

Nota de resultados



Más control, más calidad y más protección:

Resultados de la transformación de la Inspección, Vigilancia y Control 2022-2026



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Astrid Cáceres Cárdenas

Directora General

Diana Mireya Parra Cardona

Secretaria General

Jeason Ariel Cossio Ibargüen

Jefe de la Oficina de Inspección, Vigilancia y Control
y Calidad de Servicios

Milton Forero Melo

Director de Planeación y Control de Gestión

Juan Pablo Monge Castañeda

Subdirector de Monitoreo y Evaluación

María Alejandra Castaño Hernández

Líder del Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Sandra Patricia Parra Dionicio

Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Natalia Domínguez

Edith Rocío Barbosa Pinzón

Sonia Rocío Romero González

Martha Isabel Vanegas

Carlos Alberto Cuervo Fonce

Sandra Irene León León

Equipo técnico de la Oficina de Inspección,
Vigilancia y Control y Calidad de Servicios

Felipe Alejandro Riveros Cendales

Diagramación

Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Coordinación editorial

Betty Leonor Monzón Cifuentes

Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones

Grupo Imagen Corporativa y Diseño

Edición: junio de 2026

Introducción.....	4
Personerías jurídicas.....	7
Licencias de funcionamiento.....	9
Inspección y vigilancia.....	13
Procesos administrativos sancionatorios.....	21
Recomendaciones e implicaciones para la toma de decisiones.....	24
Fuentes y bibliografía.....	25

Gráficas

Gráfica 1. Personerías jurídicas otorgadas y renovadas por el ICBF.....	7
Gráfica 2. Personerías jurídicas por regionales de expedición 2022-20226.....	8
Gráfica 3. Personerías jurídicas por regional de la institución que presta servicios de protección especial 2022-2025.....	9
Gráfica 4. Licencias de funcionamiento expedidas inicialmente por la OIVCCS.....	10
Gráfica 5. Licencias de funcionamiento expedidas por renovación por la OIVCCS.....	11
Gráfica 6. Licencias de funcionamiento expedidas en el periodo por regionales de la institución que presta Servicios de Protección Especial 2022- mayo 2026.....	11
Gráfica 7. Fortalecimiento de la capacidad operativa y visitas Inspección y Vigilancia.....	13
Gráfica 8. Visitas de inspecciones y vigilancias en el periodo por regional.....	15
Gráfica 9 . Resultados planes de mejoramiento de las instituciones visitas inspección y vigilancia....	17
Gráfica 10. Resultados planes de mejoramiento de las instituciones visitas inspección y vigilancia...	18
Gráfica 11. Reclamos conocidos con copia de conocimiento por deficiencias en la calidad de la prestación del servicio público de Bienestar Familiar.....	19
Gráfica 12. Reclamos conocidos con copia de conocimiento por deficiencias en la calidad de la prestación del servicio público de Bienestar Familiar por Categorías.....	20
Gráfica 13. Fallos de procesos Administrativos Sancionatorios sobre Instituciones que prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar.....	21
Gráfica 14. Procesos Administrativos Sancionatorios en Firme por Regional y por Vigencia (comparativo).....	22

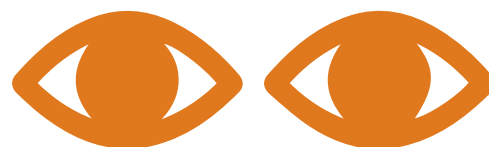


Introducción

El presente documento tiene como propósito visibilizar los resultados de la gestión adelantada por la Oficina de Inspección, Vigilancia, Control y Calidad de Servicios del ICBF durante el periodo 2022–2026, en el marco del fortalecimiento del ejercicio de inspección, vigilancia y control (IVC) y la garantía de la calidad en la prestación del Servicio Público del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En este sentido, el documento aborda la evolución normativa, operativa y técnica del IVC, destacando los principales cambios introducidos para mejorar la oportunidad, eficiencia y cobertura territorial en los procesos de otorgamiento de personerías jurídicas, licencias de funcionamiento, acciones de inspección y vigilancia y procesos administrativos sancionatorios.

