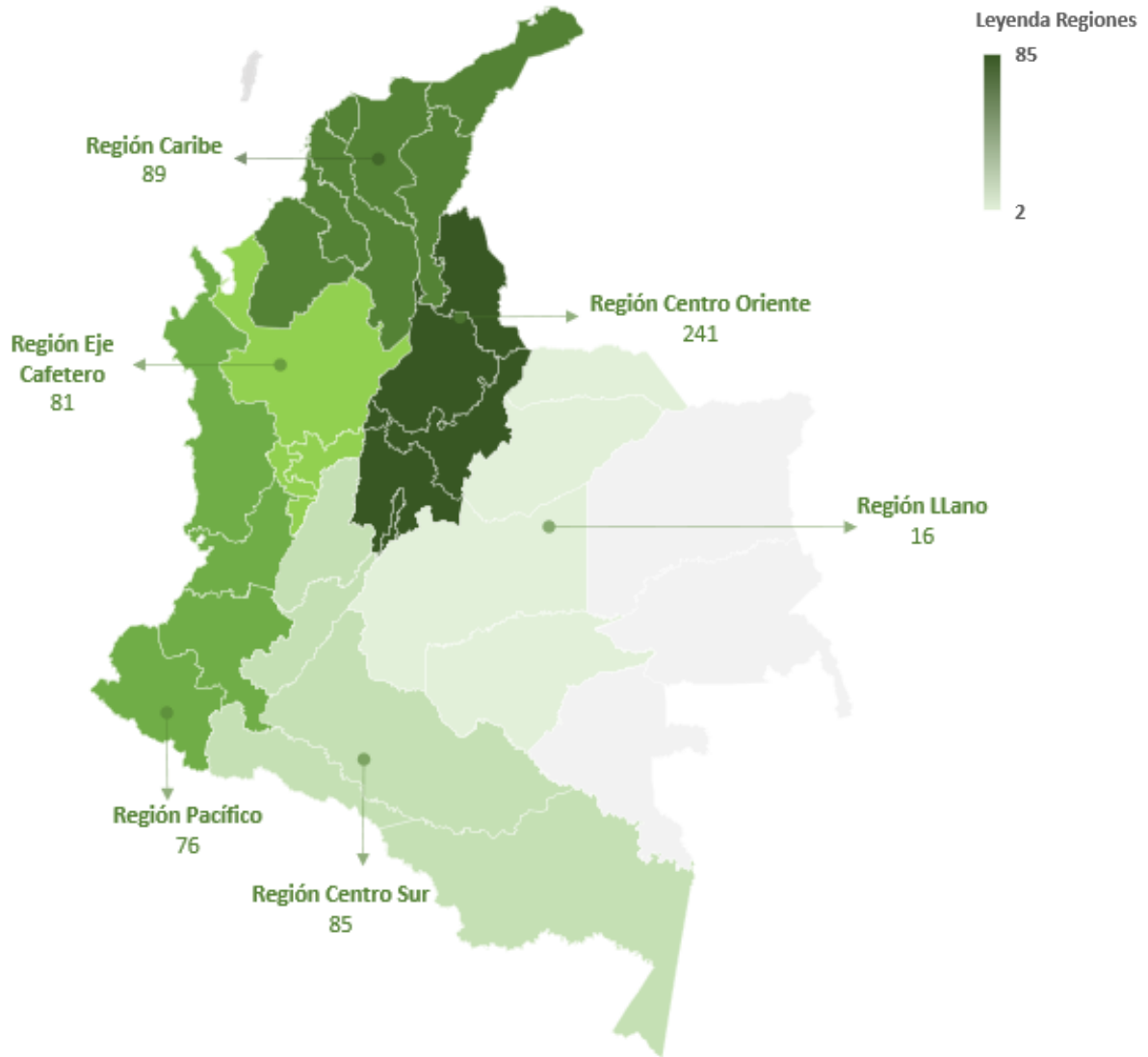
Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2023

- ✗ 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 febrero 2023 se recibieron 588 reclamos, evidenciándose un aumento del 72% respecto al mes inmediatamente anterior "enero".

