



COLOMBIA  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



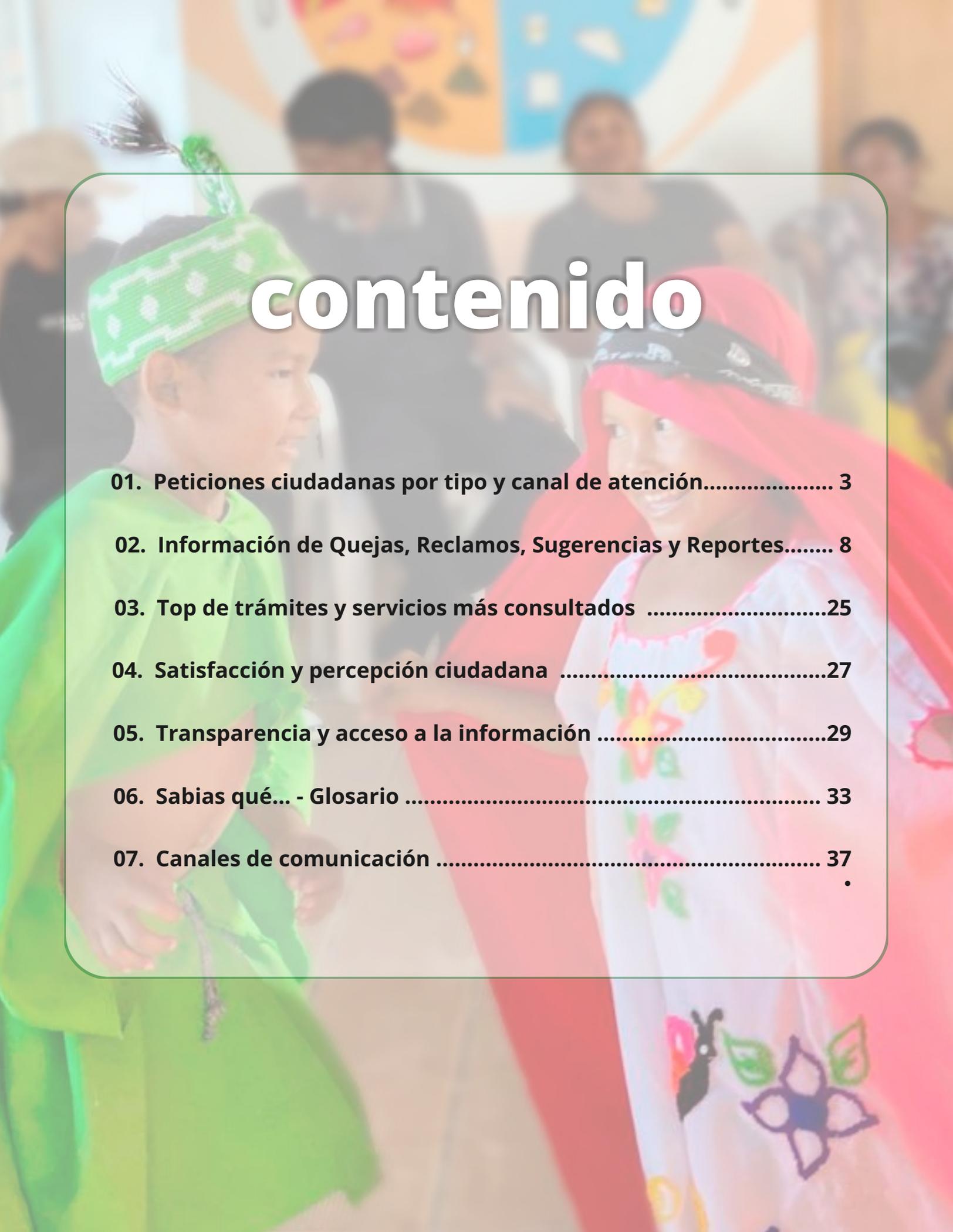
BIENESTAR  
FAMILIAR

BOLETÍN  
**SIEMPRE  
ATENTOS**

**TU VOZ HACE PARTE DEL CAMBIO**

---

**INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES  
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

A background image showing two children in traditional costumes. The child on the left is wearing a green outfit with a matching headband and a feather. The child on the right is wearing a white dress with colorful floral patterns and a red shawl. They are in a room with other people and colorful decorations in the background.

# contenido

<b>01. Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención.....</b>	<b>3</b>
<b>02. Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes.....</b>	<b>8</b>
<b>03. Top de trámites y servicios más consultados .....</b>	<b>25</b>
<b>04. Satisfacción y percepción ciudadana .....</b>	<b>27</b>
<b>05. Transparencia y acceso a la información .....</b>	<b>29</b>
<b>06. Sabias qué... - Glosario .....</b>	<b>33</b>
<b>07. Canales de comunicación .....</b>	<b>37</b>

.

# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL



# 193.375

## PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS

### ATRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN



Canal Virtual  
**71.765**  
Peticiones  
**36,9%**



Canal Telefónico  
**75.099**  
Peticiones  
**39,2%**

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 octubre del año 2023, el ICBF recibió un total de 193.375 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 39,2% y 36,9%, respectivamente.

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

# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL

INFORME DE PQRS  
Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

## Tipo de peticiones recibidas por cada canal de atención

ACO	110.400	48.410	45.239	9.825	6.926
DP-IO	25.722	9.654	13.474	2.316	
TAE	18.619	1.503	3.407	12.125	1.584
SRD	17.325	6.887	4.599	3.732	2.109
DP-IOT	11.083	5961	977	1869	2276
RAVD	4.757	490	3520	701	46
SRD-OA	1.244	981	7	18	238
AAF	1.091	165	61	785	80
DP ACVN	900	439	48	287	126
PCL	804	149	36	244	375
DP RECLAMOS	569	198	210	98	63
DP QUEJAS	330	106	142	49	33
IDD	223	30	13	162	18
TDA	132	49	14	69	
DP SUGERENCIAS	84	10	10	20	44
DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN	69	47	22		
TBO	23	20		3	