De conformidad con los artículos 8 y 27 del Decreto número 2388 de 1979, todos los organismos, instituciones o entidades de carácter público o privado que habitualmente realicen actividades relacionadas con la protección preventiva y especial de niños, niñas y adolescentes, la garantía de sus derechos y la realización e integración armónica de la familia, deben ceñirse a las normas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.



Conforme a lo establecido por la Ley 7 de 1979 y la Ley 1098 de 2006, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, cuenta con la competencia para otorgar, renovar y modificar personerías jurídicas y licencias de funcionamiento de instituciones prestadoras de servicios de protección, dicha competencia se encontraba delegada en la Oficina de Inspección, Vigilancia, Control y Calidad de Servicios y mediante la Resolución 3899 de 2010 en los Directores Regionales.

En 2023, se encontraron trámites de solicitudes de Licencias de funcionamiento, hasta con catorce (14) meses de atraso sin evolución y los trámites de renovación de Licencias de Funcionamiento y Personerías Jurídicas, que se llevaban en las diferentes Direcciones Regionales eran completamente en físico, esto hacía que el trámite fuese presencial y esta dependencia de un trámite presencial y documental generaba barreras de acceso, reprocesos y cargas operativas que podían desincentivar a instituciones potencialmente interesadas en prestar el Servicio Público de Bienestar Familiar, afectando la ampliación de la oferta institucional y el cumplimiento eficiente de los requisitos.

Frente a Inspección y Vigilancia, se encontró un equipo de 12 profesionales, con los siguientes perfiles: psicólogos, trabajadores sociales, psicopedagogos, administradores o economistas y

nutricionistas, quienes a partir de los reclamos-denuncias que a través de la Dirección de Servicios y Atención conocía la Oficina, (en promedio llegan cerca de 800 denuncias), este equipo lograba analizar 117 de estas denuncias y visitar de acuerdo con este análisis 58 servicios.

Es preciso señalar que, en el marco de las acciones de inspección y vigilancia, la verificación de la infraestructura constituye uno de los estándares o condiciones para establecer el cumplimiento de las características del servicio. No obstante, en la revisión del equipo disponible no se identificaron perfiles con la competencia técnica específica para adelantar dichas verificaciones, aunque sí se evidenció la existencia de conceptos previos relacionados con este aspecto.

En este marco, se adelantaron procesos de revisión normativa y optimización de los instrumentos jurídicos que regulan el IVC, estructurando la base jurídica que reconoce Personerías Jurídicas para Grupos Étnicos y Otras Formas de Expresiones Organizativas Campesinas y de la Sociedad Civil para desarrollar el Servicio Público de Bienestar Familiar, con el cumplimiento de los requisitos

establecidos en el ICBF, fortaleciendo las capacidades de las comunidades y la economía popular.

A partir de lo anterior, se expide la Resolución 6300 de 2024, modificada por la Resolución 7777 del 2025, que establece las condiciones necesarias para que el ICBF, a través de esta Oficina, pueda ejercer de manera adecuada y eficaz las funciones de inspección, vigilancia y control sobre todas las instituciones que prestan el servicio de protección dirigido a niñas, niños, adolescentes y jóvenes en el

territorio nacional, tarea fundamental en el marco de la garantía y efectividad de sus derechos que como líder del Sistema Nacional de Bienestar Familiar nos corresponde.