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de febrero 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 la Región Centro Oriente la cual representa el 41% seguido de la Región Caribe 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	Centro Sur	Eje Cafetero	Pacífico	Llanos
ATLÁNTICO	BOGOTÁ	CAQUETÁ	ANTIOQUIA	CAUCA	ARAUCA
BOLÍVAR	Sede Nacional*	HUILA	CALDAS	CHOCÓ	CASANARE
CESAR	BOYACÁ	PUTUMAYO	QUINDÍO	NARIÑO	META
CÓRDOBA	CUNDINAMARCA	TOLIMA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA	GUAVIARE
LA GUAJIRA	NORTE DE SANTANDER	AMAZONAS			
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 febrero 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	113	26	2
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	117	17	6
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	63	-	1
Hogares Sustitutos	34	25	1
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	34	16	1
Servicio al Ciudadano	32	1	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	9	12	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	7	11	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2023

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de febrero 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 febrero 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 febrero 2023 los usuarios evidencian 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 (diciembre 2022 a febrero 2023).

Regional Direccionamiento	dic-22	ene-23	feb-23	Total general	% Participación
Sede Nacional	5	6	11	22	22%
Tolima	-	12	2	14	14%
Huila	1	5	8	14	14%
Bogota	4	2	6	12	12%
Atlantico	-	4	1	5	5%
Cundinamarca	2	-	2	4	4%
Valle Del Cauca	4	-	-	4	4%
La Guajira	-	-	4	4	4%
Risaralda	1	-	3	4	4%
Antioquia	2	-	1	3	3%
Santander	1	-	2	3	3%
Boyaca	1	-	1	2	2%
Bolivar	-	1	1	2	2%
Cauca	-	-	1	1	1%
Caldas	-	1	-	1	1%
Magdalena	-	1	-	1	1%
Nariño	-	1	-	1	1%
Norte de Santander	-	-	1	1	1%
Casanare	-	-	1	1	1%
Cesar	-	-	1	1	1%
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo 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.

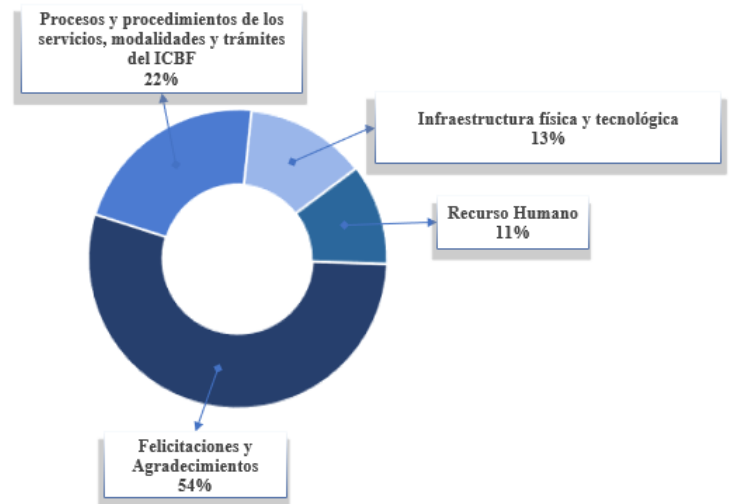


En el mes de febrero de 2023 se recibieron 46 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior aumento en un 39%.

