

# INFORME DE PQRS

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

Marzo  
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	22
4. Satisfacción y percepción ciudadana	24
5. Transparencia y acceso a la información	26
6. Sabías qué... - Glosario	29
7. Canales de comunicación	33



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

# 1

### Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

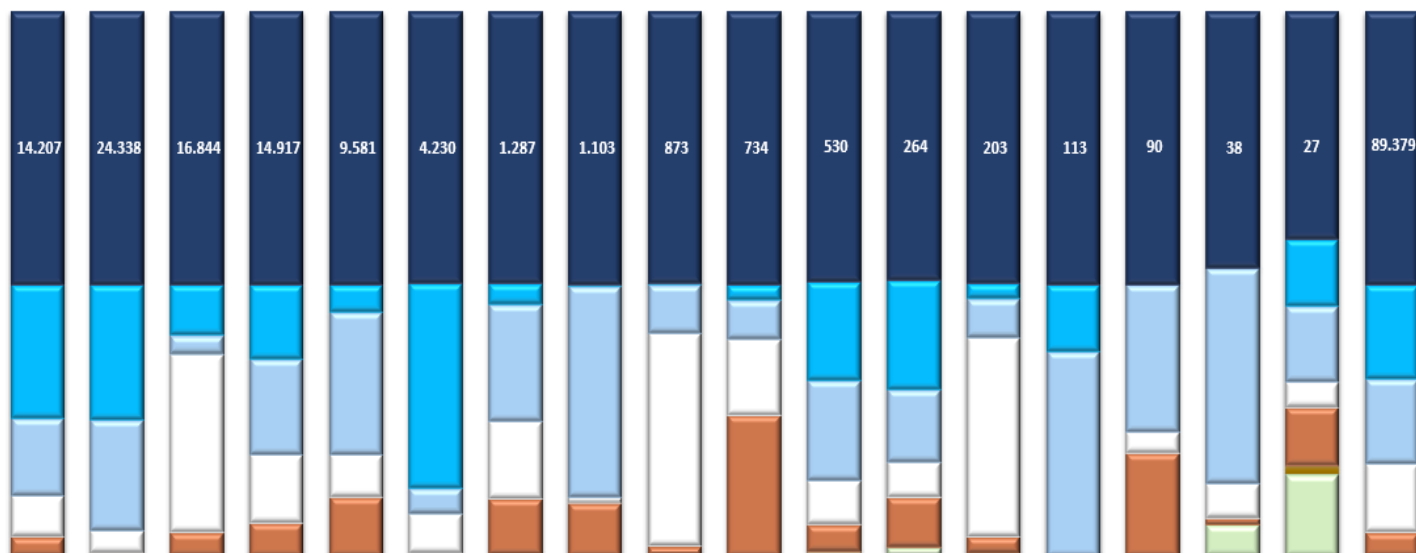
# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 marzo del año 2024, el ICBF recibió un total de **89.379** 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 34,7% y 31,4%, respectivamente.

## Peticiones recibidas por canal de atención ICBF marzo 2024



	Anexos	DP - IO	TAE	SRD	DP - IOT	RAVD	DP - ACVN	SRD_OA	AAF	PCL	DP - Reclamos	DP - Quejas	IDD	Denuncias Anticorrupción	TDA	TBO	DP - Sugerencias	Total general
■ Total general	14.207	24.338	16.844	14.917	9.581	4.230	1.287	1.103	873	734	530	264	203	113	90	38	27	89.379
■ Telefónico	6985	12.096	3.186	4.090	988	3.180	99	8	1	42	194	109	12	28	-	-	8	31.026
■ Virtual	4085	9.956	1.148	5.270	5.034	405	555	856	158	106	198	71	29	85	49	32	9	28.046
■ Presencial	2137	1.996	11.070	3.729	1.499	614	370	23	682	207	86	35	149	-	7	5	3	22.612
■ Escrito	1000	290	1.440	1.828	2.060	31	263	216	32	379	52	49	13	-	34	1	7	7.695
■ Participación	27,2%	18,8%	16,7%	10,7%	4,7%	1,4%	1,2%	1,0%	0,8%	0,6%	0,3%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	100%	
■ Promedio de respuesta	*	0	2	2	4	5	8	*	1	*	9	9	2	*	*	5	10	

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



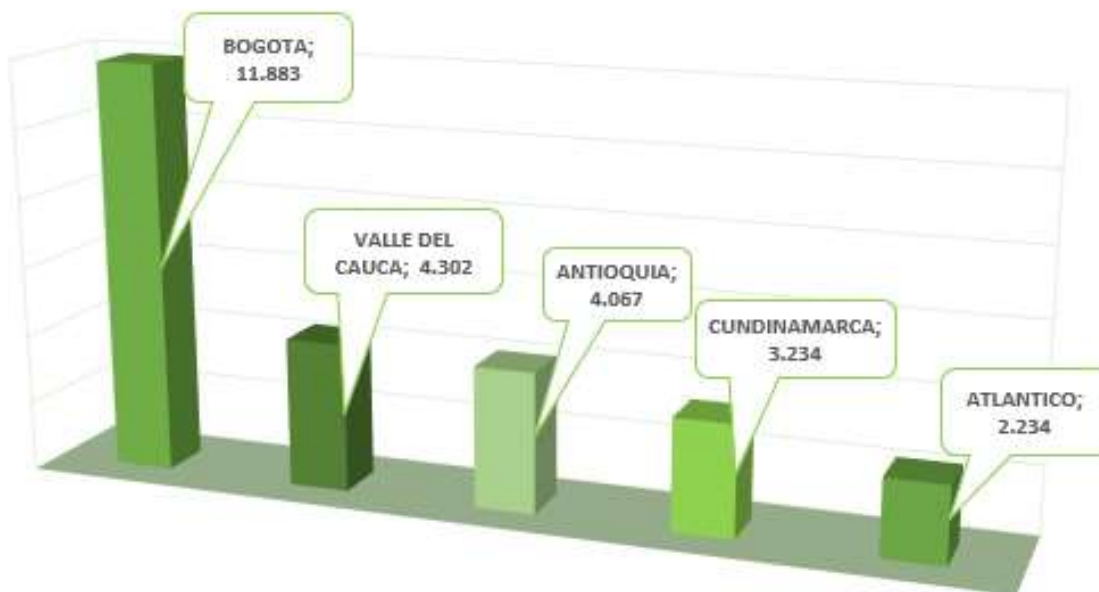
- Las solicitudes atendidas por el centro de contacto de asesoría en derecho de familia, atención en crisis y atención a niños, niñas y adolescentes, se encuentran catalogadas dentro del derecho de petición Información y Orientación.
- (\*) Corresponde a tipos de petición que no cuentan con tiempo estimado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