Estas normas desarrollan algunas apuestas significativas y herramientas estratégicas que permiten no sólo una mayor comprensión del ejercicio de la inspección, vigilancia y control, sino que también coadyuvan al ICBF en el cumplimiento de su misionalidad, en donde:



1. Se precisa y unifica el alcance de algunos conceptos como “servicios de protección”.
2. Se centralizó la competencia para otorgar, renovar y modificar personerías jurídicas y licencias de funcionamiento en la Dirección General desde marzo de 2025.
3. El proceso para el otorgamiento y reconocimiento de personerías jurídicas y el otorgamiento de licencias de funcionamiento es completamente online, eliminando las barreras de acceso identificadas previamente.
4. Se establecen medidas preventivas y de urgencia que teniendo en cuenta el interés superior del niño y la prevalencia de sus derechos, permiten al ICBF intervenir e interrumpir la prestación del servicio y autorizar temporal y excepcional a una institución para la prestación de los servicios de protección.
5. Se disponen acciones inmediatas en el ejercicio de la inspección y vigilancia: cuando se identifique que existe una situación que vulnera, amenaza o inobserva los derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, adicionalmente informará sobre los hechos que se identifiquen a aquellas dependencias o entidades que deban asumir el conocimiento de las situaciones encontradas, en el marco de sus competencias y, de esta manera, corregir o mitigar el riesgo asociado al mismo.
6. Se incorpora la concertación con los grupos étnicos como requisito técnico de la normatividad para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, garantizando una prestación pertinente, diferencial y ajustada a las particularidades de cada territorio.
7. Se redujeron los tiempos de respuesta en trámites de licencias de funcionamiento de 14 meses a aproximadamente 3,8 meses, con casos resueltos en 33 días.

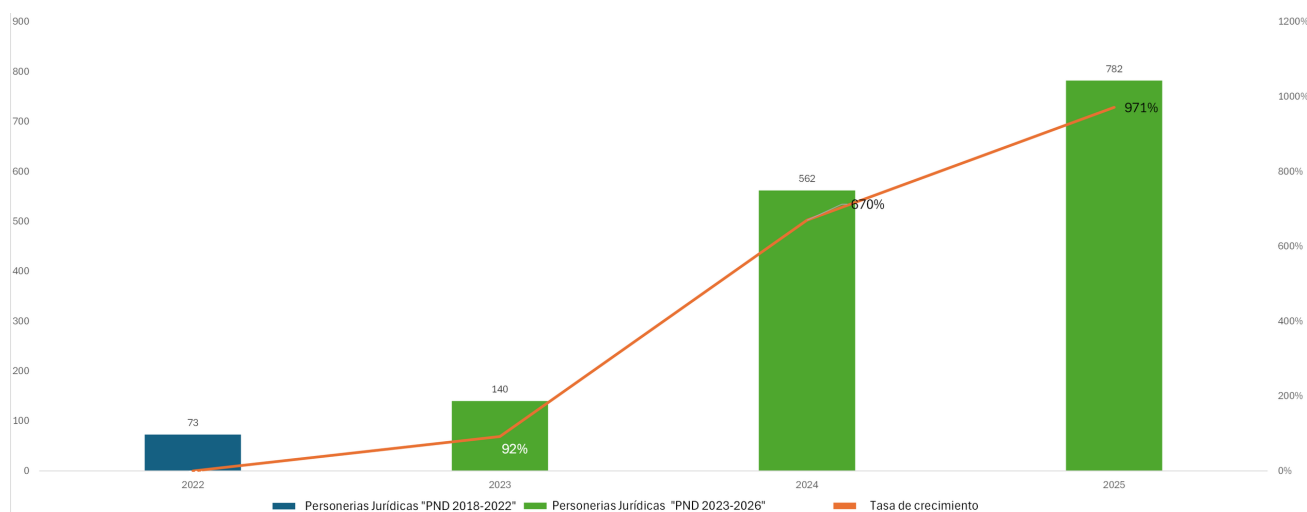
En 2023, se encontraron trámites de solicitudes de Licencias de funcionamiento, hasta con catorce (14) meses de atraso sin evolución y los trámites de renovación de Licencias de Funcionamiento y Personerías Jurídicas, que se llevaban en las diferentes Direcciones Regionales eran completamente en físico.

