

INFORME DE PQRS

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

Noviembre
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

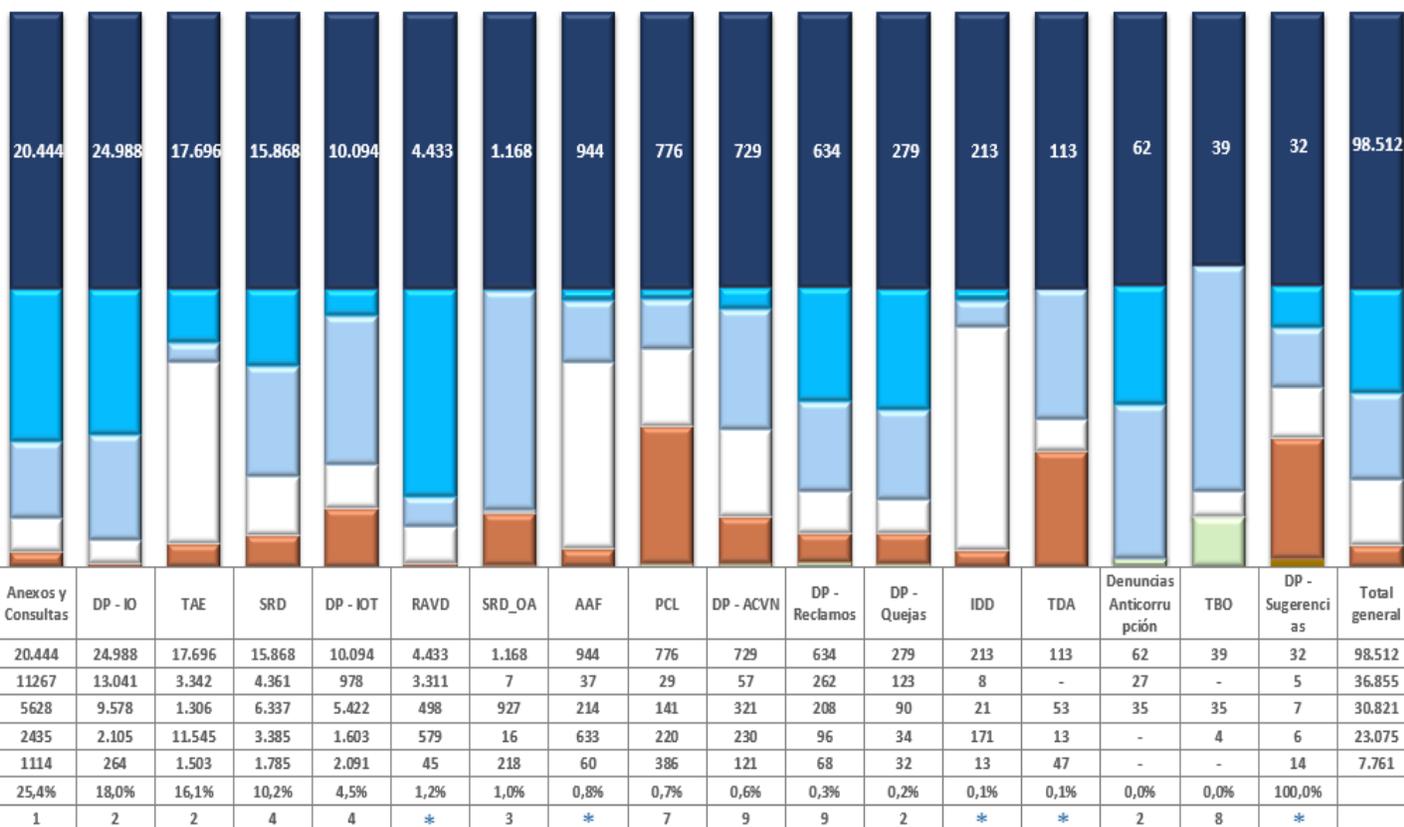
1

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 noviembre del año 2023, el ICBF recibió un total de **98.512** 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 37,4% y 31,3%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF noviembre 2023



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

Glosario 

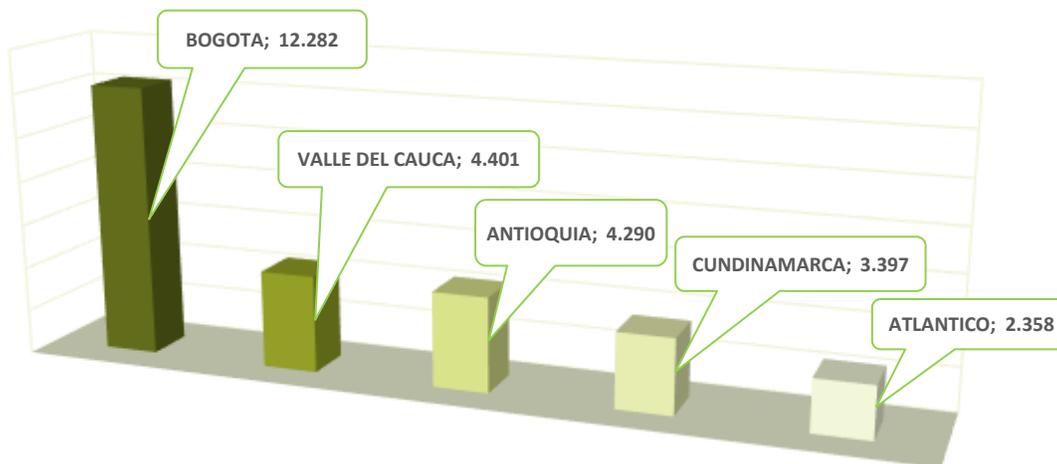
- o Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- o (*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo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

