

INFORME DE PQRS

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

Febrero
2024



CONTENIDO

1. Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención	2
2. Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos	6
3. Top de trámites y servicios más consultados	21
4. Satisfacción y percepción ciudadana	23
5. Transparencia y acceso a la información	25
6. Sabías qué... - Glosario	28
7. Canales de comunicación	32



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1

Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

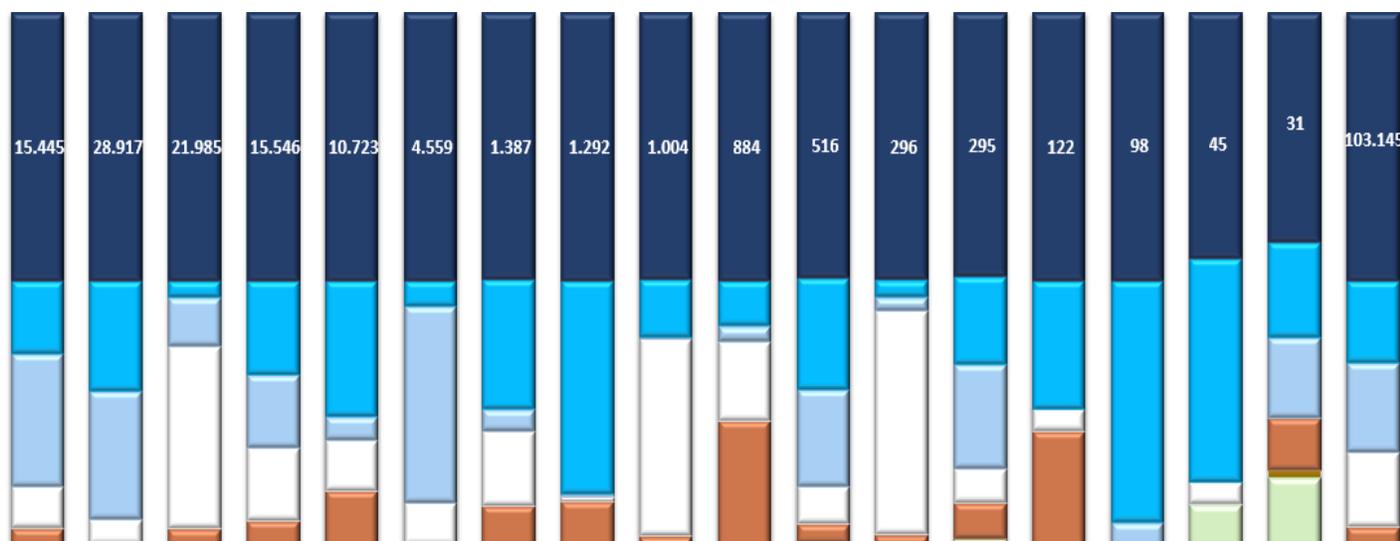
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



El instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos en 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país, además cuenta con canales de atención (Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual) a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

A través de los canales de atención ya mencionados, durante el mes de febrero del año 2024, el ICBF recibió un total de **103.145** 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 33,7% y 30,7%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF febrero 2024



	Anexos	DP - IO	TAE	SRD	DP - IOT	RAVD	DP - ACVN	SRD_OA	AAF	PCL	DP - Reclamos	IDD	DP - Quejas	TDA	Denuncias Anticorrupción	TBO	DP - Sugerencias	Total general
■ Total general	15.445	28.917	21.985	15.546	10.723	4.559	1.387	1.292	1.004	884	516	296	295	122	98	45	31	103.145
■ Virtual	4219	11.973	1.435	5.516	5.467	455	673	1.037	215	152	217	19	99	59	89	41	13	31.679
■ Telefónico	7750	13.989	3.984	4.248	947	3.359	115	9	8	50	188	16	118	-	9	-	11	34.801
■ Presencial	2373	2.631	15.062	4.203	2.039	710	388	22	739	262	73	249	38	10	-	4	-	28.803
■ Escrito	1103	324	1.504	1.579	2.270	35	211	224	42	420	38	12	40	53	-	-	7	7.862
■ Participación	28,0%	21,3%	15,1%	10,4%	4,4%	1,3%	1,3%	1,0%	0,9%	0,5%	0,3%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	100%	
■ Promedio de respuesta	*	0	2	1	4	4	7	*	1	*	9	2	9	*	*	8	10	

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 01 de marzo de 2024



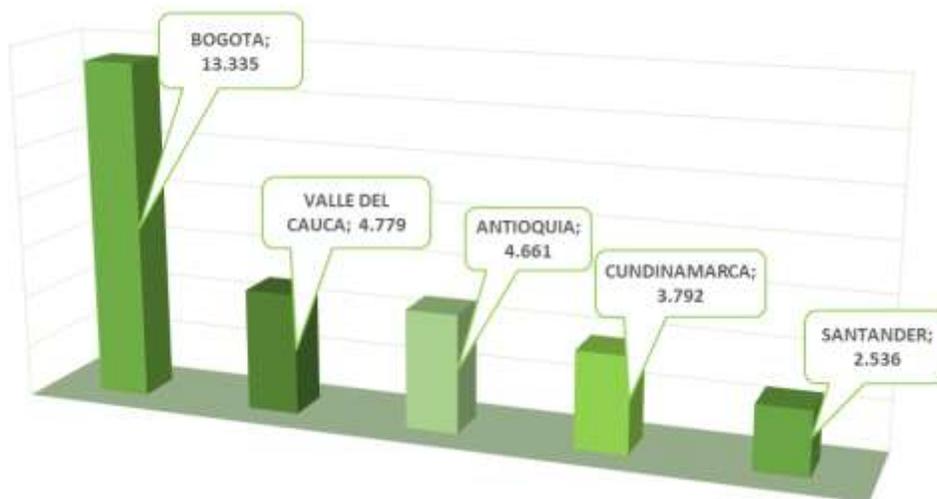
- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado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