## Total de Peticiones recibidas por canal de atención



Virtual

75.099



Telefónico

71.765



Presencial

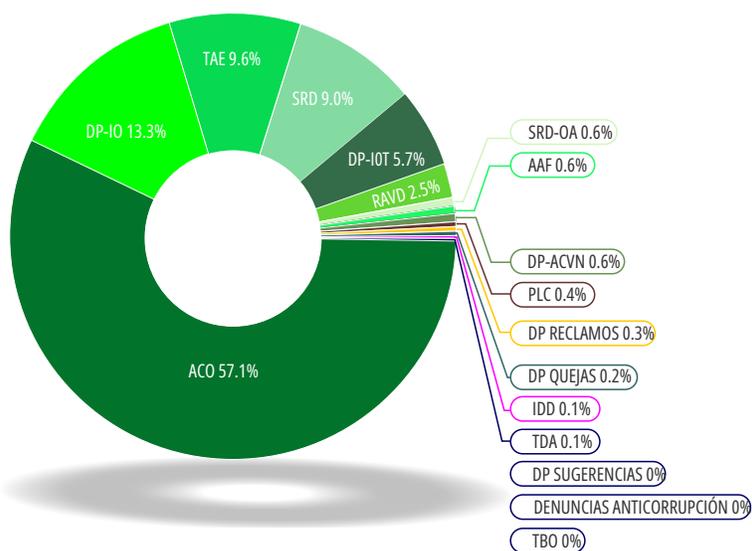
32.248



Escrito

14.263

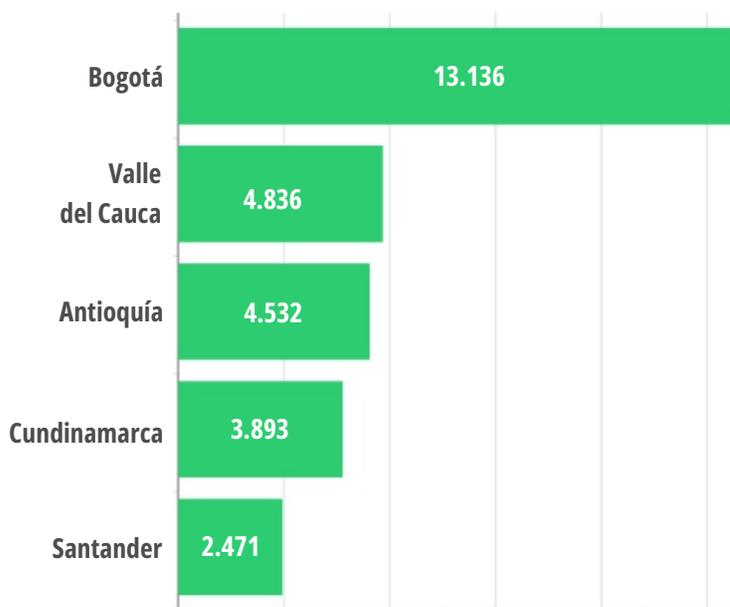
## Porcentaje de participación por tipos de petición



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

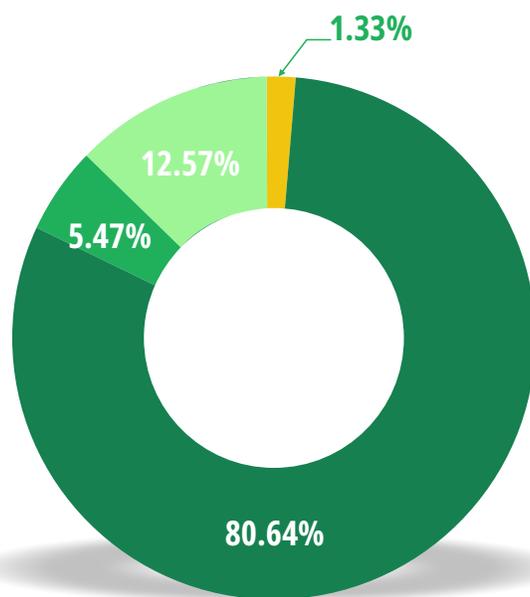
# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL

## Las 5 Regionales con mayor número de peticiones asignadas



## Anexos, consultas y observaciones a peticiones

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 octubre.



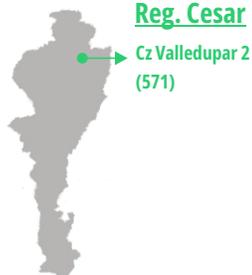
## Puntos de atención presencial con mayor número de peticiones

### Reg. Bogotá D.C.



### Reg. Cesar

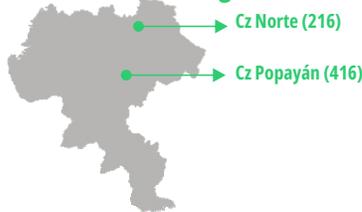
Cz Valledupar 2 (571)



### Reg. Cauca

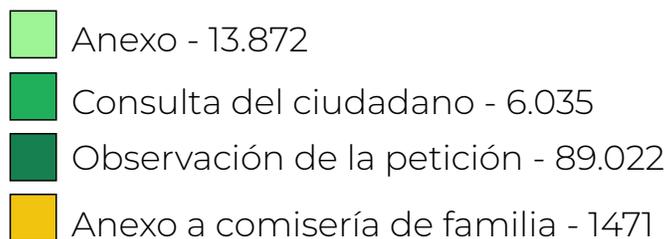
Cz Norte (216)

Cz Popayán (416)



### Reg. Risaralda

Cz Pereira (406)



# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL

## **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 13.872 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 1.471 actuaciones.

## **Consulta:**

Se refiere a los casos en que el ciudadano por cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión que ha adelantado el ICBF (sin aportar nueva información) o la respuesta que se dio a su Derecho de Petición, para lo cual se registró un total de 6.035 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 89.022 observaciones como tramites internos.