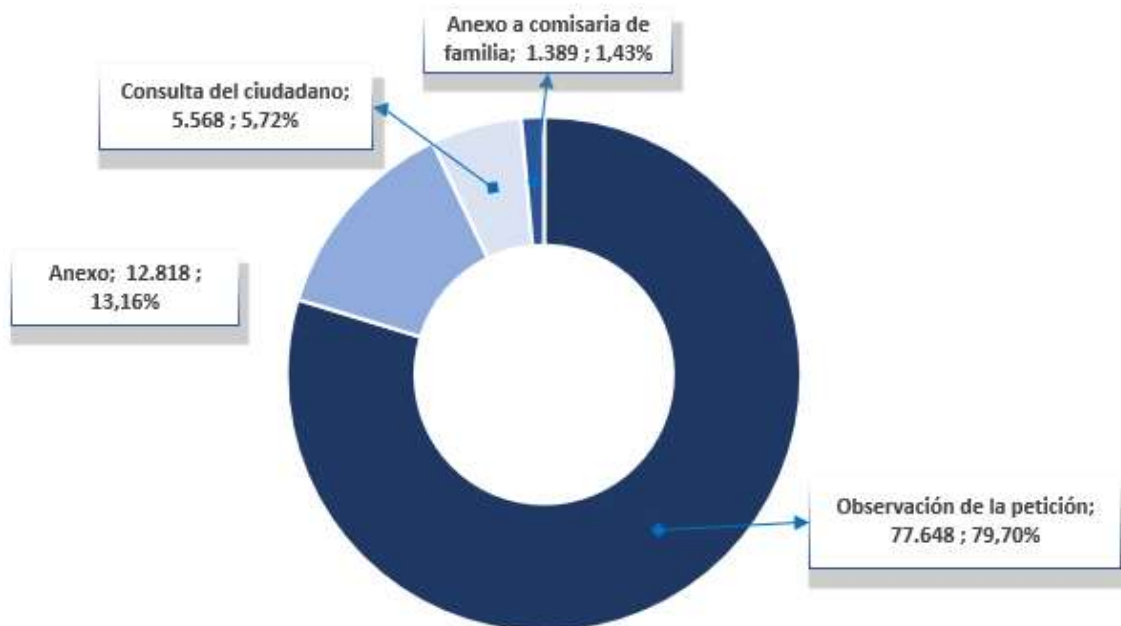
## Regionales con más direccionamientos



**Los puntos de atención presencial** en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, San Cristóbal Sur y Rafael Uribe (Reg. Bogotá) y Valledupar 2 (Reg. Cesar).



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 **97.423**:



## 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 **12.818** 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 **1.389** 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 **5.568** 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 **77.648** 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 marzo 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 marzo 2024

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	68	Bogotá	66	Sede Nacional	6
Antioquia	26	Valle del Cauca	45	Bogotá	6
Cundinamarca	24	Antioquia	40	Bolívar	3
Valle del Cauca	19	Cundinamarca	29	Norte de Santander	2
Sede Nacional	13	Tolima	27	Sucre	2
Boyacá	13	Caldas	27	Valle del Cauca	1
Atlántico	11	Boyacá	26	Risaralda	1
Huila	10	Santander	25	Atlántico	1
Tolima	9	Atlántico	25	Santander	1
Norte de Santander	9	Risaralda	22	Antioquia	1
Risaralda	7	Córdoba	20	Boyacá	1
Córdoba	7	Nariño	19	Cauca	1
Bolívar	7	Sucre	17	Huila	1
Cesar	6	Cauca	16	<b>Total general</b>	<b>27</b>
Santander	5	Cesar	16		
Caldas	5	Huila	15		
Meta	4	Norte de Santander	15		
Putumayo	4	Magdalena	13		
Cauca	3	Sede Nacional	12		
Nariño	2	Quindío	11		
Magdalena	2	Bolívar	10		
La Guajira	2	Meta	8		
Amazonas	2	Caquetá	6		
Chocó	2	Casanare	5		
Casanare	1	Arauca	4		
Sucre	1	La Guajira	3		
Quindío	1	Putumayo	3		
Guaviare	1	Chocó	3		
<b>Total general</b>	<b>264</b>	Amazonas	1		
		Guaviare	1		
		<b>Total general</b>	<b>530</b>		

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de abril 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 (enero a marzo 2024).

## Quejas por Regional ICBF (enero - marzo 2024)

Regional Direcccionamiento	ene-24	feb-24	mar-24	Total general	% Participación
BOGOTA	48	81	68	197	24,75%
ANTIOQUIA	17	20	26	63	7,91%
CUNDINAMARCA	14	20	24	58	7,29%
VALLE DEL CAUCA	21	15	19	55	6,91%
HUILA	11	15	10	36	4,52%
SANTANDER	16	14	5	35	4,40%
ATLANTICO	11	12	11	34	4,27%
BOYACA	10	11	13	34	4,27%
SEDE NACIONAL	6	15	13	34	4,27%
TOLIMA	9	14	9	32	4,02%
RISARALDA	6	8	7	21	2,64%
NORTE DE SANTANDER	4	8	9	21	2,64%
NARIÑO	10	8	2	20	2,51%
CAUCA	7	9	3	19	2,39%
CESAR	6	6	6	18	2,26%
BOLIVAR	6	4	7	17	2,14%
CORDOBA	3	6	7	16	2,01%
CALDAS	5	4	5	14	1,76%
META	5	4	4	13	1,63%
MAGDALENA	6	5	2	13	1,63%
LA GUAJIRA	3	4	2	9	1,13%
PUTUMAYO	4	1	4	9	1,13%
CASANARE	2	3	1	6	0,75%
SUCRE	1	2	1	4	0,50%
QUINDIO	2	1	1	4	0,50%
ARAUCA	1	3	-	4	0,50%
CHOCO	1	-	2	3	0,38%
AMAZONAS	1	-	2	3	0,38%
CAQUETA	1	1	-	2	0,25%
VICHADA	-	1	-	1	0,13%
GUAVIARE	-	-	1	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>237</b>	<b>295</b>	<b>264</b>	<b>796</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de abril 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  
(febrero - marzo 2024)**