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

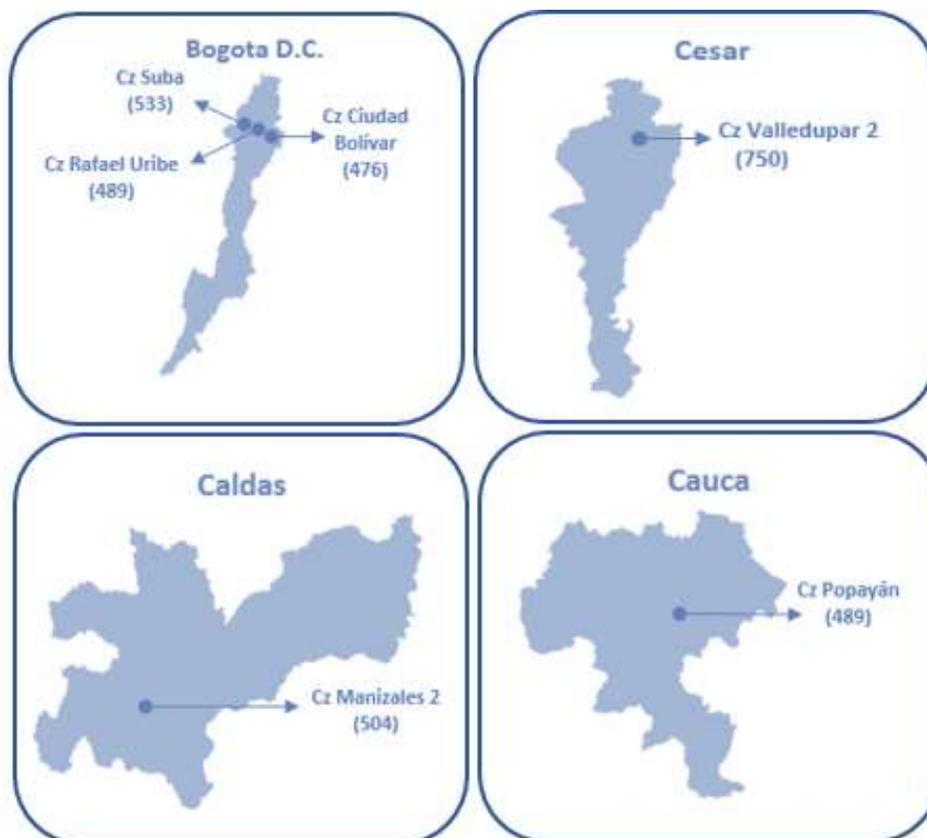
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

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

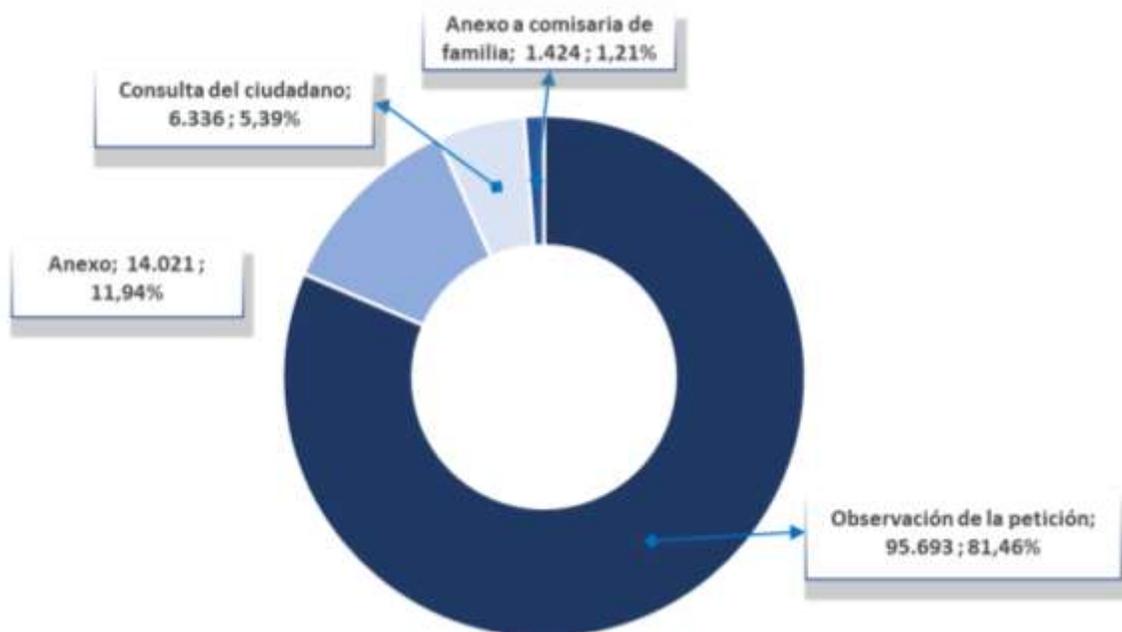
Regionales con más direccionamientos



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



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 **117.474**:



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 **14.021** 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 **1.424** 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 **6.336** 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 **95.693** 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 2024 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 2024