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

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

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

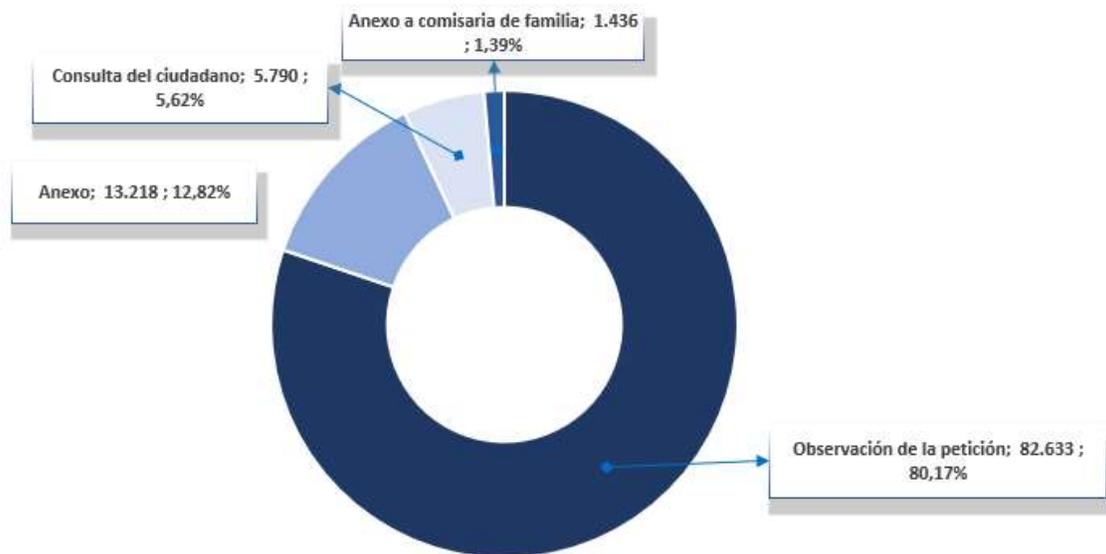
Regionales con más direccionamientos



Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: San Cristóbal sur, Usme 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 noviembre con un total de **103.077**:



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 **13.218** actuaciones.

Anexo comisaría 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 comisaría 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 **1.436** 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 **5.790** 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 **82.633** 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 noviembre 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 noviembre 2023

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	76	Valle del Cauca	62	Bogotá	6
Valle del Cauca	21	Bogotá	49	Casanare	4
Sede Nacional	20	Cundinamarca	45	Antioquia	2
Antioquia	18	Nariño	45	Valle del Cauca	2
Tolima	16	La Guajira	38	Caldas	2
Boyacá	11	Antioquia	37	La Guajira	2
Cundinamarca	11	Caldas	33	Cauca	2
Atlántico	10	Atlántico	28	Norte de Santander	2
Santander	10	Sede Nacional	28	Sede Nacional	2
Nariño	9	Santander	26	Cundinamarca	1
Cesar	8	Cauca	25	Tolima	1
Córdoba	6	Córdoba	23	Huila	1
Norte de Santander	6	Huila	19	Atlántico	1
Risaralda	6	Bolívar	19	Nariño	1
Caldas	5	Tolima	18	Risaralda	1
Casanare	5	Magdalena	18	Cesar	1
Meta	5	Cesar	17	San Andrés	1
Quindío	5	Meta	15	Total general	32
Cauca	4	Boyacá	15		
Huila	4	Risaralda	15		
Magdalena	4	Putumayo	14		
Sucre	4	Norte de Santander	10		
Bolívar	3	Sucre	8		
Putumayo	3	Casanare	8		
Arauca	2	Quindío	6		
Vichada	2	Caquetá	4		
Amazonas	1	Arauca	3		
Chocó	1	Vichada	2		
Guainía	1	Amazonas	2		
La Guajira	1	Chocó	1		
San Andrés	1	Guaviare	1		
Total general	279	Total general	634		

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

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

Quejas por Regional ICBF (septiembre – noviembre 2023)

Regional Direccionamiento	sep-23	oct-23	nov-23	Total general	% Participación
BOGOTA	68	96	76	240	26,82%
VALLE DEL CAUCA	27	28	21	76	8,49%
ANTIOQUIA	24	24	18	66	7,37%
SEDE NACIONAL	17	16	20	53	5,92%
TOLIMA	16	19	16	51	5,70%
CUNDINAMARCA	15	21	11	47	5,25%
SANTANDER	16	15	10	41	4,58%
ATLANTICO	9	17	10	36	4,02%
BOYACA	15	6	11	32	3,58%
NARIÑO	5	11	9	25	2,79%
CALDAS	6	13	5	24	2,68%
RISARALDA	11	6	6	23	2,57%
HUILA	6	7	4	17	1,90%
META	7	3	5	15	1,68%
NORTE DE SANTANDER	4	5	6	15	1,68%
CORDOBA	5	4	6	15	1,68%
QUINDIO	4	4	5	13	1,45%
CESAR	3	2	8	13	1,45%
BOLIVAR	5	4	3	12	1,34%
MAGDALENA	5	3	4	12	1,34%
CAUCA	-	6	4	10	1,12%
PUTUMAYO	1	5	3	9	1,01%
CASANARE	3	1	5	9	1,01%
ARAUCA	2	4	2	8	0,89%
SUCRE	1	1	4	6	0,67%
CAQUETA	4	1	-	5	0,56%
CHOCO	1	3	1	5	0,56%
LA GUAJIRA	1	2	1	4	0,45%
VICHADA	1	1	2	4	0,45%
SAN ANDRÉS	2	-	1	3	0,34%
AMAZONAS	2	-	1	3	0,34%
GUAVIARE	-	2	-	2	0,22%
GUAINÍA	-	-	1	1	0,11%
Total general	286	330	279	895	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de diciembre 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 (octubre – noviembre 2023)