Personerías Jurídicas

De 2022 a la fecha se han habilitado 1.674 instituciones para prestar servicios de atención integral y de protección especial, de las cuales el 3.3%, corresponden a: Asociaciones de Autoridades Indígenas, Organismos de Acción Comunal, Consejos Comunitarios de Territorios, Organizaciones Campesinas, Resguardos Indígenas, Comunidades Negras, Iglesias o Confesiones Religiosas, Organizaciones No Gubernamentales, Organizaciones de Base Afrocolombianas, esta representación obedece a la apertura de las condiciones jurídicas que reconoce la participación de estas formas organizativas en la prestación de los servicios de protección en el país.

Durante las vigencias 2023 y 2024, la Oficina de Inspección, Vigilancia y Control, y Calidad de Servicios, brindó acompañamiento en territorio a las diferentes Direcciones Regionales del país, para la revisión documental de los soportes requeridos en los trámites de otorgamiento o reconocimiento de personerías jurídicas a instituciones interesadas en prestar servicios de protección, los cuales, de conformidad con la norma que se encontraba vigente, debían ser radicados en cada una de las Direcciones Regionales en virtud de la delegación de la competencia dispuesta en la Resolución 3899 de 2010. En el marco de dicho apoyo, esta Oficina gestionó 597 solicitudes radicadas ante el ICBF.

Gráfica 1. Personerías Jurídicas otorgadas y renovadas por el ICBF

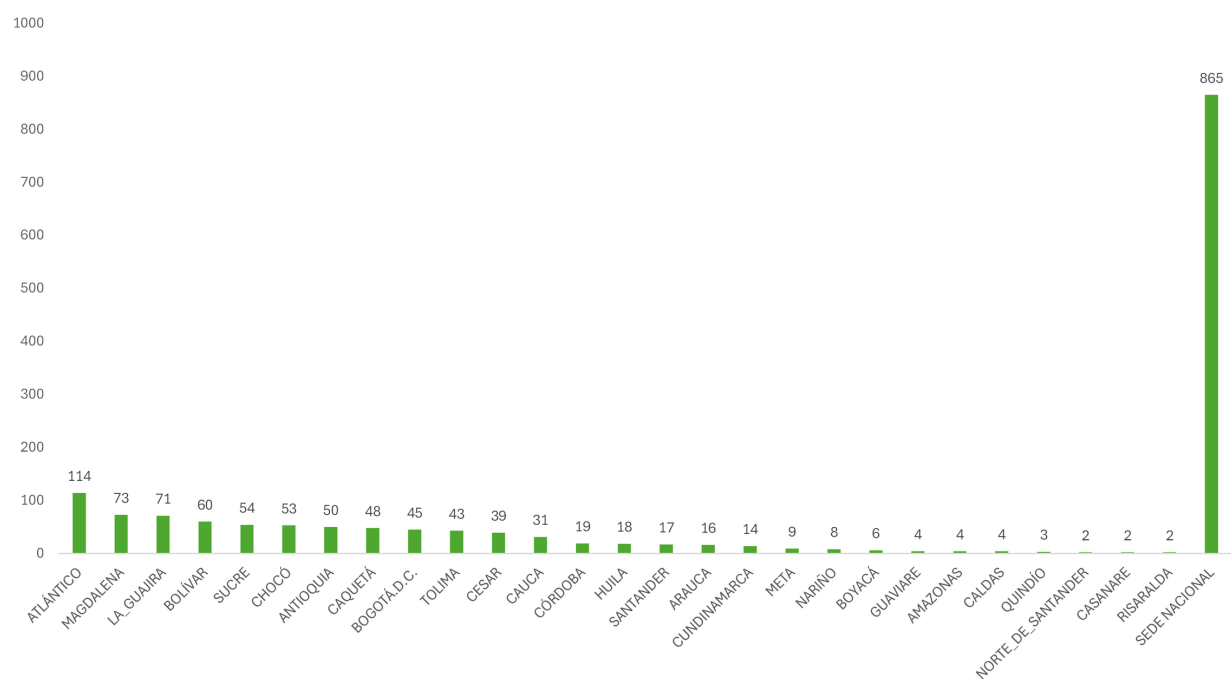


Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios - ICBF

Es preciso indicar que la Oficina, no contaba con la totalidad de la información sobre personerías jurídicas expedidas por años por parte de las Direcciones Regionales, por lo tanto, a partir de 2023 se realiza un ejercicio de consolidación de información y a la fecha se identifica que el ICBF, cuenta con una fuente de información acumulada de 6.748 instituciones con personerías jurídicas otorgadas o reconocidas.