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	81	Bogotá	73	Sede Nacional	8
Antioquia	20	Cundinamarca	34	Bogotá	5
Cundinamarca	20	Sede Nacional	33	Tolima	4
Valle del Cauca	15	Valle del Cauca	32	Valle del Cauca	3
Huila	15	Antioquia	31	Nariño	3
Sede Nacional	15	Santander	29	Atlántico	2
Santander	14	Boyacá	25	Santander	1
Tolima	14	Huila	25	Antioquia	1
Atlántico	12	Tolima	24	Norte de Santander	1
Boyacá	11	Nariño	20	Boyacá	1
Cauca	9	Atlántico	19	Cauca	1
Nariño	8	Córdoba	19	Huila	1
Risaralda	8	Cauca	17	Total general	31
Norte de Santander	8	Caldas	16		
Cesar	6	Bolívar	13		
Córdoba	6	Norte de Santander	12		
Magdalena	5	La Guajira	11		
Bolívar	4	Risaralda	10		
Meta	4	Sucre	10		
Caldas	4	Casanare	10		
La Guajira	4	Meta	9		
Casanare	3	Quindío	9		
Arauca	3	Cesar	8		
Sucre	2	Amazonas	7		
Putumayo	1	Magdalena	7		
Quindío	1	Arauca	4		
Caquetá	1	Caquetá	4		
Vichada	1	Putumayo	3		
Total general	295	Chocó	1		
		Vichada	1		
		Total general	516		

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de marzo de 2024

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 2023 a febrero 2024).

Quejas por Regional ICBF (diciembre 2023 – febrero 2024)

Regional Direccionamiento	dic-23	ene-24	feb-24	Total general	% Participación
BOGOTA	63	48	81	192	24,21%
VALLE DEL CAUCA	25	21	15	61	7,69%
ANTIOQUIA	20	17	20	57	7,19%
CUNDINAMARCA	22	14	20	56	7,06%
ATLANTICO	13	11	12	36	4,54%
TOLIMA	12	9	14	35	4,41%
SANTANDER	5	16	14	35	4,41%
BOYACA	11	10	11	32	4,04%
HUILA	5	11	15	31	3,91%
SEDE NACIONAL	8	6	15	29	3,66%
NARIÑO	4	10	8	22	2,77%
CAUCA	6	7	9	22	2,77%
RISARALDA	5	6	8	19	2,40%
NORTE DE SANTANDER	6	4	8	18	2,27%
META	7	5	4	16	2,02%
MAGDALENA	5	6	5	16	2,02%
CESAR	3	6	6	15	1,89%
CALDAS	6	5	4	15	1,89%
BOLIVAR	5	6	4	15	1,89%
SUCRE	9	1	2	12	1,51%
CORDOBA	2	3	6	11	1,39%
LA GUAJIRA	1	3	4	8	1,01%
QUINDIO	4	2	1	7	0,88%
PUTUMAYO	1	4	1	6	0,76%
ARAUCA	2	1	3	6	0,76%
CAQUETA	4	1	1	6	0,76%
CASANARE	-	2	3	5	0,63%
CHOCO	2	1	-	3	0,38%
GUAINÍA	2	-	-	2	0,25%
AMAZONAS	1	1	-	2	0,25%
VICHADA	-	-	1	1	0,13%
SAN ANDRÉS	1	-	-	1	0,13%
GUAVIARE	1	-	-	1	0,13%
Total general	261	237	295	793	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de marzo de 2024

El "% de participación" hace referencia al porcentaje que representa cada regional en relación con el número total de quejas recibidas durante la vigencia del informe.

* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General, pueden corresponder a quejas que requieren la revisión o conocimiento de la oficina de control interno disciplinario.

**Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF
(enero - febrero 2024)**

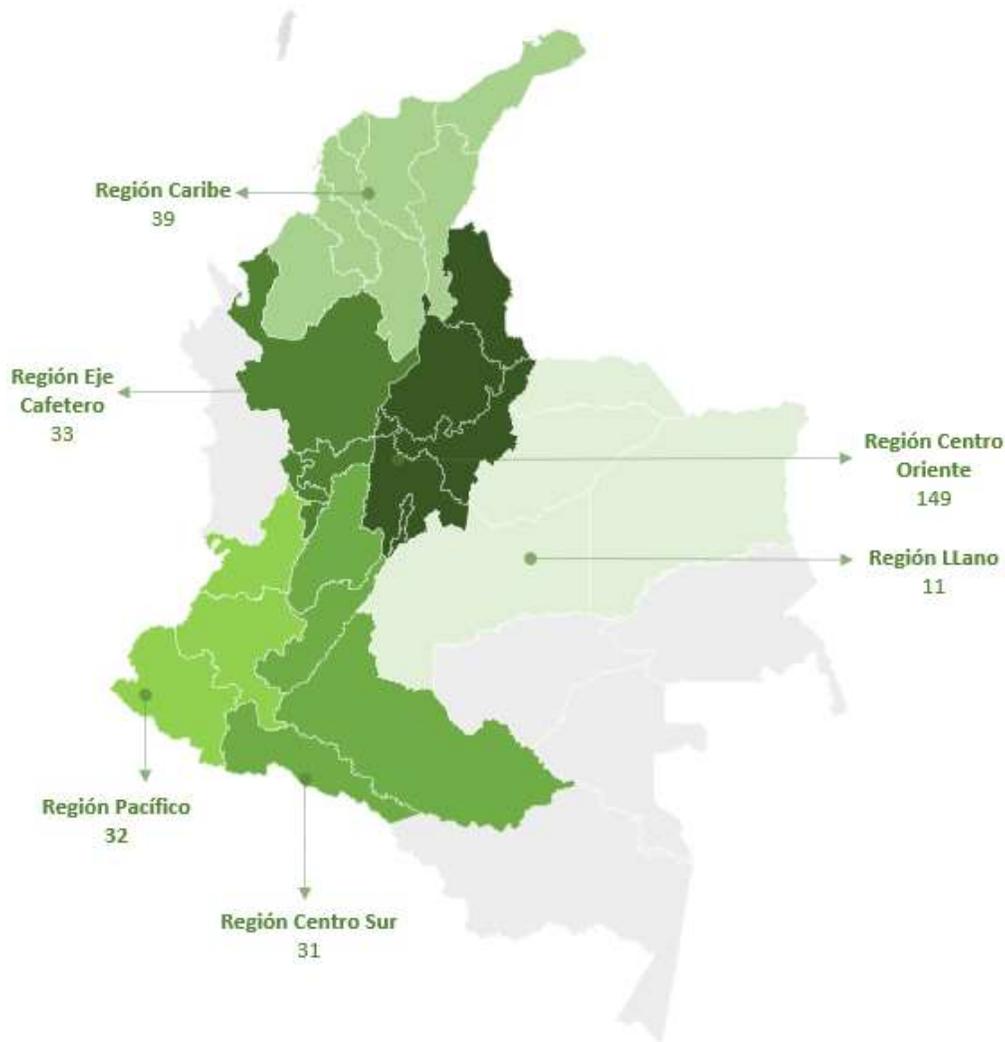
Regional	Enero 2024	Febrero 2024	Variación
Amazonas	1	-	✓
Antioquia	17	20	✗
Arauca	1	3	✗
Atlántico	11	12	✗
Bogotá	48	81	✗
Bolívar	6	4	✓
Boyacá	10	11	✗
Caldas	5	4	✓
Caquetá	1	1	▬
Casanare	2	3	✗
Cauca	7	9	✗
Cesar	6	6	▬
Chocó	1	-	✓
Cordoba	3	6	✗
Cundinamarca	14	20	✗
Huila	11	15	✗
La Guajira	3	4	✗
Magdalena	6	5	✓
Meta	5	4	✓
Nariño	10	8	✓
Norte de Santander	4	8	✗
Putumayo	4	1	✓
Quindío	2	1	✓
Risaralda	6	8	✗
San Andrés	-	-	✗
Santander	16	14	✓
Sede Nacional*	6	15	✗
Sucre	1	2	✗
Tolima	9	14	✗
Valle del Cauca	21	15	✓
Vichada	-	1	✗
Total General	237	295	✗

- ✗ 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 2024 se recibieron 295 quejas y se logró evidenciar un aumento del 24,5% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “enero 2024”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de febrero 2024 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 50,5%, Región Caribe con el 13,2% y Región Eje Cafetero con el 11,2% 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	HUILA	ANTIOQUIA	CASANARE	NARIÑO
CESAR	Sede Nacional*	TOLIMA	CALDAS	ARAUCA	VALLE DEL CAUCA
CÓRDOBA	BOYACA	PUTUMAYO	RISARALDA	META	CAUCA
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	CAQUETÁ	QUINDÍO	VICHADA	
MAGDALENA	NORTE DE SANTANDER				
BOLÍVAR	SANTANDER				
SUCRE					

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas febrero 2024

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Maltrato al Ciudadano	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	35	40	17	10	11	-
Servicio al Ciudadano	10	5	8	11	1	4
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	4	5	10	2	6	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	9	4	4	-	5	-
Ejecutivo de Alimentos	2	-	1	4	2	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	6	1	1	-	-	2
Servidores Públicos	2	-	1	1	-	4
Privación de Patria Potestad	2	2	2	1	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de febrero 2024 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Servicio al ciudadano y Conciliables por fijación de cuotas de alimentos.

- Las quejas por **Omisión o extralimitación de deberes o funciones** es cuando el servidor, ex servidor público o contratista, excede u omite las atribuciones o facultades que tiene, o que está autorizado a hacer; Para lo cual, durante la vigencia del mes de febrero 2024, 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 62% (184) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Engativá, Bosa, Rafael Uribe, Barrios Unidos y Suba (Reg. Bogotá) y Dos Quebradas (Reg. Risaralda).

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 2023 a febrero 2024).

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

Regional Direccionamiento	dic-23	ene-24	feb-24	Total general	% Participación
BOGOTA	56	36	73	165	11,76%
SANTANDER	24	48	29	101	7,20%
VALLE DEL CAUCA	33	23	32	88	6,27%
ANTIOQUIA	28	24	31	83	5,92%
CUNDINAMARCA	31	16	34	81	5,77%
NARIÑO	37	15	20	72	5,13%
SEDE NACIONAL	15	18	33	66	4,70%
ATLANTICO	22	17	19	58	4,13%
TOLIMA	17	14	24	55	3,92%
BOLIVAR	33	8	13	54	3,85%
BOYACA	18	11	25	54	3,85%
CORDOBA	26	8	19	53	3,78%
CALDAS	15	17	16	48	3,42%
CAUCA	19	10	17	46	3,28%
HUILA	12	7	25	44	3,14%
CESAR	16	13	8	37	2,64%
LA GUAJIRA	16	9	11	36	2,57%
META	5	18	9	32	2,28%
SUCRE	18	4	10	32	2,28%
RISARALDA	12	8	10	30	2,14%
NORTE DE SANTANDER	11	7	12	30	2,14%
QUINDIO	7	13	9	29	2,07%
MAGDALENA	7	8	7	22	1,57%
AMAZONAS	5	10	7	22	1,57%
CASANARE	5	4	10	19	1,35%
ARAUCA	7	4	4	15	1,07%
CAQUETA	8	1	4	13	0,93%
CHOCO	2	4	1	7	0,50%
PUTUMAYO	-	1	3	4	0,29%
VICHADA	1	2	1	4	0,29%
GUAVIARE	1	1	-	2	0,14%
SAN ANDRES	1	-	-	1	0,07%
Total general	508	379	516	1.403	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de marzo de 2024

El "**% de participación**" hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de reclamos recibidas durante la vigencia del informe.