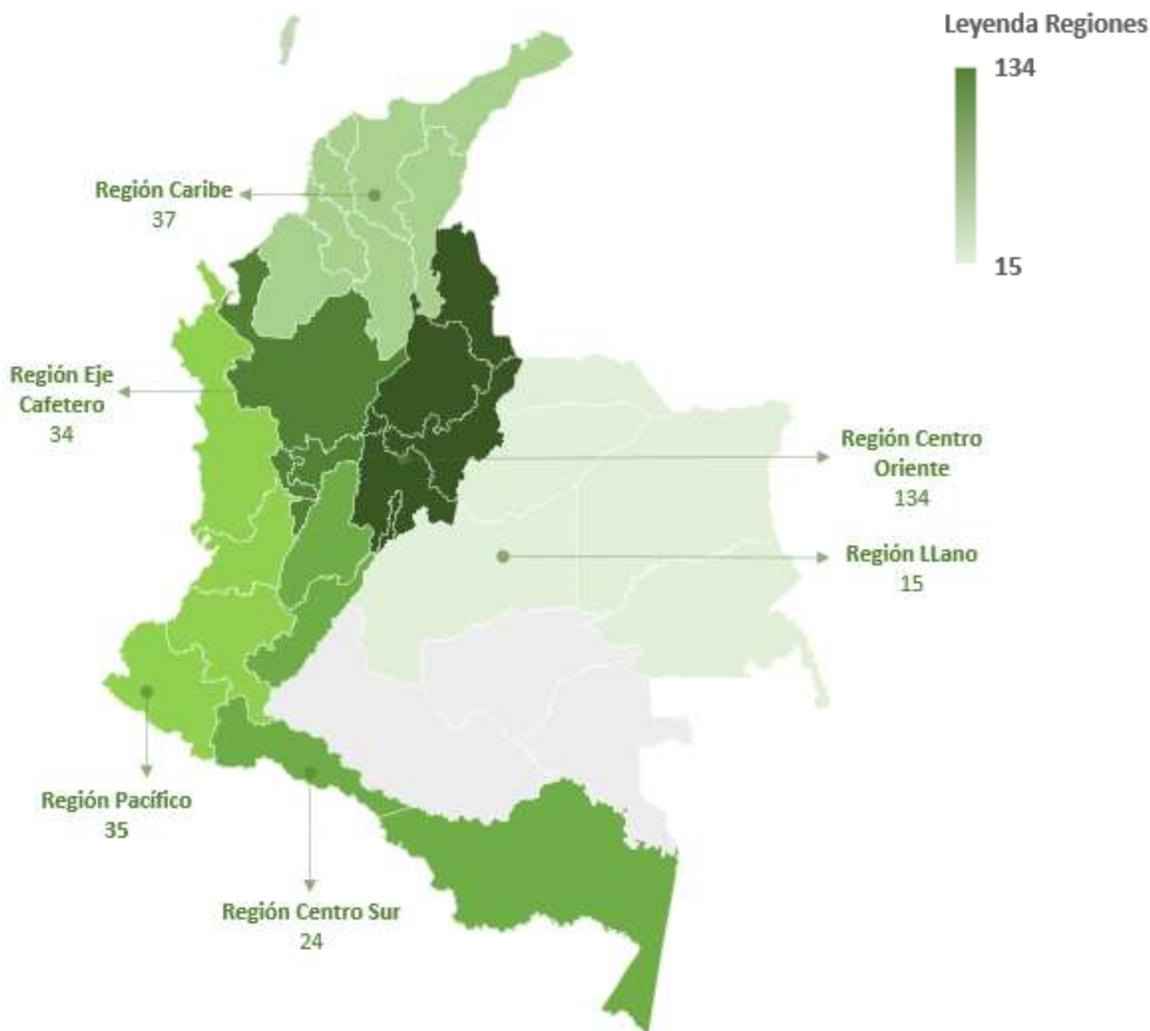
Regional	Octubre 2023	Noviembre 2023	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	24	18	✓
Arauca	4	2	✓
Atlántico	17	10	✓
Bogotá	96	76	✓
Bolívar	4	3	✓
Boyacá	6	11	✗
Caldas	13	5	✓
Caquetá	1	-	✓
Casanare	1	5	✗
Cauca	6	4	✓
Cesar	2	8	✗
Chocó	3	1	✓
Cordoba	4	6	✗
Cundinamarca	21	11	✓
Guainia	-	1	✗
Guaviare	2	-	✓
Huila	7	4	✓
La Guajira	2	1	✓
Magdalena	3	4	✗
Meta	3	5	✗
Nariño	11	9	✓
Norte De Santander	5	6	✗
Putumayo	5	3	✓
Quindío	4	5	✗
Risaralda	6	6	▬
San Andrés	-	1	✗
Santander	15	10	✓
Sede Nacional*	16	20	✗
Sucre	1	4	✗
Tolima	19	16	✓
Valle Del Cauca	28	21	✓
Vichada	1	2	✗
Total General	330	279	✓

- ✗ 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 noviembre 2023 se recibieron 279 quejas y se logró evidenciar una disminución del 15,5% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “octubre”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de noviembre 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 48%, Región Caribe con el 13,3% y Región Pacífico con el 12,5% respectivamente.