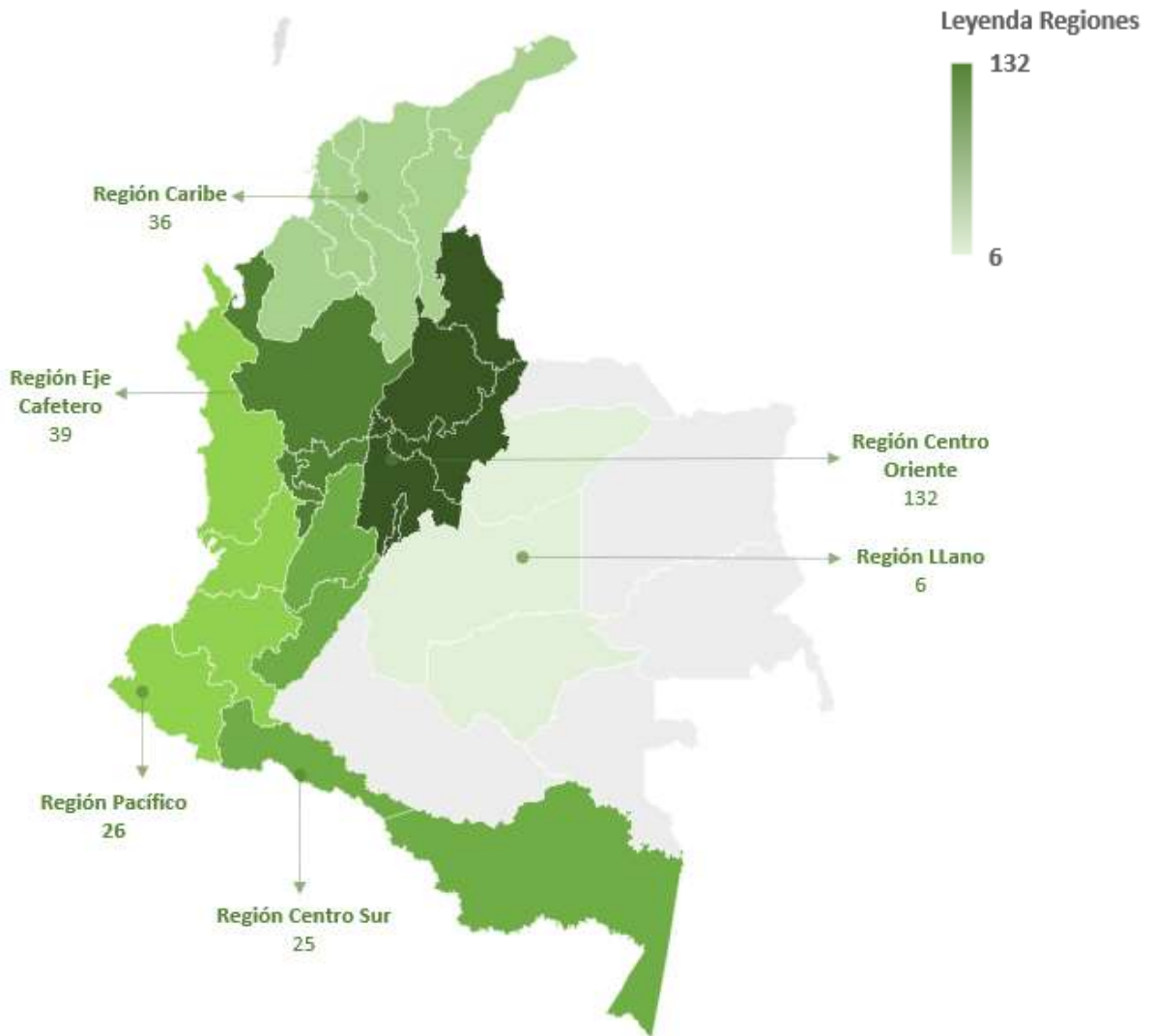
Regional	Febrero 2024	Marzo 2024	Variación
Amazonas	-	2	✘
Antioquia	20	26	✘
Arauca	3	-	✔
Atlántico	12	11	✔
Bogotá	81	68	✔
Bolívar	4	7	✘
Boyacá	11	13	✘
Caldas	4	5	✘
Caquetá	1	-	✔
Casanare	3	1	✔
Cauca	9	3	✔
Cesar	6	6	▬
Chocó	-	2	✘
Cordoba	6	7	✘
Cundinamarca	20	24	✘
Guaviare	-	1	✘
Huila	15	10	✔
La Guajira	4	2	✔
Magdalena	5	2	✔
Meta	4	4	▬
Nariño	8	2	✔
Norte de Santander	8	9	✘
Putumayo	1	4	✘
Quindío	1	1	▬
Risaralda	8	7	✔
Santander	14	5	✔
Sede Nacional*	15	13	✔
Sucre	2	1	✔
Tolima	14	9	✔
Valle del Cauca	15	19	✘
Vichada	1	-	✔
<b>Total General</b>	<b>295</b>	<b>264</b>	✔

- ✘ Indica que existió un incremento en las Quejas
- ▬ Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✔ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

Durante el mes de marzo 2024 se recibieron 264 quejas y se logró evidenciar una disminución del 10,5% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “febrero 2024”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de marzo 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%, Región Eje Cafetero con el 14,8% y Región Caribe con el 13,6% 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	Pacífico	Llanos
ATLÁNTICO	BOGOTA	HUILA	ANTIOQUIA	VALLE DEL CAUCA	CASANARE
CESAR	Sede Nacional*	TOLIMA	CALDAS	CAUCA	META
CÓRDOBA	BOYACA	PUTUMAYO	RISARALDA	NARIÑO	GUAVIARE
LA GUAJIRA	CUNDINAMARCA	AMAZONAS	QUINDÍO	CHOCÓ	
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 marzo 2024