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

Cuadro comparativo Reclamos por Regional ICBF (enero - febrero 2024)

Regional	Enero 2024	Febrero 2024	Variación
Amazonas	10	7	✓
Antioquia	24	31	✗
Arauca	4	4	▬
Atlántico	17	19	✗
Bogotá	36	73	✗
Bolívar	8	13	✗
Boyacá	11	25	✗
Caldas	17	16	✓
Caquetá	1	4	✗
Casanare	4	10	✗
Cauca	10	17	✗
Cesar	13	8	✓
Choco	4	1	✓
Córdoba	8	19	✗
Cundinamarca	16	34	✗
Guaviare	1	-	✓
Huila	7	25	✗
La Guajira	9	11	✗
Magdalena	8	7	✓
Meta	18	9	✓
Nariño	15	20	✗
Norte de Santander	7	12	✗
Putumayo	1	3	✗
Quindío	13	9	✓
Risaralda	8	10	✗
Santander	48	29	✓
Sede Nacional*	18	33	✗
Sucre	4	10	✗
Tolima	14	24	✗
Valle del Cauca	23	32	✗
Vichada	2	1	✓
Total General	379	516	✗

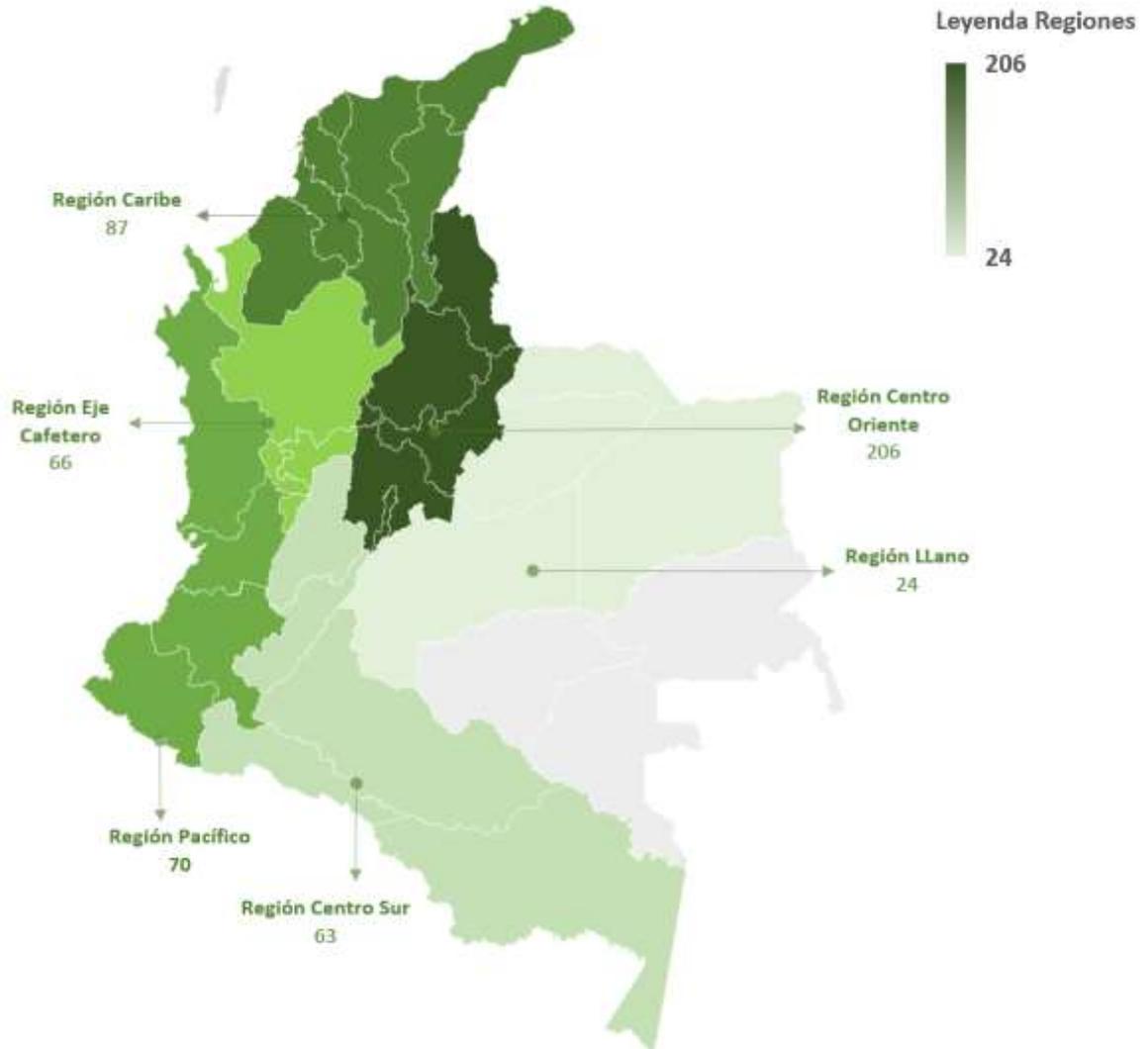
Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

- ✗ Indica que existió un incremento en las Reclamos
- ▬ Indica que no existió una variación en las Reclamos
- ✓ Indica que existió una disminución en las Reclamos