**TE ESCUCHAMOS  
TE ACOMPAÑAMOS**

Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes



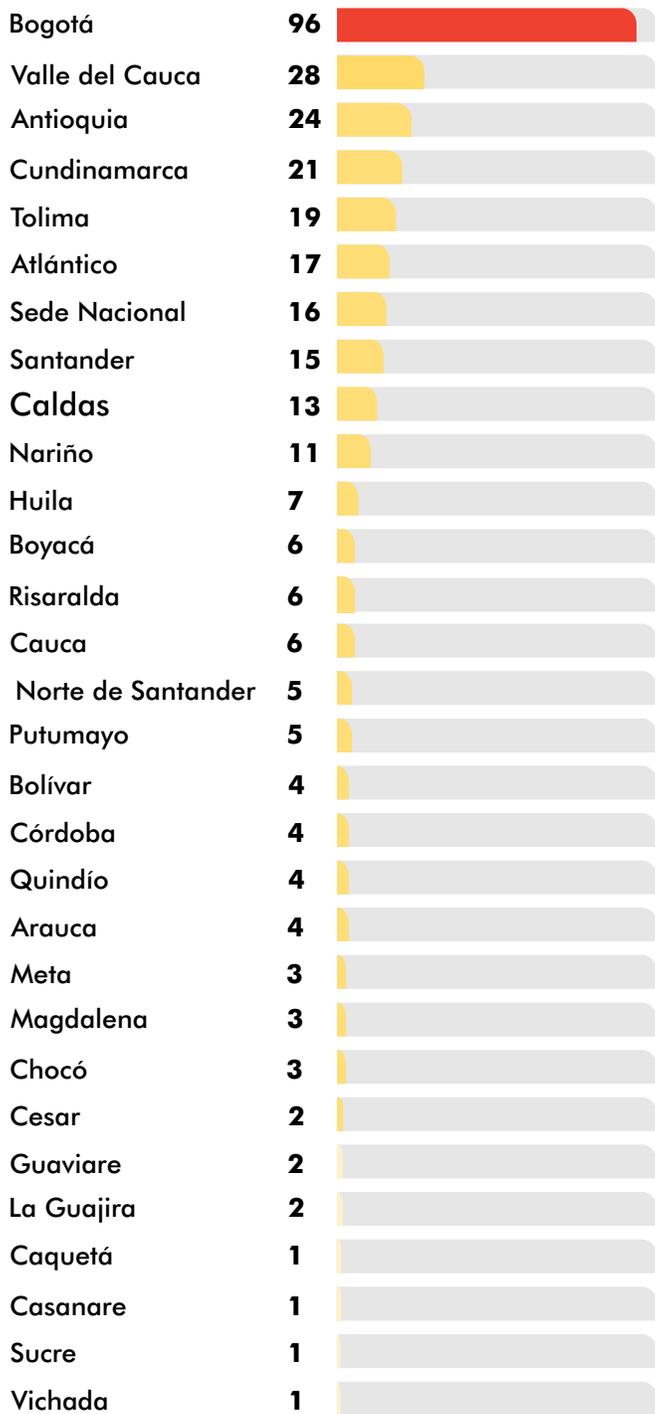
# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OCTUBRE 2023

QUEJAS	330
RECLAMOS	569
SUGERENCIAS	84
REPORTE DE AMENAZAS O VULNERACIÓN DE DERECHOS	4.757

En los siguientes cuadros se observa el número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas o atendidas durante el mes de octubre 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.

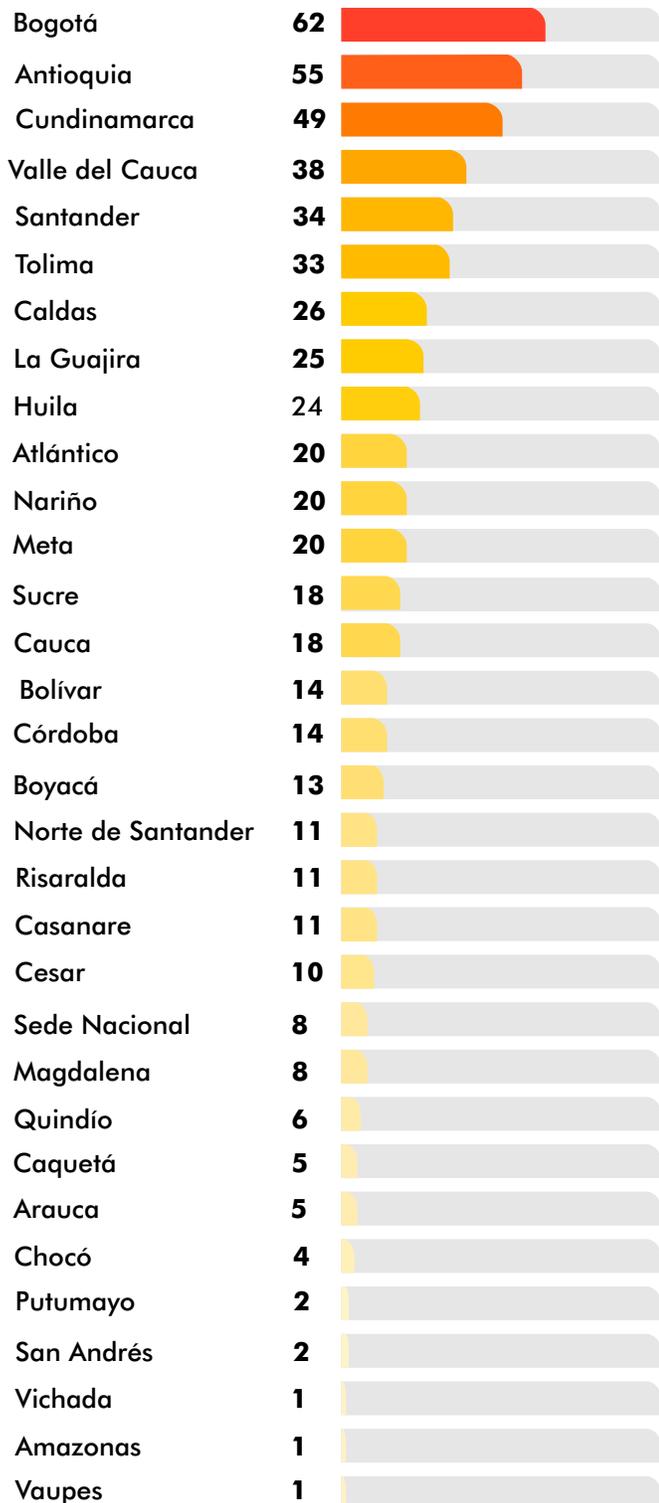
## Quejas



330



## Reclamos



569



\* 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.