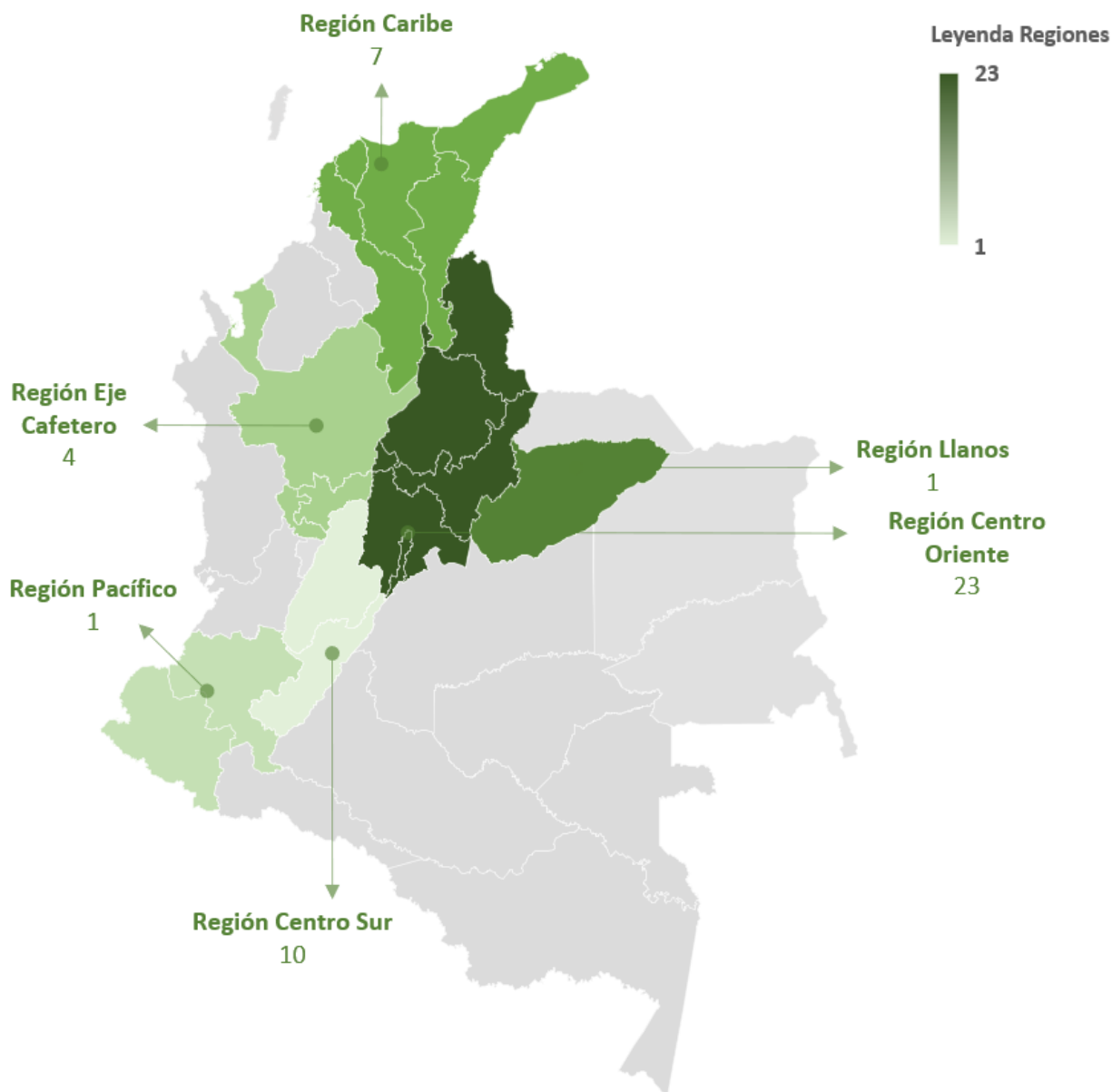
Regional	Enero 2023	Febrero 2023
Antioquia	-	1
Atlántico	4	1
Bogotá	2	6
Bolívar	1	1
Boyacá	-	1
Caldas	1	-
Cundinamarca	-	2
Huila	5	8
Magdalena	1	-
Nariño	1	-
Risaralda	-	3
Santander	-	2
Sede Nacional*	6	11
Tolima	12	2
La Guajira	-	4
Cauca	-	1
Norte de Santander	-	1
Casanare	-	1
Cesar	-	1
<b>Total General</b>	<b>33</b>	<b>46</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 mes de febrero 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.



A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de febrero 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 50%, la Región Centro Sur el 21,7% y la Región Caribe con el 15,2% respectivamente.