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

En el mes de febrero 2024 se recibieron 516 reclamos, evidenciándose un aumento del 36% respecto al mes inmediatamente anterior “enero”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de febrero 2024 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número peticiones a cargo. Se puede evidenciar que las regiones con más Reclamos corresponden a: Región centro Oriente que representa el 40%, seguido de la Región Caribe con el 17% y la Región Pacífico con el 14% 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	NARIÑO	CASANARE
CESAR	BOYACÁ	TOLIMA	QUINDÍO	VALLE DEL CAUCA	META
CÓRDOBA	CUNDINAMARCA	AMAZONAS	RISARALDA	CHOCÓ	VICHADA
LA GUAJIRA	NORTE DE SANTANDER	PUTUMAYO			
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 2024

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	141	13	6
Hogares Sustitutos	20	41	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	40	6	3
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	34	5	-
Servicio al Ciudadano	37	-	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	10	23	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	26	-	-
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	12	12	1

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de febrero 2024, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Hogares Sustitutos y Centros de Desarrollo Infantil - CDI.

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de febrero 2024 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 2024 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 (diciembre 2023 a febrero 2024).

Regional Direccionamiento	dic-23	ene-24	feb-24	Total general	% Participación
Bogota	8	5	5	18	21%
Sede Nacional	4	6	8	18	21%
Valle Del Cauca	2	2	3	7	8%
La Guajira	5	1	-	6	7%
Atlantico	1	2	2	5	6%
Tolima	-	1	4	5	6%
Boyacá	2	1	1	4	5%
Nariño	1	-	3	4	5%
Santander	1	1	1	3	3%
Caldas	-	2	-	2	2%
Cauca	-	1	1	2	2%
Antioquia	-	1	1	2	2%
Risaralda	1	1	-	2	2%
Huila	-	1	1	2	2%
Norte de Santander	-	-	1	1	1%
Cundinamarca	-	1	-	1	1%
Cesar	1	-	-	1	1%
Quindío	-	1	-	1	1%
Córdoba	1	-	-	1	1%
Sucre	-	1	-	1	1%
Total general	27	28	31	86	100%

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

El "% de participación" hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de sugerencias recibidas durante la vigencia del informe.

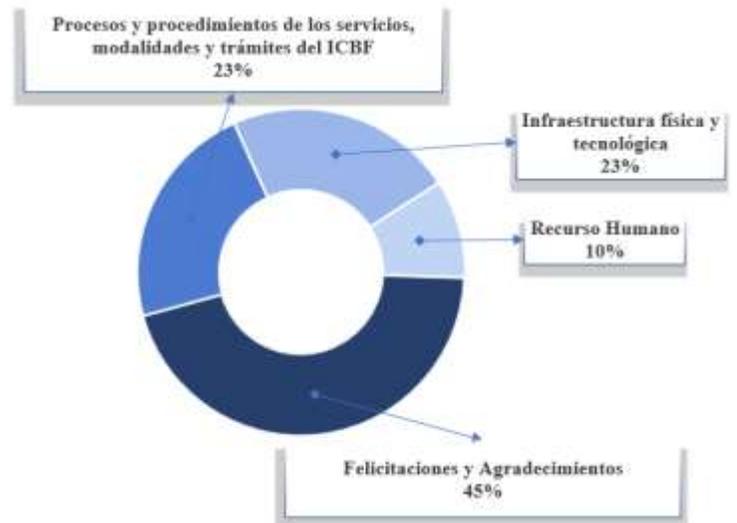
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de febrero de 2024 se recibieron 31 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior aumento en un 11%.

Regional	Enero 2024	Febrero 2024
Antioquia	1	1
Atlántico	2	2
Bogotá	5	5
Boyacá	1	1
Caldas	2	-
Cauca	1	1
Cundinamarca	1	-
La Guajira	1	-
Huila	1	1
Nariño	-	3
Norte de Santander	-	1
Quindío	1	-
Risaralda	1	-
Santander	1	1
Sede Nacional*	6	8
Sucre	1	-
Tolima	1	4
Valle del Cauca	2	3
Total General	28	31