## Sugerencias



84



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

## Quejas por Regional ICBF (agosto - octubre 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 (agosto a octubre 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.

Regional Direccionamiento	ago-23	sep-23	oct-23	Total general	% Participación
BOGOTA	62	68	96	226	24,81%
VALLE DEL CAUCA	29	27	28	84	9,22%
ANTIOQUIA	22	24	24	70	7,68%
TOLIMA	18	16	19	53	5,82%
CUNDINAMARCA	17	15	21	53	5,82%
SEDE NACIONAL	15	17	16	48	5,27%
SANTANDER	7	16	15	38	4,17%
ATLANTICO	9	9	17	35	3,84%
BOYACA	11	15	6	32	3,51%
CALDAS	8	6	13	27	2,96%
RISARALDA	6	11	6	23	2,52%
HUILA	9	6	7	22	2,41%
QUINDIO	14	4	4	22	2,41%
NARIÑO	6	5	11	22	2,41%
BOLIVAR	12	5	4	21	2,31%
META	8	7	3	18	1,98%
MAGDALENA	5	5	3	13	1,43%
NORTE DE SANTANDER	3	4	5	12	1,32%
CAUCA	5	-	6	11	1,21%
CORDOBA	2	5	4	11	1,21%
ARAUCA	3	2	4	9	0,99%
SUCRE	6	1	1	8	0,88%
CESAR	3	3	2	8	0,88%
PUTUMAYO	2	1	5	8	0,88%
CASANARE	3	3	1	7	0,77%
CAQUETA	1	4	1	6	0,66%
GUAVIARE	3	-	2	5	0,55%
LA GUAJIRA	1	1	2	4	0,44%
CHOCO	-	1	3	4	0,44%
GUAINÍA	3	-	-	3	0,33%
SAN ANDRÉS	1	2	-	3	0,33%
VICHADA	1	1	1	3	0,33%
AMAZONAS	-	2	-	2	0,22%
<b>Total general</b>	<b>295</b>	<b>286</b>	<b>330</b>	<b>911</b>	<b>100%</b>

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

## Quejas por regional ICBF (septiembre - octubre 2023)

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

Durante el mes de octubre 2023 se recibieron 330 quejas y se logró evidenciar un aumento del 15,4% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior "septiembre".

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

Regional	Septiembre 2023	Octubre 2023	Variación
Amazonas	2	-	✓
Antioquia	24	24	▬
Arauca	2	4	✗
Atlántico	9	17	✗
Bogotá	68	96	✗
Bolívar	5	4	✓
Boyacá	15	6	✓
Caldas	6	13	✗
Caquetá	4	1	✓
Casanare	3	1	✓
Cauca	-	6	✗
Cesar	3	2	✓
Chocó	1	3	✗
Cordoba	5	4	✓
Cundinamarca	15	21	✗
Guaviare	-	2	✗
Huila	6	7	✗
La Guajira	1	2	✗
Magdalena	5	3	✓
Meta	7	3	✓
Nariño	5	11	✗
Norte De Santander	4	5	✗
Putumayo	1	5	✗
Quindío	4	4	▬
Risaralda	11	6	✓
San Andrés	2	-	✓
Santander	16	15	✓
Sede Nacional*	17	16	✓
Sucre	1	1	▬
Tolima	16	19	✗
Valle Del Cauca	27	28	✗
Vichada	1	1	▬
<b>Total General</b>	<b>286</b>	<b>330</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