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

Caribe	Centro Oriente	Llanos	Eje Cafetero	Pacífico	Centro Sur
ATLÁNTICO	BOGOTA	CASANARE	ANTIOQUIA	CHOCÓ	HUILA
CESAR	Sede Nacional*	ARAUCA	CALDAS	NARIÑO	TOLIMA
CÓRDOBA	BOYACA	GUAINÍA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA	PUTUMAYO
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	META	QUINDÍO	CAUCA	AMAZONAS
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER	VICHADA			
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 noviembre 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	Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	37	39	4	12	10	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	11	10	10	4	9	1
Servicio al Ciudadano	14	1	9	4	1	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	6	3	3	2	3	-
Constatación presunta vulneración de derechos	4	2	2	3	-	-
Ejecutivo de Alimentos	4	-	3	1	-	1
Hogares Comunitarios de Bienestar	3	2	1	1	1	-
Conciliable - Fijación de visitas	1	2	1	1	1	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023

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

- Las quejas por **Omisión o extralimitación de deberes o funciones** es cuando el servidor, ex servidor público o contratista, excede u omite las atribuciones o facultades que tiene, o que está autorizado a hacer; Para lo cual, durante la vigencia del mes de noviembre 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 61% (169) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: San Cristóbal Sur, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe, Usme y Suba (Reg. Bogotá) y Nororiental (Reg. Antioquia).

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 (septiembre a noviembre 2023).

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

Regional Direccinamiento	sep-23	oct-23	nov-23	Total general	% Participación
BOGOTA	74	62	49	185	10,35%
VALLE DEL CAUCA	47	38	62	147	8,22%
ANTIOQUIA	45	55	37	137	7,66%
CUNDINAMARCA	36	49	45	130	7,27%
SANTANDER	53	34	26	113	6,32%
NARIÑO	24	20	45	89	4,98%
LA GUAJIRA	24	25	38	87	4,87%
CALDAS	20	26	33	79	4,42%
ATLANTICO	27	20	28	75	4,19%
TOLIMA	21	33	18	72	4,03%
HUILA	26	24	19	69	3,86%
CAUCA	15	18	25	58	3,24%
SEDE NACIONAL	19	8	28	55	3,08%
CORDOBA	11	14	23	48	2,68%
META	12	20	15	47	2,63%
BOLIVAR	13	14	19	46	2,57%
BOYACA	17	13	15	45	2,52%
SUCRE	18	18	8	44	2,46%
CESAR	13	10	17	40	2,24%
RISARALDA	13	11	15	39	2,18%
NORTE DE SANTANDER	15	11	10	36	2,01%
MAGDALENA	5	8	18	31	1,73%
QUINDIO	16	6	6	28	1,57%
CASANARE	3	11	8	22	1,23%
PUTUMAYO	2	2	14	18	1,01%
CAQUETA	7	5	4	16	0,89%
ARAUCA	4	5	3	12	0,67%
CHOCO	3	4	1	8	0,45%
VICHADA	2	1	2	5	0,28%
AMAZONAS	-	1	2	3	0,17%
SAN ANDRES	-	2	-	2	0,11%
GUAVIARE	-	-	1	1	0,06%
VAUPES	-	1	-	1	0,06%
Total general	585	569	634	1.788	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de diciembre 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 (octubre - noviembre 2023)

Regional	Octubre 2023	Noviembre 2023	Variación
Amazonas	1	2	✗
Antioquia	55	37	✓
Arauca	5	3	✓
Atlántico	20	28	✗
Bogotá	62	49	✓
Bolívar	14	19	✗
Boyacá	13	15	✗
Caldas	26	33	✗
Caquetá	5	4	✓
Casanare	11	8	✓
Cauca	18	25	✗
Cesar	10	17	✗
Choco	4	1	✓
Córdoba	14	23	✗
Cundinamarca	49	45	✓
Guaviare	-	1	✗
Huila	24	19	✓
La Guajira	25	38	✗
Magdalena	8	18	✗
Meta	20	15	✓
Nariño	20	45	✗
Norte De Santander	11	10	✓
Putumayo	2	14	✗
Quindío	6	6	▬
Risaralda	11	15	✗
San Andrés	2	-	✓
Santander	34	26	✓
Sede Nacional*	8	28	✗
Sucre	18	8	✓
Tolima	33	18	✓
Valle Del Cauca	38	62	✗
Vaupés	1	-	✓
Vichada	1	2	✗
Total General	569	634	✗