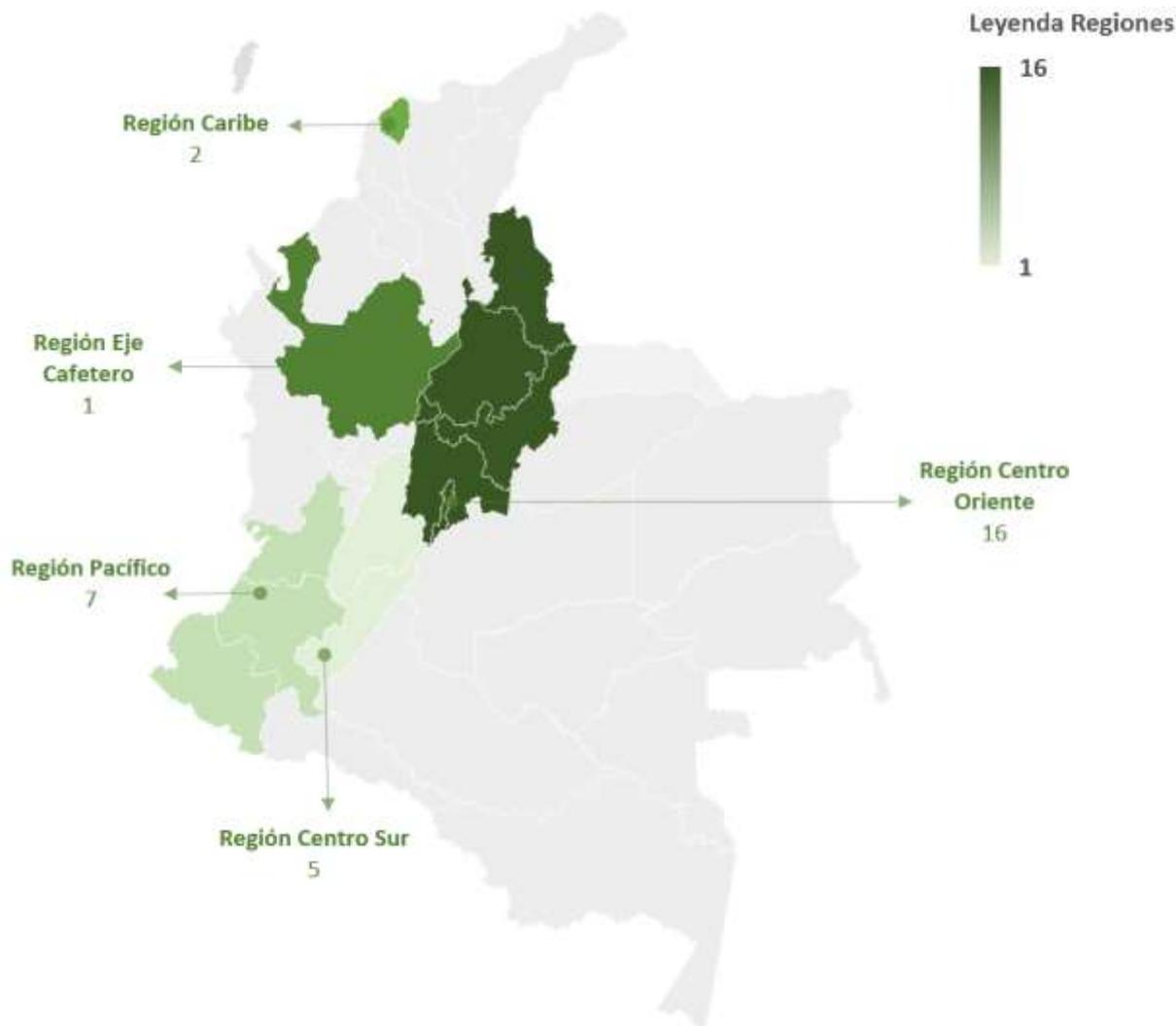
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de febrero 2024, corresponden a **Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF**, dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional, así como también las solicitudes por **Felicitaciones y Agradecimientos** por parte de los ciudadanos a servidores y funcionarios por la respuesta ágil en sus requerimientos, así como también.



Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de febrero 2024 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 51,6%, la Región Pacífico el 22,6% y la Región Centro Sur el 16,1% respectivamente.



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

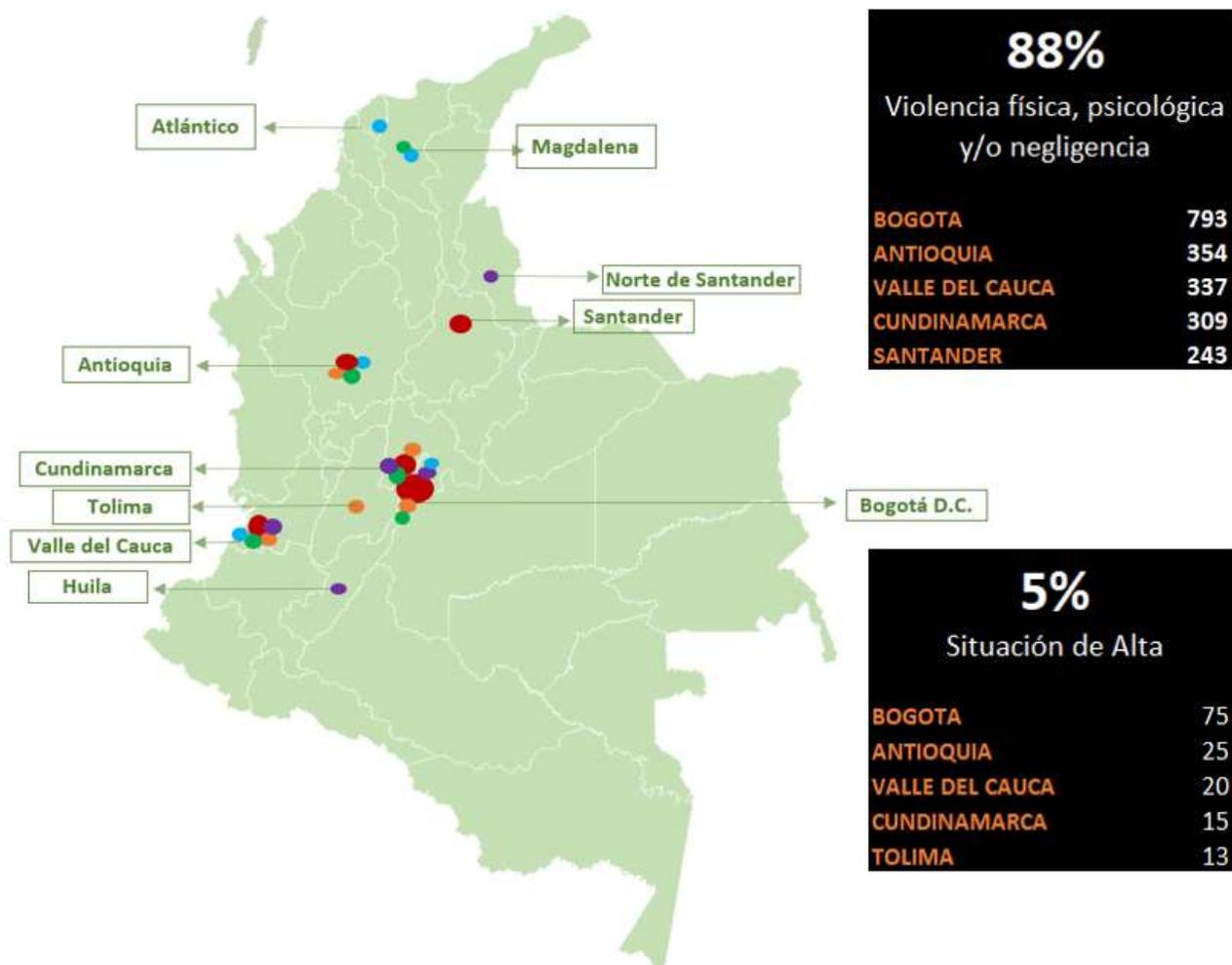
Centro Oriente	Pacífico	Centro Sur	Eje Cafetero	Caribe
BOGOTÁ	VALLE DEL CAUCA	TOLIMA	ANTIOQUIA	ATLÁNTICO
Sede Nacional*	CAUCA	HUILA		
BOYACÁ	NARIÑO			
SANTANDER				
NORTE DE SANTANDER				