Con la entrada en vigor de la Resolución 6300 de 2024, y la delegación de la competencia sobre las personerías jurídicas para prestar servicios de protección, se establece que esta Oficina asumió dicha función a partir del 1 de marzo de 2025. De conformidad con lo anterior, para la vigencia 2025, se otorgaron y reconocieron un total de 507 personerías jurídicas a instituciones interesadas en prestar servicios de protección dirigidos a las niñas, niños y adolescentes, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Personerías Jurídicas por Regionales de expedición 2022-2025

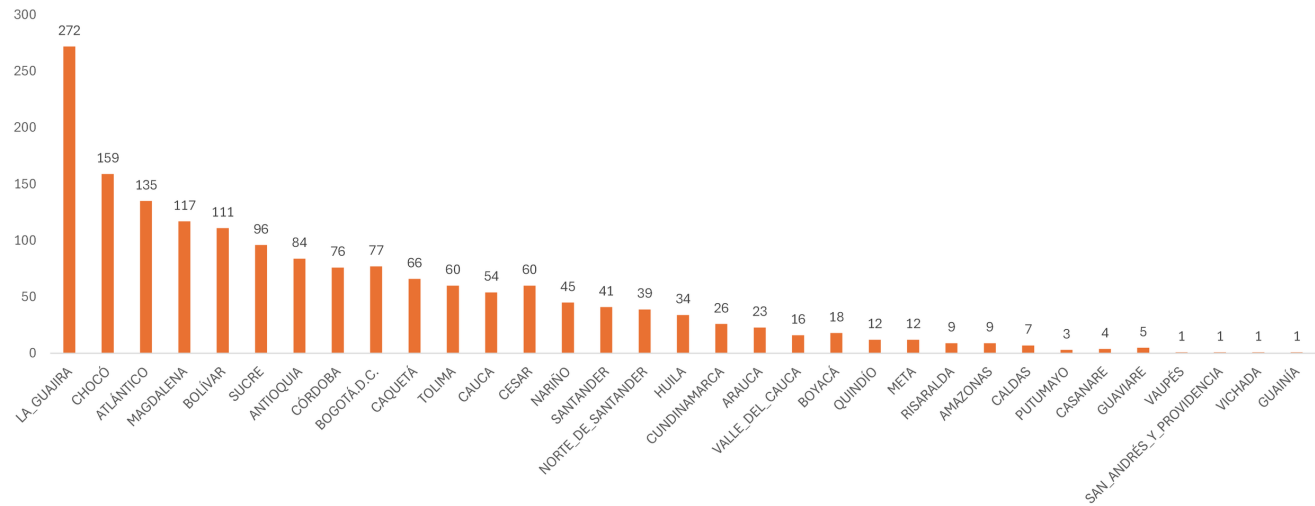


Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios - ICBF

Estas gestiones, permitieron avanzar en procesos significativos para la protección de los derechos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes en territorios como La Guajira habilitando a 272 instituciones. Por otra parte, se amplió la oferta pública en todo el territorio nacional, haciendo

énfasis, entre otros en la provisión de alimentos por parte de las organizaciones campesinas, apuesta que se encuentra en línea con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Personerías Jurídicas por Regional de la Institución que presta servicios de protección especial 2022-2025