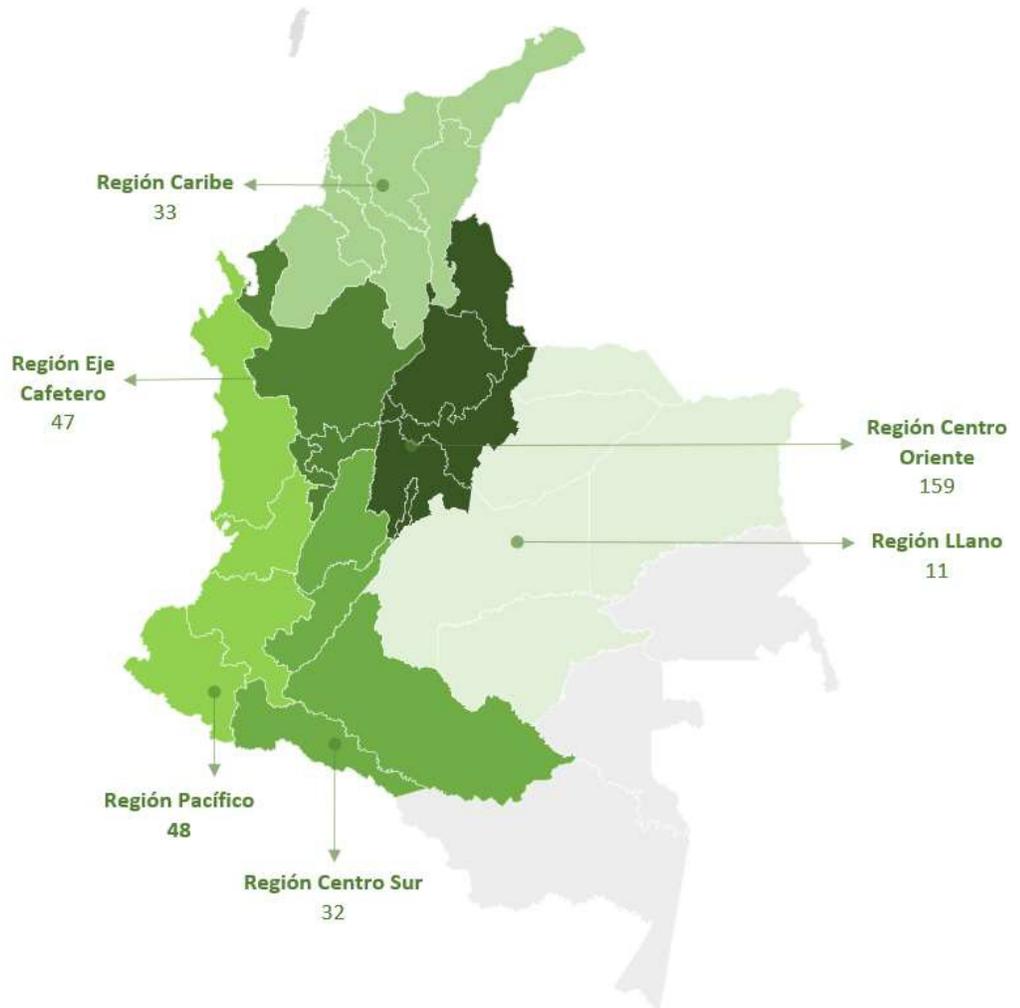
# Quejas

## Quejas por regional ICBF (septiembre – octubre 2023)

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de octubre 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 **48,2%**, Región Pacífico con el **14,5%** y Región Eje Cafetero con el **14,2s%** la respectivamente.



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

Caribe	Centro Oriente	Llanos	Eje Cafetero	Pacífico	Centro Sur
ATLÁNTICO	BOGOTÁ	CASANARE	ANTIOQUIA	CHOCÓ	CAQUETA
CESAR	Sede Nacional*	META	CALDAS	NARIÑO	HUILA
CÓRDOBA	BOYACÁ	ARAUCA	RISARALDA	VALLE DEL CAUCA	TOLIMA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	VICHADA	QUINDÍO	CAUCA	PUTUMAYO
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER	GUAVIARE			
BOLÍVAR	SANTANDER				
SUCRE					

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

## Principales motivos y servicios afectados por las quejas - octubre 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	42	50	8	5	7
Servicio al Ciudadano	14	5	11	11	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	8	7	8	6	5
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	7	9	3	4	8
Revisión Cuota de Alimentos	2	3	6	2	1
Conciliable - Fijación de visitas	3	2	2	-	4
Adopciones	4	3	-	1	-
Ejecutivo de Alimentos	-	4	1	3	-

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

Las quejas por Omisión o extralimitación de deberes o funciones se dan 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 octubre 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 petitionarios 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 67% (221) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Bosa, Barrios Unidos y Rafael Uribe (Reg. Bogotá), Centro (Reg. Valle del Cauca), Manizales 2 (Reg. Caldas) y Jordán (Reg. Tolima).

## Recepción de reclamos (agosto a octubre 2023)

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 (agosto a octubre 2023).

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

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.*

Regional Direccionamiento	ago-23	sep-23	oct-23	Total general	% Participación
BOGOTA	60	74	62	196	11,36%
ANTIOQUIA	50	45	55	150	8,70%
VALLE DEL CAUCA	40	47	38	125	7,25%
SANTANDER	28	53	34	115	6,67%
CUNDINAMARCA	23	36	49	108	6,26%
ATLANTICO	39	27	20	86	4,99%
TOLIMA	29	21	33	83	4,81%
HUILA	27	26	24	77	4,46%
LA GUAJIRA	22	24	25	71	4,12%
SUCRE	34	18	18	70	4,06%
CALDAS	22	20	26	68	3,94%
NARIÑO	19	24	20	63	3,65%
BOYACA	29	17	13	59	3,42%
META	16	12	20	48	2,78%
CAUCA	14	15	18	47	2,72%
CORDOBA	21	11	14	46	2,67%
SEDE NACIONAL	15	19	8	42	2,43%
BOLIVAR	15	13	14	42	2,43%
RISARALDA	11	13	11	35	2,03%
MAGDALENA	21	5	8	34	1,97%
CESAR	11	13	10	34	1,97%
NORTE DE SANTANDER	8	15	11	34	1,97%
QUINDIO	4	16	6	26	1,51%
CASANARE	8	3	11	22	1,28%
CAQUETA	5	7	5	17	0,99%
ARAUCA	3	4	5	12	0,70%
CHOCO	4	3	4	11	0,64%
PUTUMAYO	-	2	2	4	0,23%
VICHADA	1	2	1	4	0,23%
AMAZONAS	1	-	1	2	0,12%
SAN ANDRES	-	-	2	2	0,12%
GUAVIARE	1	-	-	1	0,06%
VAUPES	-	-	1	1	0,06%
<b>Total general</b>	<b>581</b>	<b>585</b>	<b>569</b>	<b>1.725</b>	<b>100%</b>

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

## Reclamos por regional ICBF (septiembre – octubre 2023)

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

**En el mes de octubre 2023 se recibieron 569 reclamos, evidenciándose una disminución del 3% respecto al mes inmediatamente anterior "septiembre".**