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

Para el mes de febrero 2024 el ICBF recibió **4.559 Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos** de casos en los que se ven comprometidos los derechos de los niños, niñas y adolescentes de todo el país y frente los cuáles los profesionales del ICBF deben desplazarse en el territorio nacional, para realizar la constatación y llevando a cabo las acciones para que la autoridad administrativa adelante los procesos para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las regiones en donde más reportes se recibieron fueron: Bogotá 20,7% (942), Antioquia 9% (411), Valle del Cauca 8,6% (390), Cundinamarca 7,7% (352) y Santander 5,9% (268).

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

●	Violencia física, psicológica y/o negligencia	3.994
●	Situación de Alta Permanencia en Calle	244
●	Carece de representante legal	114
●	Situación de trabajo infantil	81
●	Tenencia Irregular de Niño, Niña o Adolescente	63



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 2024, 98 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo	Línea 141	Portal	WhatsApp	Chat	Total general
Contrato sin requisitos legales	53	1		1		55
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	4	6				10
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	6	2	1		1	10
Interés provecho propio dentro de un contrato	6					6
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	3		2			5
No realizar un acto propio de sus funciones	5					5
Participación en política	4					4
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1					1
Tráfico de influencias	1					1
Uso indebido de la información del ICBF	1					1
Total general	84	9	3	1	1	98

El 86% 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 2024 por departamento.

Departamento	Cantidad
AMAZONAS	1
ATLÁNTICO	12
BOGOTÁ DC	6
BOLÍVAR	4
BOYACÁ	2
CALDAS	1
CAQUETÁ	2
CAUCA	2
CESAR	7
CHOCÓ	3
CÓRDOBA	4
HUILA	2

Departamento	Cantidad
LA GUAJIRA	2
MAGDALENA	9
META	6
NARIÑO	3
NORTE DE SANTANDER	1
PUTUMAYO	6
SAN ANDRÉS	1
SUCRE	21
TOLIMA	2
VALLE DEL CAUCA	1
Total general	98

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024



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:



6.236 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>



4.195 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>



3.251 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.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana



RESULTADOS FEBRERO - 2024

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





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 **2024**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	25
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	2.274
Derecho de Petición - Información y Orientación	28.917
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.424

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.251
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	595

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	28.917	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	21.985	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	15.546	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.723	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	45	8
Derecho de Petición - Reclamos	516	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	1.004	1
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	4.559	4
Derecho de Petición - Quejas	295	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.387	7
Inobservancia de derechos	296	2
Derecho de Petición - Sugerencias	31	10
Total general	85.304	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de marzo de 2024

Negaciones de acceso a información

De acuerdo con lo establecido en los Instrumentos de Gestión de Información Pública aprobados por la entidad a través de la Resolución No 9788 del 15 de diciembre de 2021 y con base en el **Índice de Información Clasificada y Reservada**, el ICBF puede negar el acceso a información, como se justifica en los casos indicados a continuación, los cuales sumaron **20** durante la vigencia del mes de febrero 2024.

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	6	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	13	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 2024

SEGUIMIENTO A PETICIONES EN LÍNEA:

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



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabías qué...

DATOS IMPORTANTES

(Fuente: Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública)

1.1.1. ¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor?

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

1.1.2. ¿Por qué es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor en las entidades públicas?

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

1.1.1. ¿Cuáles son los pasos para que las entidades caractericen a la ciudadanía y grupos de valor?

- PASO 1. Reconocer los ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
- PASO 2. Establecer las variables para la caracterización.
- PASO 3. Recolectar la información.
- PASO 4. Analizar la información.
- PASO 5. Usar y aprovechar la información.

- **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 X @ICBFCOLOMBIA

• TELEFONICO



* Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. Atención 24 horas

* Línea Nacional ICBF 01 8000 91 80 80 - Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

* Líneas de WhatsApp. 320 239 1685

* PBX (601) 437 76 30. Atención Lunes a Viernes de 8:00 a m -5:00 p.m.

* Línea de Soporte Técnico. 01 8000 11 52 10 - Lunes Viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m. y Sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

• LINEA ANTICORRUPCIÓN



Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.

Atención de Lunes a Viernes de 8: 00 a.m - 5: 00 p.m.

Correo anticorrupción@icbf.gov.co

• 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)