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	23	42	5	14	6	-
Servicio al Ciudadano	9	-	14	7	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	9	1	8	8	4	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	10	4	3	3	2	-
Revisión Cuota de Alimentos	4	1	1	3	1	-
Ejecutivo de Alimentos	2	2	4	1	-	-
Conciliable - Fijación de visitas	4	-	-	2	2	-
Servidores Públicos	3	-	2	-	-	2

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de marzo 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 marzo 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 63% (166) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Bosa, Suba, Mártires y Ciudad Bolívar (Reg. Bogotá), Soacha (Reg. Cundinamarca) y Rosales (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 (enero a marzo 2024).

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

Regional Direccinamiento	e ne-24	feb-24	mar-24	Total general	% Participación
BOGOTA	36	73	66	175	12,28%
SANTANDER	48	29	25	102	7,16%
VALLE DEL CAUCA	23	32	45	100	7,02%
ANTIOQUIA	24	31	40	95	6,67%
CUNDINAMARCA	16	34	29	79	5,54%
TOLIMA	14	24	27	65	4,56%
SEDE NACIONAL	18	33	12	63	4,42%
BOYACA	11	25	26	62	4,35%
ATLANTICO	17	19	25	61	4,28%
CALDAS	17	16	27	60	4,21%
NARIÑO	15	20	19	54	3,79%
CORDOBA	8	19	20	47	3,30%
HUILA	7	25	15	47	3,30%
CAUCA	10	17	16	43	3,02%
RISARALDA	8	10	22	40	2,81%
CESAR	13	8	16	37	2,60%
META	18	9	8	35	2,46%
NORTE DE SANTANDER	7	12	15	34	2,39%
QUINDIO	13	9	11	33	2,32%
BOLIVAR	8	13	10	31	2,18%
SUCRE	4	10	17	31	2,18%
MAGDALENA	8	7	13	28	1,96%
LA GUAJIRA	9	11	3	23	1,61%
CASANARE	4	10	5	19	1,33%
AMAZONAS	10	7	1	18	1,26%
ARAUCA	4	4	4	12	0,84%
CAQUETA	1	4	6	11	0,77%
CHOCO	4	1	3	8	0,56%
PUTUMAYO	1	3	3	7	0,49%
VICHADA	2	1	-	3	0,21%
GUAVIARE	1	-	1	2	0,14%
<b>Total general</b>	<b>379</b>	<b>516</b>	<b>530</b>	<b>1.425</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 01 de abril 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 (febrero - marzo 2024)

Regional	Febrero 2024	Marzo 2024	Variación
Amazonas	7	1	✓
Antioquia	31	40	✗
Arauca	4	4	▬
Atlántico	19	25	✗
Bogotá	73	66	✓
Bolívar	13	10	✓
Boyacá	25	26	✗
Caldas	16	27	✗
Caquetá	4	6	✗
Casanare	10	5	✓
Cauca	17	16	✓
Cesar	8	16	✗
Choco	1	3	✗
Córdoba	19	20	✗
Cundinamarca	34	29	✓
Guaviare	-	1	✗
Huila	25	15	✓
La Guajira	11	3	✓
Magdalena	7	13	✗
Meta	9	8	✓
Nariño	20	19	✓
Norte De Santander	12	15	✗
Putumayo	3	3	▬
Quindío	9	11	✗
Risaralda	10	22	✗
Santander	29	25	✓
Sede Nacional*	33	12	✓
Sucre	10	17	✗
Tolima	24	27	✗
Valle Del Cauca	32	45	✗
Vichada	1	-	✓
<b>Total General</b>	<b>516</b>	<b>530</b>	<b>✗</b>

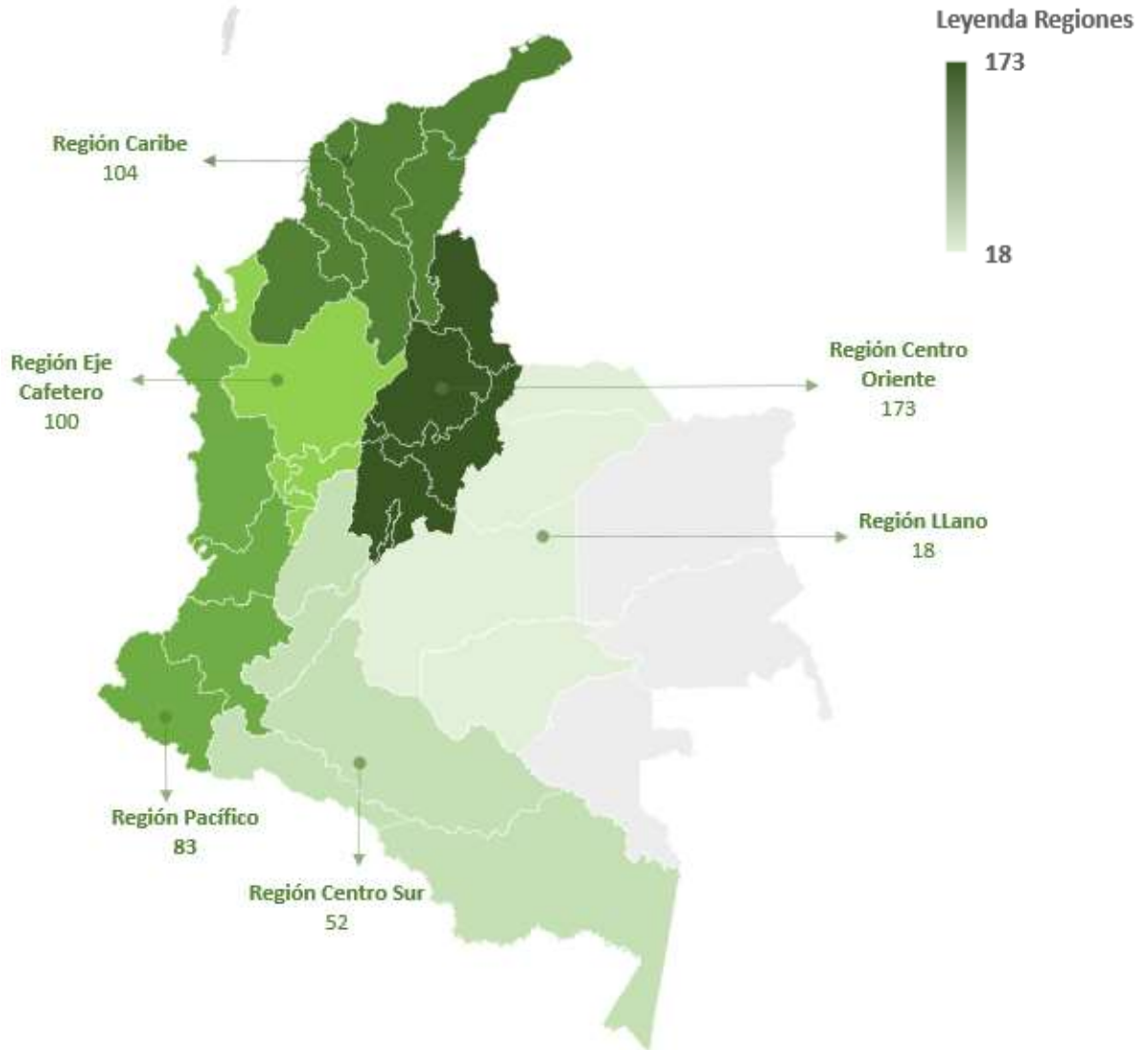
Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril de 2024