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

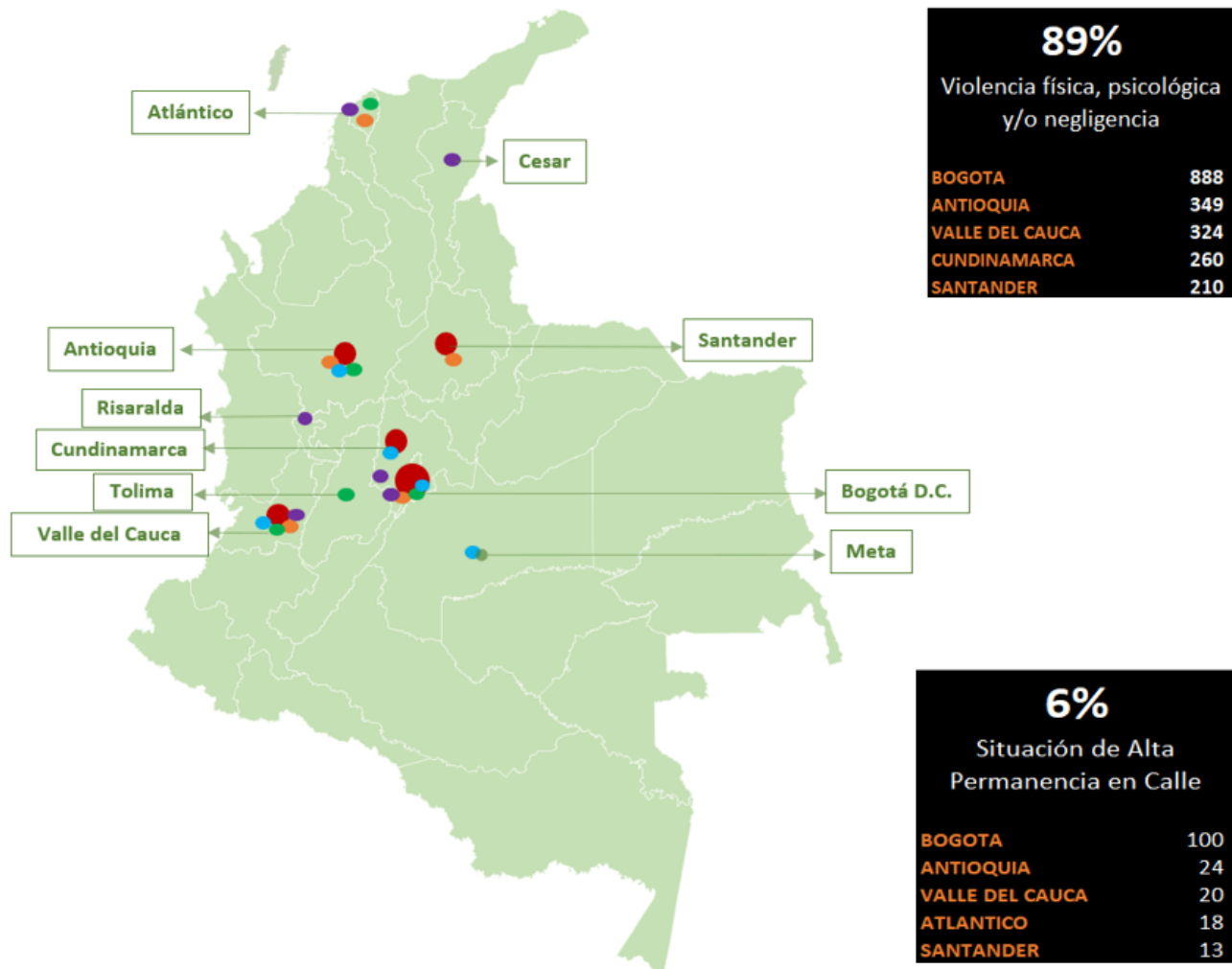
Centro Oriente	Caribe	Eje Cafetero	Centro Sur	Pacífico	Llanos
SEDE NACIONAL*	ATLÁNTICO	RISARALDA	TOLIMA	CAUCA	CASANARE
BOGOTÁ	BOLÍVAR	ANTIOQUIA	HUILA		
SANTADER	LA GUAJIRA				
CUNDINAMARCA	CESAR				
NORTE DE SANTANDER					
BOYACÁ					

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2023

Para el mes de febrero 2023 el ICBF recibió **4.314 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 24,2% (1.044), Antioquia 9% (389), Valle del Cauca 8,6% (372), Cundinamarca 6,9% (221) y Santander 5,3% (227).

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 98,6 % de los casos.

<span style="color: red;">●</span>	<b>Violencia física, psicológica y/o negligencia</b>	<b>3.817</b>
<span style="color: orange;">●</span>	<b>Situación de Alta Permanencia en Calle</b>	<b>276</b>
<span style="color: green;">●</span>	<b>Situación de trabajo infantil</b>	<b>63</b>
<span style="color: blue;">●</span>	<b>Carece de representante legal</b>	<b>54</b>
<span style="color: purple;">●</span>	<b>Tenencia Irregular de Niño, Niña o Adolescente</b>	<b>45</b>



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 febrero, 46 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Canal Recepcion				Total general
	Correo Electrónico	Telefónico	Portal	Presencial	
Contrato sin requisitos legales	17	1	-	1	19
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	2	5	-	-	7
Tráfico de influencias	4	1	-	-	5
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	3	2	-	-	5
Participación en política	2	-	-	-	2
No realizar un acto propio de sus funciones	1	1	-	-	2
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	1	1	-	-	2
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	1	-	-	-	1
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	-	1	-	-	1
Incremento patrimonial sin justa causa	-	-	1	-	1
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	-	1	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>46</b>

El 67% 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 febrero por departamento.