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

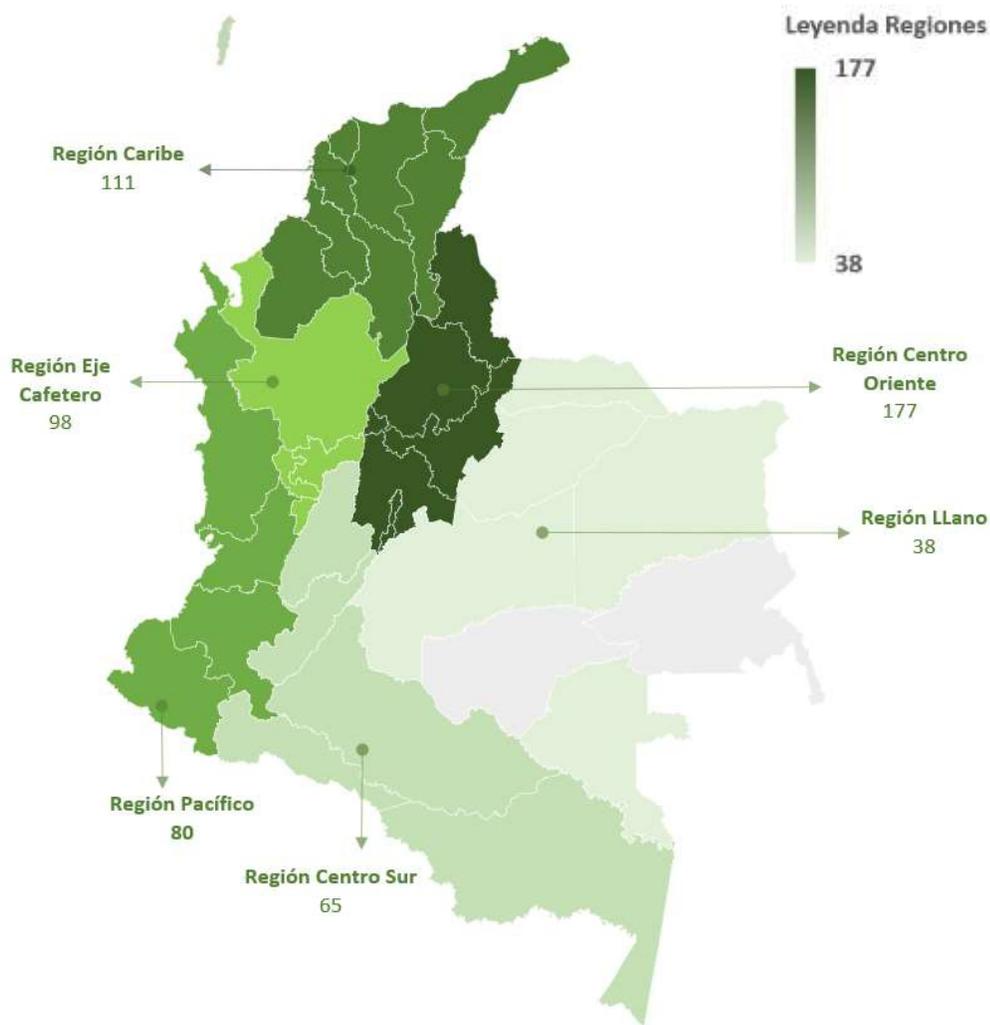
Regional	Septiembre 2023	Octubre 2023	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	45	55	✗
Arauca	4	5	✗
Atlántico	27	20	✓
Bogotá	74	62	✓
Bolívar	13	14	✗
Boyacá	17	13	✓
Caldas	20	26	✗
Caquetá	7	5	✓
Casanare	3	11	✗
Cauca	15	18	✗
Cesar	13	10	✓
Choco	3	4	✗
Córdoba	11	14	✗
Cundinamarca	36	49	✗
Huila	26	24	✓
La Guajira	24	25	✗
Magdalena	5	8	✗
Meta	12	20	✗
Nariño	24	20	✓
Norte De Santander	15	11	✓
Putumayo	2	2	▬
Quindío	16	6	✓
Risaralda	13	11	✓
San Andrés	-	2	✗
Santander	53	34	✓
Sede Nacional*	19	8	✓
Sucre	18	18	▬
Tolima	21	33	✗
Valle Del Cauca	47	38	✓
Vaupés	-	1	✗
Vichada	2	1	✓
<b>Total General</b>	<b>585</b>	<b>569</b>	<b>✗</b>

- ✗ Indica que existió un incremento en los reclamos
- ▬ Indica que existió una variación en los reclamos
- ✓ Indica que existió una disminución en los reclamos

## Reclamos por regional ICBF (septiembre – octubre 2023)

Recepción de reclamos durante la vigencia del mes de octubre 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 20%** y la **Región Eje Cafetero con el 17%** 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	VAUPÉS	AMAZONAS		
MAGDALENA	SANTANDER				
SUCRE					
SAN ANDRÉS					

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

## Principales motivos y servicios afectados por los reclamos - octubre 2023

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	103	32	5
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	72	37	6
Hogares Sustitutos	29	34	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	20	21	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	27	12	1
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	37	2	1
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	10	8	-
Jardines Comunitarios	12	3	-

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

Los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de octubre 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 octubre 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 octubre 2023 los usuarios evidencian afectaciones en la infraestructura y oportunidades de mejora en las raciones alimentarias que se brindan en algunos CDI y HCB.

**Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes,** Se encuentran relacionados con la posible amenaza o vulneración de derechos dentro de alguno de los programas de atención del ICBF, para este mes se observa que los peticionarios manifiestan que algunos niños, niñas o adolescentes han sido expuestos a agresiones que afectan su integridad en algunos programas protección del ICBF.

## Recepción de sugerencias (agosto a octubre 2023)

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 (agosto a octubre 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.

Regional Direccionamiento	ago-23	sep-23	oct-23	Total general	% Participación
Santander	2	-	46	48	26%
Bogota	9	11	7	27	14%
Sede Nacional	7	5	2	14	7%
Cauca	9	-	5	14	7%
Norte de Santander	7	5	1	13	7%
Amazonas	9	-	2	11	6%
Boyacá	-	6	1	7	4%
Risaralda	1	2	4	7	4%
Huila	4	-	2	6	3%
Atlantico	2	1	3	6	3%
Caldas	3	1	1	5	3%
Cundinamarca	2	2	1	5	3%
Valle Del Cauca	4	-	1	5	3%
Antioquia	1	-	4	5	3%
Caquetá	2	-	1	3	2%
Tolima	1	1	-	2	1%
La Guajira	1	1	-	2	1%
Quindío	-	-	2	2	1%
Nariño	-	1	-	1	1%
Magdalena	-	1	-	1	1%
Bolivar	-	-	1	1	1%
Casanare	1	-	-	1	1%
San Andrés	1	-	-	1	1%
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>84</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

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

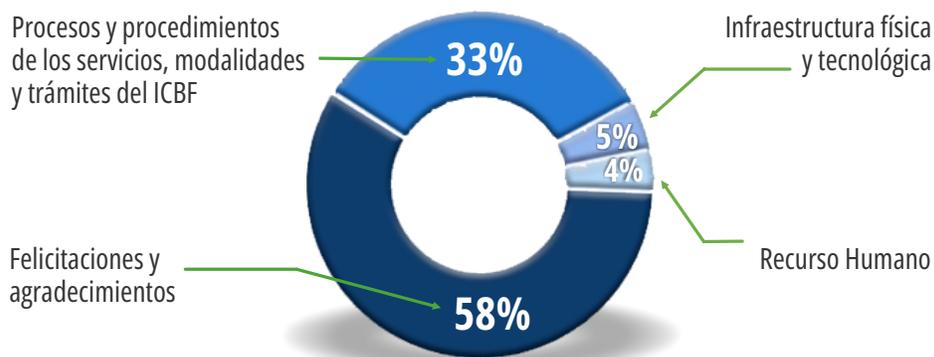
## Recepción de sugerencias octubre 2023

En el mes de octubre de 2023 se recibieron 84 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior aumento en un 127%.