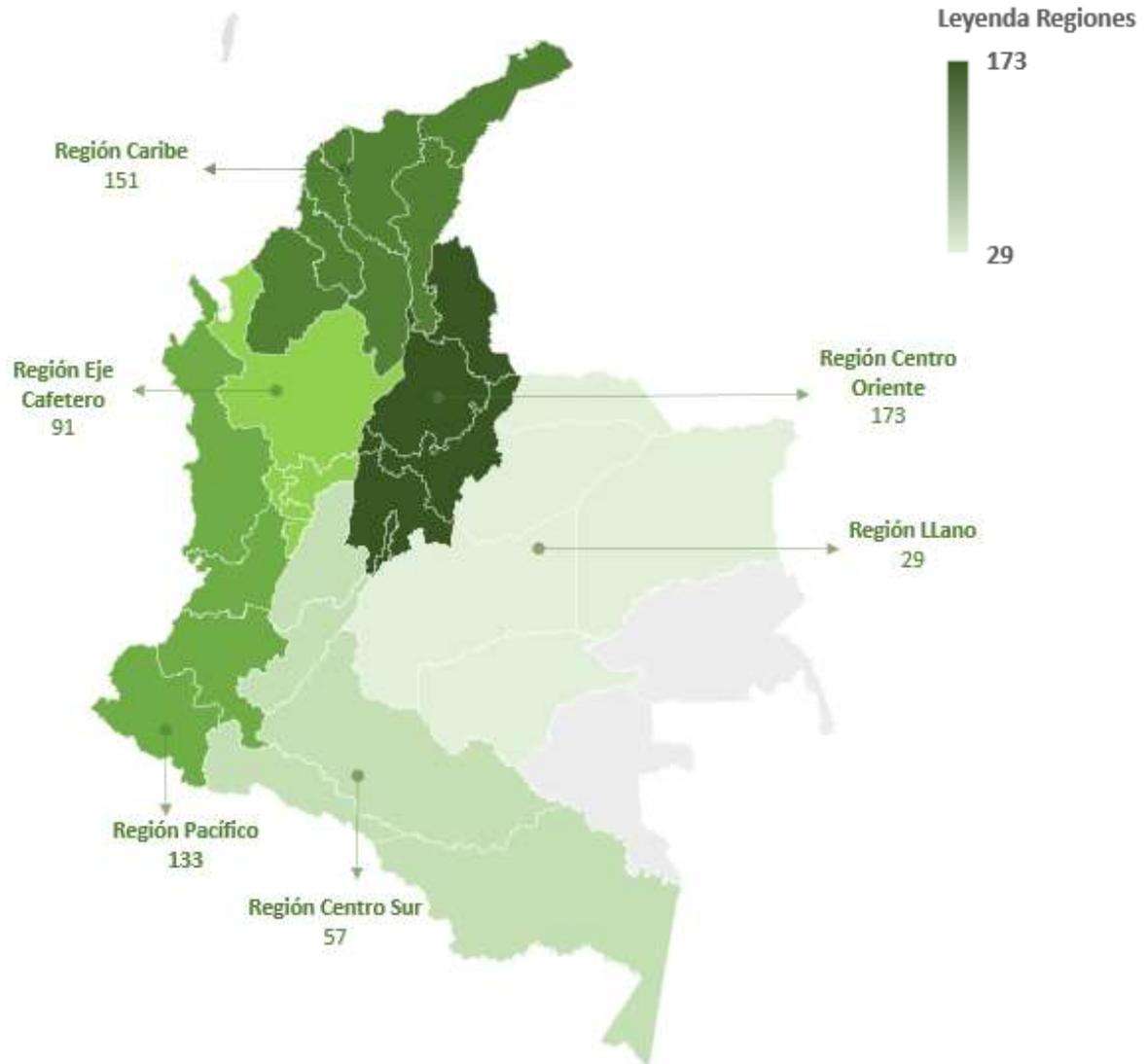
Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023

- ✗ 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 noviembre 2023 se recibieron 634 reclamos, evidenciándose un aumento del 11% respecto al mes inmediatamente anterior “octubre”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de noviembre 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 27%, seguido de la Región Caribe con el 24% y la Región Pacífico 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	PUTUMAYO	RISARALDA	CHOCÓ
LA GUAJIRA	NORTE DE SANTANDER	GUAVIARE	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 noviembre 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	140	24	2
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	112	24	3
Hogares Sustitutos	25	39	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	50	1	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	26	14	3
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	17	17	-
Servicio al Ciudadano	25	-	-
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)	18	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023

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

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de noviembre 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 noviembre 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 (septiembre a noviembre 2023).

Regional Direccionamiento	sep-23	oct-23	nov-23	Total general	% Participación
Santander	-	46	-	46	30%
Bogota	11	7	6	24	16%
Sede Nacional	5	2	2	9	6%
Norte de Santander	5	1	2	8	5%
Cauca	-	5	2	7	5%
Boyacá	6	1	-	7	5%
Risaralda	2	4	1	7	5%
Antioquia	-	4	2	6	4%
Atlántico	1	3	1	5	3%
Caldas	1	1	2	4	3%
Cundinamarca	2	1	1	4	3%
Casanare	-	-	4	4	3%
Huila	-	2	1	3	2%
Valle Del Cauca	-	1	2	3	2%
La Guajira	1	-	2	3	2%
Amazonas	-	2	-	2	1%
Tolima	1	-	1	2	1%
Quindío	-	2	-	2	1%
Nariño	1	-	1	2	1%
Caquetá	-	1	-	1	1%
Magdalena	1	-	-	1	1%
Bolívar	-	1	-	1	1%
San Andrés	-	-	1	1	1%
Cesar	-	-	1	1	1%
Total general	37	84	32	153	100%

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre 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.