Departamento	Cantidad
ARAUCA	1
ATLÁNTICO	2
BOGOTÁ DC	4
BOLÍVAR	4
BOYACÁ	2
CESAR	1
CHOCÓ	2
CÓRDOBA	1
GUAINÍA	2
GUAVIARE	1
HUILA	1
LA GUAJIRA	2
MAGDALENA	2
META	2
NARIÑO	3
PUTUMAYO	2
RISARALDA	1
SANTANDER	3
SUCRE	8
TOLIMA	2
<b>Total general</b>	<b>46</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:



**5.021 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>



**3.365 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>



**2.692 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.

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2023



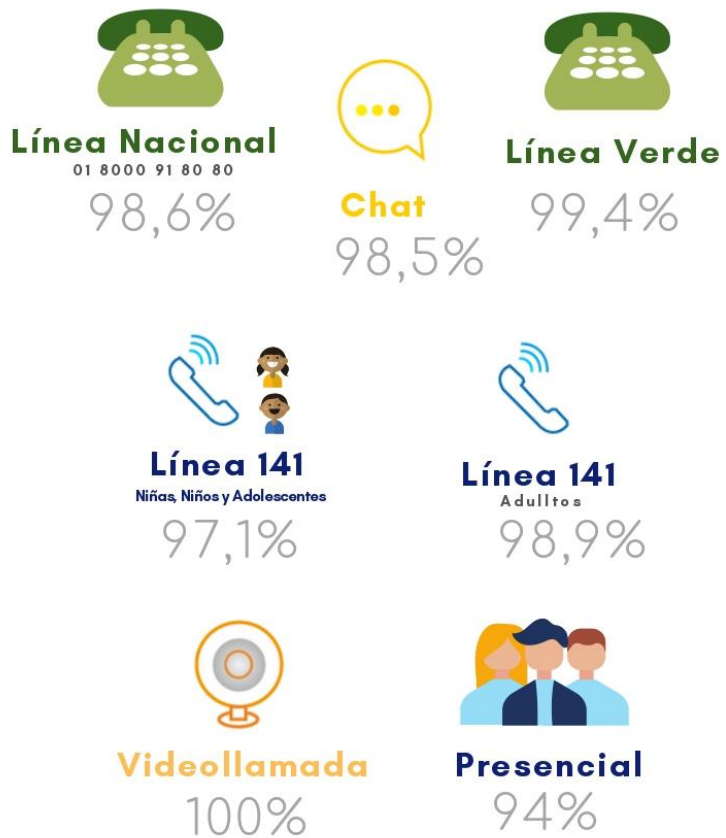
## INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

# 4

### Satisfacción y percepción ciudadana

## RESULTADOS FEBRERO

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 febrero de **2023**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	25
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.779
Derecho de Petición - Información y Orientación	23.678
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.789

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	2.692
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	397

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	23.678	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	20.907	3
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	15.004	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.593	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	58	15
Derecho de Petición - Reclamos	588	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	879	2
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	4.314	4
Derecho de Petición - Quejas	254	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.593	6
Inobservancia de derechos	289	2
Derecho de Petición - Sugerencias	46	8
<b>Total general</b>	<b>78.203</b>	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo 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 **43** durante la vigencia del mes de febrero 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	22	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	20	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 marzo de 2023

### SEGUIMIENTO A PETICIONES EN LÍNEA:

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



## INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabías qué...

Es importante conocer la siguiente información

## sobre la caracterización:



### ¿Qué es caracterizar?

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de valor, ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

### ¿Cuáles son los grupos de valor?

Medición estadística mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.



#### Diseño de planes, programas, proyectos y políticas

- Formulación y reformulación de políticas, programas y proyectos que atiendan necesidades reales y condiciones de la población.
- Formulación y reformulación de planes de acción.



#### Transparencia y acceso a información

- Identificar necesidades de acceso a información.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones adecuada a las condiciones de la población objetivo.



## ¿Para qué se caracteriza a la población?



#### Espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar información de interés para la ciudadanía y lugares de encuentro.
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
- Diseñar ejercicios de participación ciudadana a partir de intereses de la población.



#### Mejora del servicio al ciudadano y trámites

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Mejora de trámites (diseño de estrategias de simplificación que respondan a las necesidades de los usuarios).
- Diseño de una estrategia de mejoramiento y ampliación de canales de atención.
- Diseño de los procesos de servicio al ciudadano y atención de PQRS.

- **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 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](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)