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

Regional	Septiembre 2023	Octubre 2023
Amazonas	-	2
Antioquia	-	4
Atlántico	1	3
Bogotá	11	7
Bolívar	-	1
Boyacá	6	1
Caldas	1	1
Cauca	-	5
Caquetá	-	1
Cundinamarca	2	1
La Guajira	1	-
Huila	-	2
Magdalena	1	-
Nariño	1	-
Norte De Santander	5	1
Quindío	-	2
Risaralda	2	4
Santander	-	46
Sede Nacional*	5	2
Tolima	1	-
Valle Del Cauca	-	1
<b>Total General</b>	<b>37</b>	<b>84</b>

El mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de octubre 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.

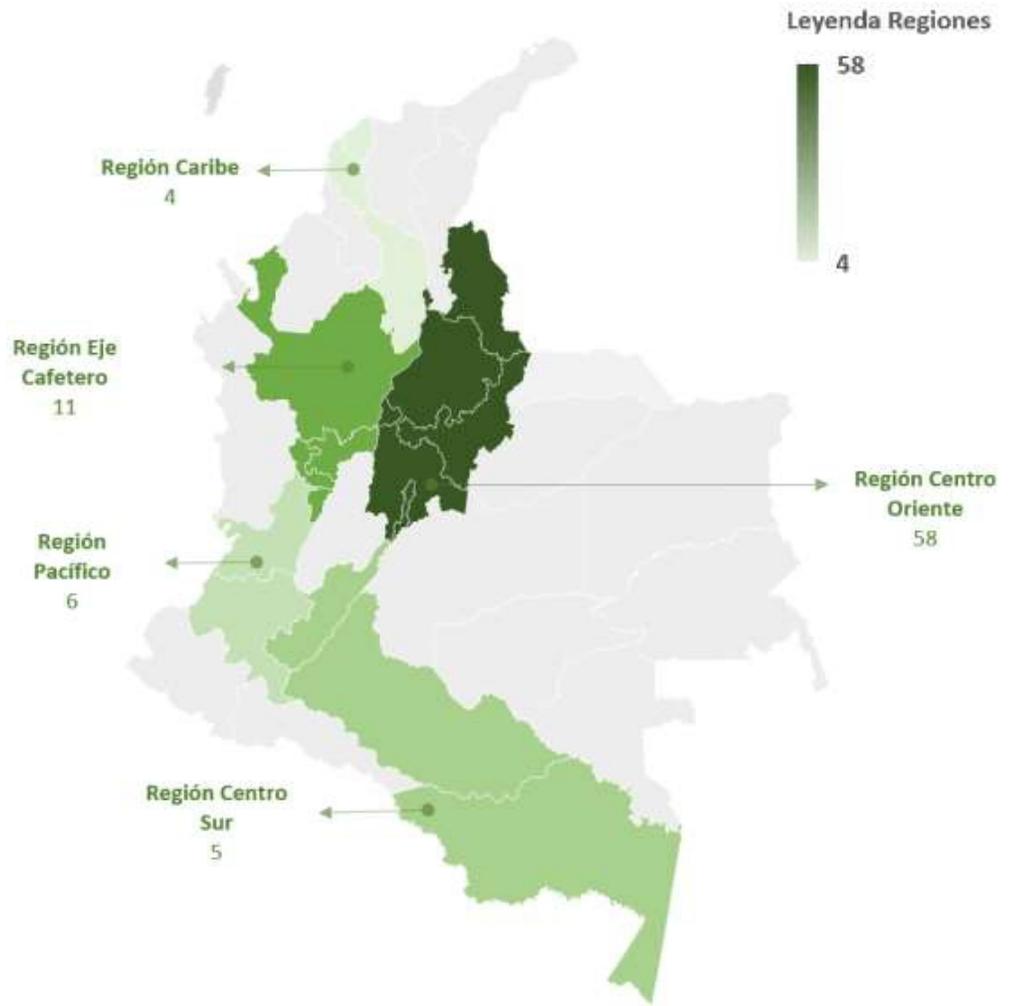


# Sugerencias

## Recepción de sugerencias

Recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de octubre 2023 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo.

La región con más sugerencias corresponde a la Región Centro Oriente la cual representa el 69%, la Región Eje Cafetero el 13,1%, la Región Pacífico el 7,1%, la Región Centro Sur el 6% y la Región Caribe con el 4,8% 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	Eje Cafetero	Centro Sur	Caribe	Pacífico
BOGOTÁ	ANTIOQUIA	CAQUETÁ	ATLÁNTICO	CAUCA
Sede Nacional*	CALDAS	HUILA	BOLÍVAR	VALLE DEL CAUCA
BOYACÁ	QUINDÍO	AMAZONAS		
CUNDINAMARCA	RISARALDA			
NORTE DE SANTANDER				
SANTANDER				

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

# DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

INFORME DE PQRS  
Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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 octubre, 69 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

El 49% 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 octubre por departamento.