- ✗ 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 marzo 2024 se recibieron 530 reclamos, evidenciándose un aumento del 3% respecto al mes inmediatamente anterior “febrero 2024”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de marzo 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 33%, seguido de la Región Caribe con el 20% y la Región Eje Cafetero con el 19% 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	Llanos	Eje Cafetero	Pacífico
ATLÁNTICO	BOGOTÁ	CAQUETÁ	ARAUCA	ANTIOQUIA	CAUCA
BOLÍVAR	Sede Nacional*	HUILA	CASANARE	CALDAS	NARIÑO
CESAR	BOYACÁ	TOLIMA	META	QUINDÍO	VALLE DEL CAUCA
CÓRDOBA	CUNDINAMARCA	AMAZONAS	GUAVIARE	RISARALDA	CHOCÓ
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 marzo 2024

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	120	21	1
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	81	9	5
Hogares Sustitutos	21	28	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	44	1	1
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	35	9	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	15	21	4
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	6	16	1
Servicio al Ciudadano	19	1	1

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril de 2024

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de marzo 2024, 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 marzo 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 marzo 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 (enero a marzo 2024).

Regional Direccionamiento	ene-24	feb-24	mar-24	Total general	% Participación
Sede Nacional	6	8	6	20	23%
Bogotá	5	5	6	16	19%
Valle Del Cauca	2	3	1	6	7%
Atlántico	2	2	1	5	6%
Tolima	1	4	-	5	6%
Cauca	1	1	1	3	3%
Antioquia	1	1	1	3	3%
Boyacá	1	1	1	3	3%
Santander	1	1	1	3	3%
Norte de Santander	-	1	2	3	3%
Huila	1	1	1	3	3%
Nariño	-	3	-	3	3%
Bolívar	-	-	3	3	3%
Sucre	1	-	2	3	3%
Caldas	2	-	-	2	2%
Risaralda	1	-	1	2	2%
La Guajira	1	-	-	1	1%
Cundinamarca	1	-	-	1	1%
Quindío	1	-	-	1	1%
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril 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.

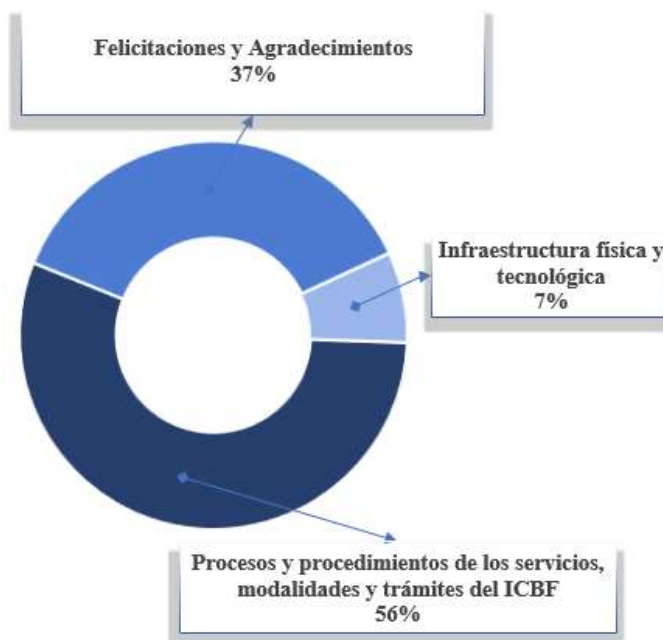


En el mes de marzo de 2024 se recibieron 27 sugerencias, y en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 13%.