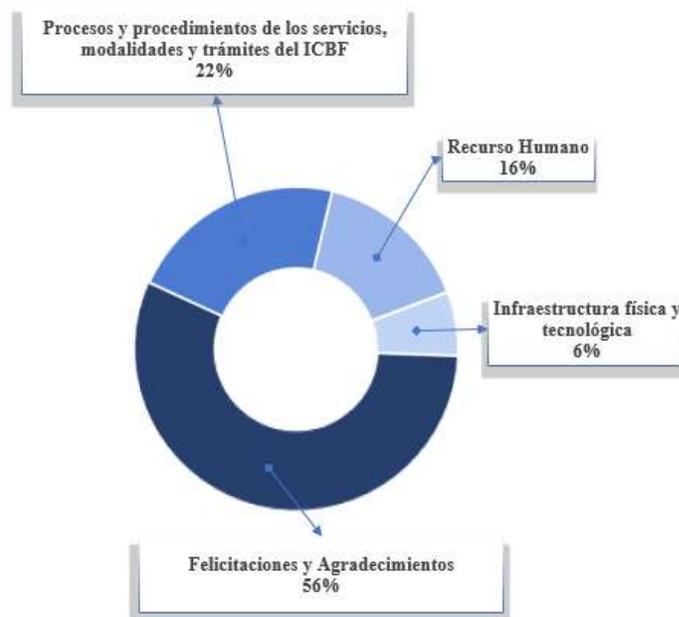
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de noviembre de 2023 se recibieron 32 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior disminuyó en un 62%.

Regional	Octubre 2023	Noviembre 2023
Amazonas	2	-
Antioquia	4	2
Atlántico	3	1
Bogotá	7	6
Bolívar	1	-
Boyacá	1	-
Caldas	1	2
Casanare	-	4
Cauca	5	2
Caquetá	1	-
Cesar	-	1
Cundinamarca	1	1
La Guajira	-	2
Huila	2	1
Nariño	-	1
Norte De Santander	1	2
Quindío	2	-
Risaralda	4	1
San Andrés	-	1
Santander	46	-
Sede Nacional*	2	2
Tolima	-	1
Valle Del Cauca	1	2
Total General	84	32

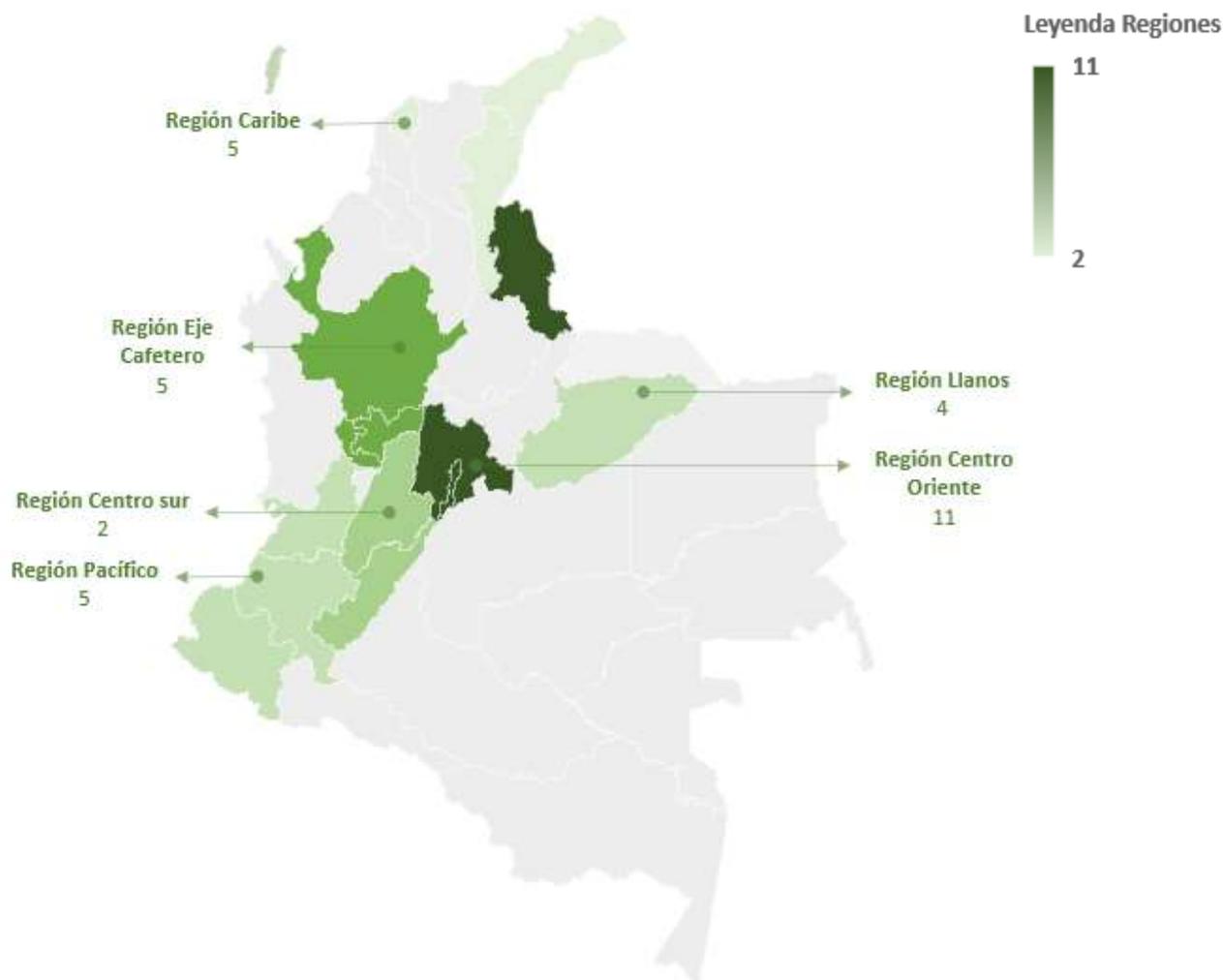
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

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



Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de noviembre 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.