Departamento	Cantidad
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>2</b>
<b>BOGOTÁ DC</b>	<b>6</b>
<b>BOLÍVAR</b>	<b>5</b>
<b>BOYACÁ</b>	<b>2</b>
<b>CAQUETÁ</b>	<b>1</b>
<b>CAUCA</b>	<b>6</b>
<b>CESAR</b>	<b>9</b>
<b>CHOCÓ</b>	<b>2</b>
<b>CÓRDOBA</b>	<b>2</b>
<b>CUNDINAMARCA</b>	<b>1</b>
<b>GUAINÍA</b>	<b>1</b>
<b>GUAVIARE</b>	<b>1</b>
<b>HUILA</b>	<b>3</b>
<b>LA GUAJIRA</b>	<b>3</b>
<b>MAGDALENA</b>	<b>1</b>
<b>NARIÑO</b>	<b>9</b>
<b>PUTUMAYO</b>	<b>2</b>
<b>RISARALDA</b>	<b>2</b>
<b>SANTANDER</b>	<b>1</b>
<b>SUCRE</b>	<b>6</b>
<b>TOLIMA</b>	<b>3</b>
<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>69</b>

Delito	Correo	Línea 141	Chat	Portal	WhatsApp	Click to Call	Línea Nacional	Twitter	Telefónico	Total general
Participación en política	16	7	4	2	-	1	1	1	1	<b>33</b>
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	1	11	1	-	-	-	-	-	-	<b>13</b>
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	5	2	1	-	1	-	-	-	-	<b>9</b>
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	4	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>5</b>
No realizar un acto propio de sus funciones	5	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>5</b>
Contrato sin requisitos legales	1	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Uso indebido de la información del ICBF	1	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>69</b>

Fuente: Informes SIM, corte 01 de noviembre de 2023

# TRAMITES Y SERVICIOS MÁS CONSULTADOS

Top de trámites y servicios más consultados



# + DE 12.000

## CONSULTAS ATENDIDAS

### TEMAS SOBRE LOS QUE MÁS INFORMACIÓN SOLICITA LA CIUDADANÍA

Temas más  
consultados por  
la ciudadanía



#### **5.604 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>



**3.427 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>



#### **3.242 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.

# ASI NOS VEN

Satisfacción y percepción ciudadana

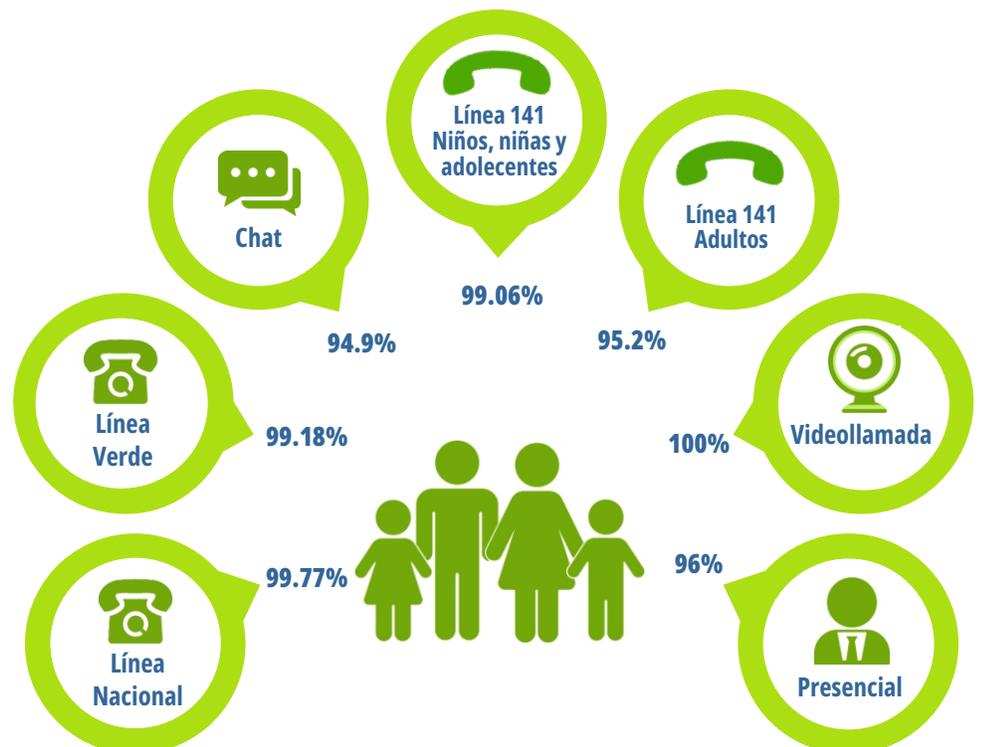


# NIVEL DE SATISFACCIÓN

## CONSULTA EL INFORME COMPLETO

[icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion](http://icbf.gov.co/servicios/informes-encuesta-satisfaccion)

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.



# CLAROS Y SIEMPRE DISPUESTOS

Transparencia y acceso a la información



# INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

## OCTUBRE 2023

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	31
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.827
Derecho de Petición - Información y Orientación	25.722
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.225

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE 2023
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.202
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	919

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	25.722	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	18.619	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	17.325	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	11.083	5
Trámite Búsqueda de Orígenes	23	1
Derecho de Petición - Reclamos	569	10
Asistencia y Asesoría a la Familia	1.091	2
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	4.757	5
Derecho de Petición - Quejas	330	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	900	9
Inobservancia de derechos	223	2
Derecho de Petición - Sugerencias	84	11
<b>Total general</b>	<b>80.726</b>	

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 octubre de 2023:

Fuente: Informes SIM, corte 01 de noviembre 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 48 durante la vigencia del mes de octubre 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.	23	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 - PQRS	25	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

### 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>

# ¿SABIAS QUÉ?

Sabias que / Glosario



## Caracterización de los Peticionarios del ICBF

Los peticionarios personas jurídicas, según el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (AI.P21.DE - V4)**, son las entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones, que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.



- **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.

# CANALES DE COMUNICACIÓN



# ACCEDE A NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

## FUERON CREADOS PARA TÍ

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención

### Telefónico



- **Línea 141**  
(Lunes a Domingo - 24 horas)
- **Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80**  
(Lunes a viernes - 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- **Línea de WhatsApp 320 239 1685**  
(Lunes a domingo - 6:00 a. m. a 6:00 p. m.)
- **PBX- Conmutador (+57) 601 4377630**  
(Lunes a domingo - 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- **Línea de Soporte Técnico - 01 8000 11 52 10**  
(Lunes a viernes - 7:00 a. m. a 7:00 p. m.  
sábados 7:00 a. m. :2:00 p. m.)
- **Línea Anticorrupción - 01 8000 91 80 80**  
**Opción 4.**  
(Lunes a viernes - 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
correo: anticorrupcion@icbf.gov.co)

### Virtual



- 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

### 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)