Regional	Febrero 2024	Marzo 2024
Antioquia	1	1
Atlántico	2	1
Bogotá	5	6
Bolívar	-	3
Boyacá	1	1
Cauca	1	1
Huila	1	1
Nariño	3	-
Norte De Santander	1	2
Risaralda	-	1
Santander	1	1
Sede Nacional*	8	6
Sucre	-	2
Tolima	4	-
Valle Del Cauca	3	1
<b>Total General</b>	<b>31</b>	<b>27</b>

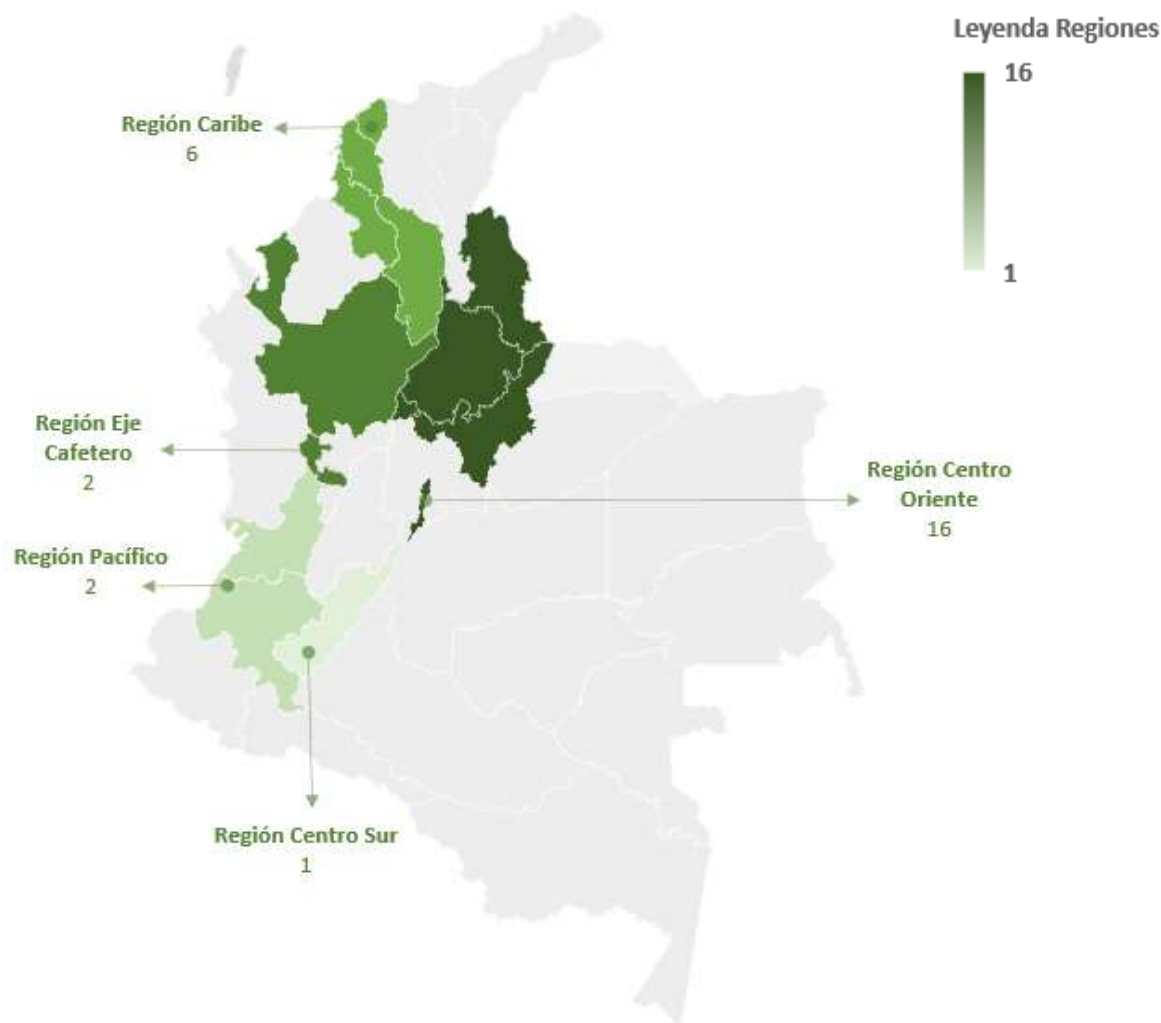
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de marzo 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 abril de 2024

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de marzo 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 59,3%, la Región Caribe el 22,2% y la Región Eje Cafetero el 7,4% respectivamente.



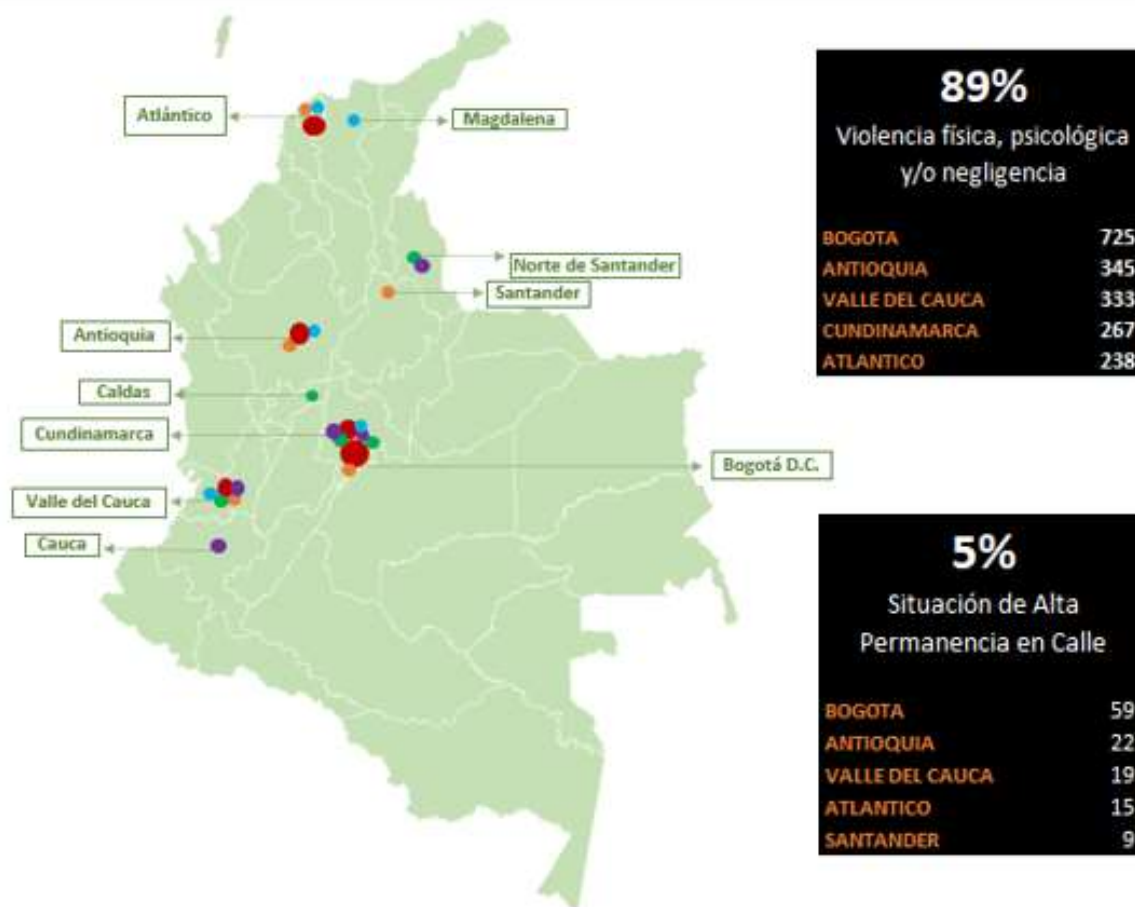
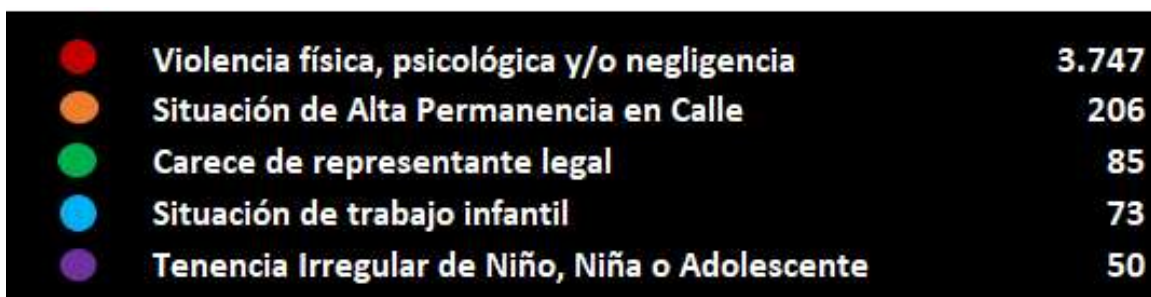
\*A continuación se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