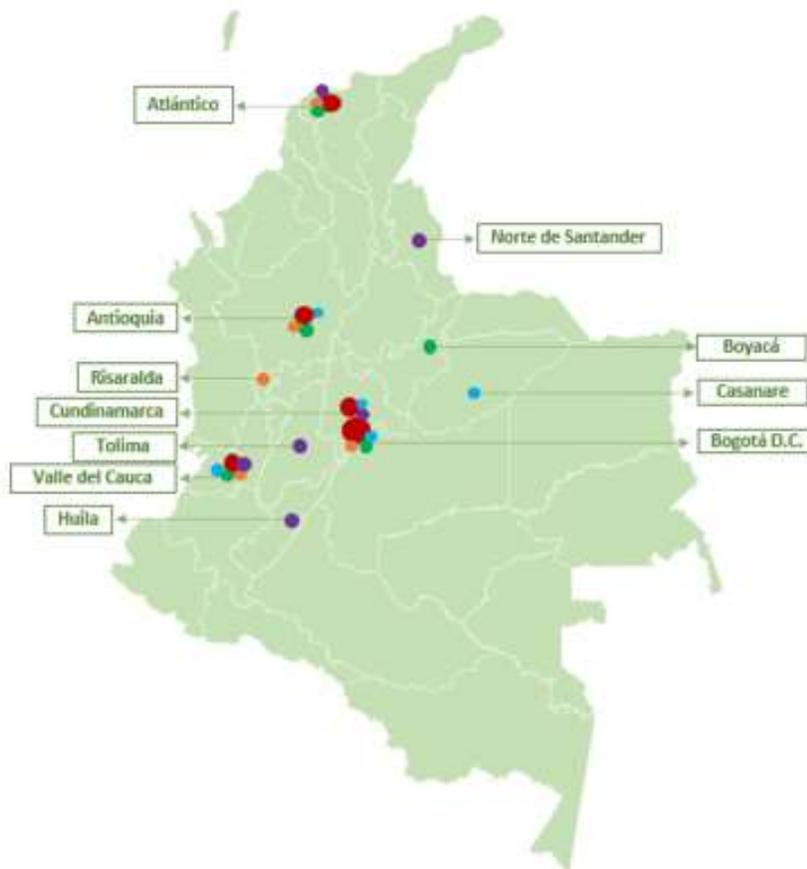
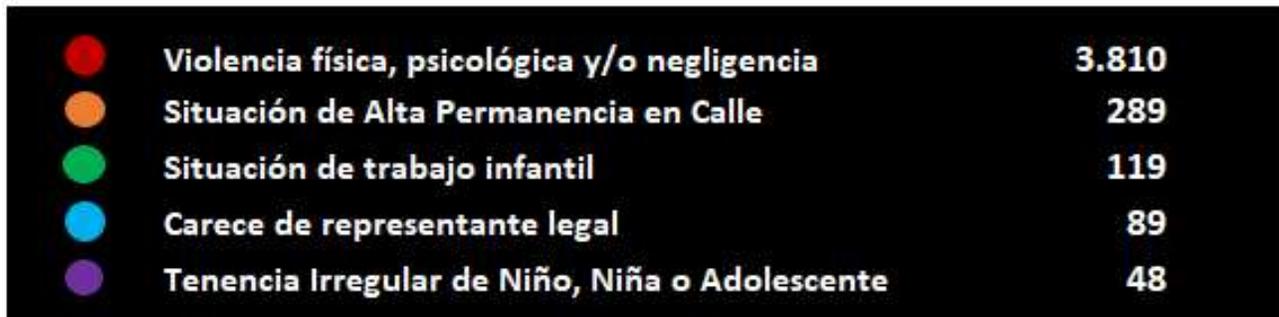
*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

Centro Oriente	Caribe	Eje Cafetero	Pacífico	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ATLÁNTICO	ANTIOQUIA	CAUCA	TOLIMA	CASANARE
Sede Nacional*	LA GUAJIRA	CALDAS	VALLE DEL CAUCA	HUILA	
CUNDINAMARCA	SAN ANDRÉS	RISARALDA	NARIÑO		
NORTE DE SANTANDER	CESAR				

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023

Para el mes de noviembre 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 21% (933), Valle del Cauca 9,8% (434), Antioquia 9,1% (402), Cundinamarca 7,2% (319) y Atlántico 6,6% (292).

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



DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN



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

Para la ejecución de ese objetivo, el instituto cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales se recibieron durante el mes de noviembre, 62 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Motivo del Delito	Correo	Línea 141	Chat	Portal	Línea Nacional	FaceBook	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	9	4	3	-	-	-	16
Participación en política	3	8	1	1	-	-	13
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	1	8	1	-	-	1	11
No realizar un acto propio de sus funciones	6	1	-	-	-	-	7
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	3	2	-	-	-	-	5
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF		2	-	-	-	-	2
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	1	1	-	-	-	-	2
Interés provecho propio dentro de un contrato	2	-	-	-	-	-	2
Contrato sin requisitos legales	2	-	-	-	-	-	2
Tráfico de influencias	1	-	-	-	-	-	1
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo		-	-	-	1	-	1
Total general	28	26	5	1	1	1	62

El 45,2% 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 noviembre por departamento.

Departamento	Cantidad	Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	3	LA GUAJIRA	3
ATLÁNTICO	3	MAGDALENA	2
BOGOTÁ DC	3	META	3
BOLÍVAR	4	NARIÑO	2
BOYACÁ	2	PUTUMAYO	4
CALDAS	1	QUINDIO	1
CAQUETÁ	1	RISARALDA	1
CAUCA	7	SANTANDER	3
CESAR	2	SUCRE	2
CHOCÓ	1	TOLIMA	5
CÓRDOBA	4	VALLE DEL CAUCA	4
CUNDINAMARCA	1	Total general	62

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre de 2023



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

3

Top de trámites y servicios más
consultados

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



5.233 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>



3.409 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.



3.374 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>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana

RESULTADOS NOVIEMBRE

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



NIVEL DE

SATISFACCIÓN

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





INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

5

Transparencia y acceso a la información

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para el mes de noviembre de **2023**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	33
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.874
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.988
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.187

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	2.765
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	820

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.988	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	17.696	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	15.868	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.094	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	39	2
Derecho de Petición - Reclamos	634	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	944	3
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	4.433	4
Derecho de Petición - Quejas	279	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	729	7
Inobservancia de derechos	213	2
Derecho de Petición - Sugerencias	32	8
Total general	75.949	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre 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 **26** durante la vigencia del mes de noviembre 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	16	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	10	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

Fuente: Informes SIM, corte 01 de diciembre 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

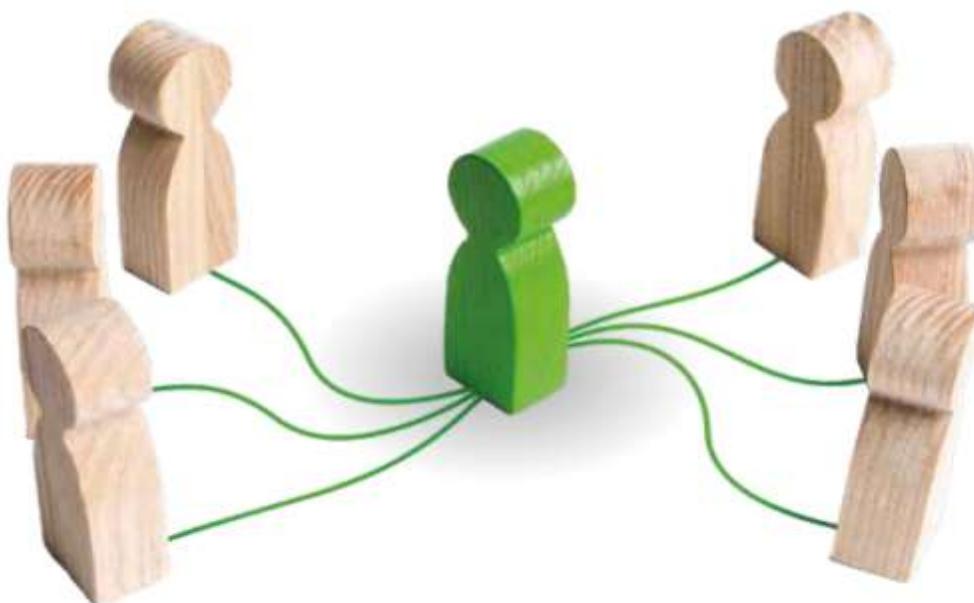
Sabías qué...

Caracterización de los Peticionarios del ICBF



Frente a los resultados que viene arrojando el ejercicio de caracterización de peticionarios desde el 2020, es preciso resaltar que en el marco del cumplimiento del Decreto 987 de 2012 «Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención», la Dirección de Servicios y Atención ha establecido las siguientes estrategias de mejoramiento en los canales de atención en el año 2021:

- **Teléfono Verde:** fortalecimiento, año tras año, de la estrategia como un canal alternativo que ha permitido optimizar la atención presencial en los centros zonales.
- **Lenguaje Claro:** estrategia de lenguaje claro para los canales telefónico y presencial, la cual ha permitido cambiar y simplificar algunos términos con los que nos relacionamos con los ciudadanos, hacernos comprender mejor y evitar reprocesos, generando una mayor cercanía y confianza del peticionario con el canal telefónico (líneas de contacto y segmentos chat y videollamada).



- **Apertura escalonada de los puntos de atención:** en 2021, aunque el país continuaba en la emergencia sanitaria, se generó un aforo que permitió el acceso controlado de los ciudadanos para su atención presencial. Adicionalmente, se mantuvo la concordancia de medidas de bioseguridad con las impartidas por el Gobierno Nacional a fin de contener nuevos brotes de la COVID-19.
- **Utilización de mensajes de texto para confirmación de citas a peticionarios:** la entidad estructuró e implementó la iniciativa de recordatorio a través del envío de mensajes de texto (SMS), a peticionarios que solicitan primera cita para audiencia de trámites extraprocesales de conciliación de cuota de alimentos, custodia o visitas, con el objetivo de minimizar el número de audiencias fallidas por no presentarse los ciudadanos a las citas programadas.
- **Desarrollo primera fase plataforma MICAV para la autogestión de servicios por parte de los peticionarios:** Mi Centro de Atención Virtual (Mi CAV) busca ser una alternativa digital para el acceso a la información y servicios que presta la entidad a través de la autogestión del usuario, de forma tal que le facilite y agilice sus requerimientos y, de esta forma, se diversifique el acceso a la oferta institucional, para mejorar los tiempos de atención y respuesta a los ciudadanos.

- **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)