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

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril de 2024

Para el mes de marzo 2024 el ICBF recibió **4.230 Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos** de casos en los que se ven comprometidos los derechos de los niños, niñas y adolescentes de todo el país y frente los cuáles los profesionales del ICBF deben desplazarse en el territorio nacional, para realizar la constatación y llevando a cabo las acciones para que la autoridad administrativa adelante los procesos para el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Las regiones en donde más reportes se recibieron fueron: Bogotá 20,1% (852), Valle del Cauca 9,3% (394), Antioquia 9,1% (385), Cundinamarca 7,1% (300) y Atlántico 6,2% (264).

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 98,4 % de los casos.



## Informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF (enero - marzo 2024)

En el marco de nuestro objetivo plasmado en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2023 de “fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción, constitución de redes institucionales y canales de denuncia; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía”<sup>1</sup>, presentamos este informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF en el período del 1 de enero al 31 de marzo a través de nuestros canales de atención<sup>2</sup>, por medio de los cuales recibimos un total de 251 denuncias por los motivos que exponemos a continuación:

Tipo de denuncia	Numero de denuncias
Contrato sin requisitos legales	106
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	39
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	26
No realizar un acto propio de sus funciones	19
Participación en política	19
Servidor público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	16
Interés provecho propio dentro de un contrato	13
Tráfico de influencias	4
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	3
Uso indebido de la información del ICBF	3
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	1
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	1
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1
<b>Total</b>	<b>251</b>

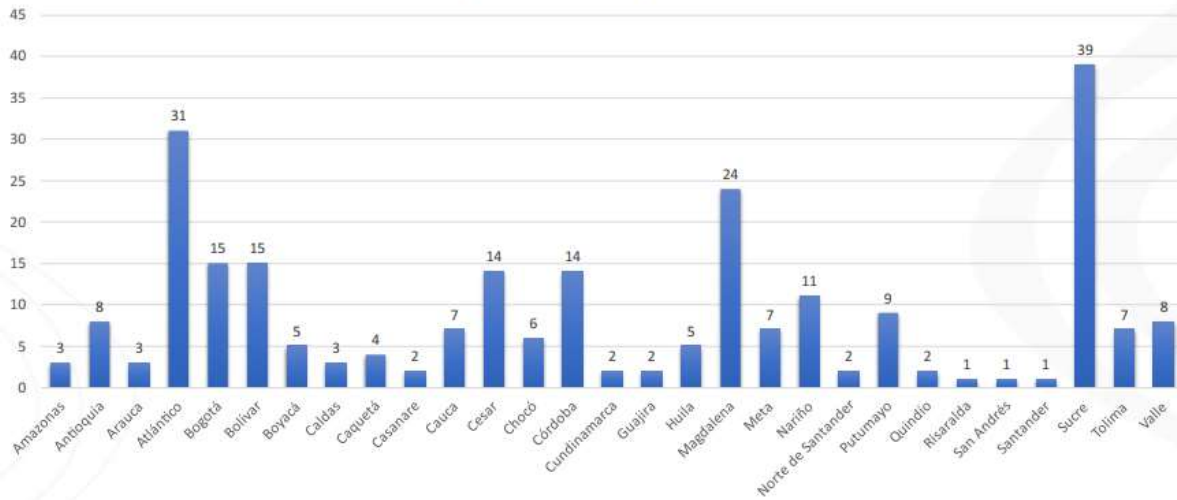
Todas estas denuncias fueron tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, y de ellas, 71 contenían hechos suficientes para ser presentadas en la Fiscalía General de la Nación. A continuación, se relacionan la cantidad de denuncias presentadas por la ciudadanía por departamento:

Departamento	Numero de denuncias	Departamento	Numero de denuncias
Amazonas	3	Guajira	2
Antioquia	8	Huila	5
Arauca	3	Magdalena	24
Atlántico	31	Meta	7
Bogotá	15	Nariño	11
Bolívar	15	Norte de Santander	2
Boyacá	5	Putumayo	9
Caldas	3	Quindío	2
Caquetá	4	Risaralda	1
Casanare	2	San Andrés	1
Cauca	7	Santander	1
Cesara	14	Sucre	39
Chocó	6	Tolima	7
Córdoba	14	Valle del Cauca	8
Cundinamarca	2	<b>Total</b>	<b>251</b>

# DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN



Total denuncias = 251



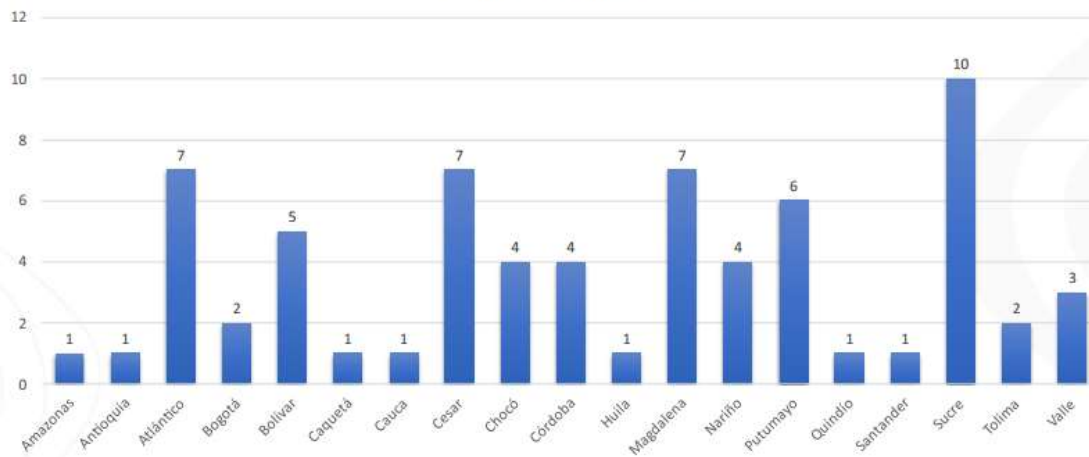
PÚBLICA

www.icbf.gov.co

Finalmente, 68 denuncias fueron enviadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.



Enviadas a OCID = 68



PÚBLICA

www.icbf.gov.co

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril 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:



**5.650 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>



**3.192 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.



**3.139 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 MARZO - 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.



**Línea Nacional**

018000918080

99.62%



**Línea Verde**

98.91%



**Chat**

94,57%



**Videollamada**

100%



**Whatsapp**

95.12%



**Presencial**

100%



**Línea 141**

Niños, Niños y Adolescentes

95,07%



**Línea 141**

Adultos

99.04%



**Correo electrónico**

63.33%

## 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 marzo de **2024**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	MARZO 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	18
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.841
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.338
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.722

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	MARZO 2024
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.192
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	517

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.338	0
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	16.844	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	14.917	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.581	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	38	5
Derecho de Petición - Reclamos	530	9
Asistencia y Asesoría a la Familia	873	1
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	4.230	5
Derecho de Petición - Quejas	264	9
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.287	8
Inobservancia de derechos	203	2
Derecho de Petición - Sugerencias	27	10
<b>Total general</b>	<b>73.132</b>	

Fuente: Informes SIM, corte 01 de abril 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 **18** durante la vigencia del mes de marzo 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	10	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	8	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 abril 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...



## PETICIONARIOS

En el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (A1.P21.DE - V5)**, los peticionarios son quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, solicitud de restablecimiento de derechos e interponer recursos.

La clasificación de los peticionarios por grupo de valor es la siguiente:

- Personas Naturales: 634.729 registros en el 2022**  
 Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite. El registro de personas naturales disminuyó un 9% en comparación al número de registros en el 2021 (699.151).
- Personas Jurídicas: 255.779 registros**  
 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. El registro de personas jurídicas aumentó un 27% en comparación al número de registros en el 2021 (201.506).
- Anónimos: 81.892 registros**  
 Individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad. El registro de anónimos disminuyó un 9% en comparación al número de registros en el 2021 (96.019).

**Para la vigencia 2022 se registró un total de 972.400 peticionarios**, presentando de tal manera una disminución del número de registros en un 2% en comparación al 2021 con un total de 996.676 peticionarios en SIM. Dicha disminución se observa para los peticionarios persona natural y anónimos, ya que para los peticionarios personas jurídicas aumentó el número de registros en un 13% con respecto al 2021.

Tipo Peticionario	2022	2021	2020
Persona Natural	634.729	699.151	477.630
Persona Jurídica	255.779	201.506	181.108
Anónimo	81.892	96.019	226.825
<b>Total</b>	<b>972.400</b>	<b>996.676</b>	<b>885.563</b>

- **Actuaciones:** Son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.
- **TAE Trámite de atención Extraprocesal:** Se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.
- **IO - Derecho de Petición - Información y Orientación:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención
- **SRD - Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD):** tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:
  - Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
  - En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta amenaza o vulneración.
  - Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
  - Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.
- **IOT - Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite:** corresponde a peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- **RAVD - Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos:** cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros, se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiere el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. Así mismo, deberá registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros.
- **AAF - Asistencia y Asesoría a la Familia:** es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.

- **IND - Inobservancia de derechos:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.
- **Trámite de Adopción:** Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.
- **Atención en Crisis:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.
- **TBO - Trámite Búsqueda de Orígenes:** Permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su Historia de Atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.
- **Denuncias Anticorrupción:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.
- **PCL Proceso Conflicto con la Ley:** Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.
- **(SRD\_OA) SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.





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

# 7

## Canales de comunicación

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

## • VIRTUALES



A través de la página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co).

A través de las redes sociales Facebook/ICBFCOLOMBIA y Twitter @ICBFCOLOMBIA

## • TELEFONICO



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

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

\* Líneas de WhatsApp. 320 239 1685

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

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

## • LINEA ANTICORRUPCIÓN



Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.

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

Correo [anticorrupción@icbf.gov.co](mailto:anticorrupción@icbf.gov.co)

## • PRESENCIAL



\*En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 215 Centros Zonales del país. Atención: 8:00 am - 5: 00 pm.

\* Escrito . Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75 y Regional y CZ (Lunes a Viernes de 8 AM a 5 PM)