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios - ICBF

Licencias de funcionamiento

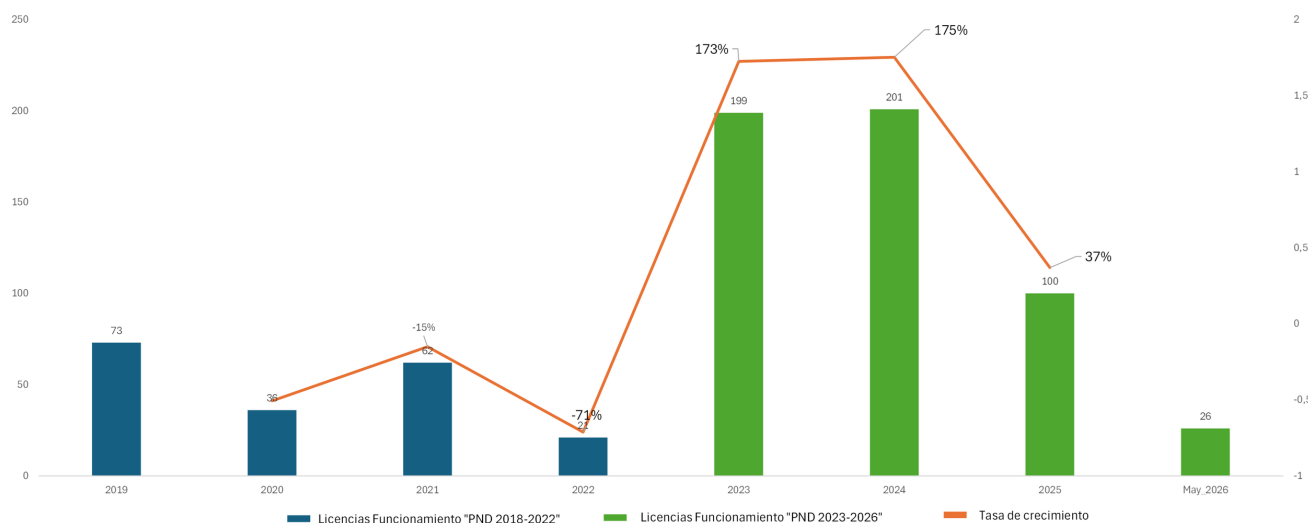
La Oficina de Inspección, Vigilancia y Control y Calidad de Servicios contaba con la competencia para la expedición inicial de las Licencias de Funcionamiento y el procedimiento estaba reglamentado mediante la Resolución 3899 de 2010. Sin embargo, con la expedición de la Resolución 6300 de 2024, se identificó una oportunidad para mejorar en el trámite de licencia de conformidad con la normatividad anterior, donde se autorizaba a las instituciones interesadas por un término de seis (6) meses, tiempo en el cual las instituciones no lograban iniciar la operación de su servicio por falta de la suscripción de un contrato de aporte, lo cual impedía iniciar un proceso de renovación de dichas licencias.

Con este nuevo régimen jurídico (Resolución 6300 de 2024), se redefine el tiempo de autorización para dar inicio la operación de la modalidad o servicio de protección por el término de en un (1) año. Asimismo, dentro de los cambios significativos, se logró una reducción del tiempo de respuesta en los trámites de otorgamiento pasando de 9 meses a 3 meses y 24 días; igualmente,

para aquellas instituciones que presentan los documentos con calidad, coherencia y oportunidad respecto a la modalidad o servicio que se pretenda desarrollar, para lo cual, dichos procesos podrán ser resueltos en un plazo de 33 días calendario.

De 2022 a la fecha se han expedido por esta Oficina un total de 1.227 Licencias de Funcionamiento otorgadas inicialmente y renovadas, con la actualización de la reglamentación y de los procedimientos, en la siguiente gráfica se evidencia la eficiencia y efectividad del trámite con una tasa de crecimiento de 173, en la expedición de licencias otorgadas inicialmente, que se debe principalmente al aumento de capacidad operativa y al control del proceso.

Gráfica 4. Licencias de Funcionamiento expedidas inicialmente por la OIVCCS



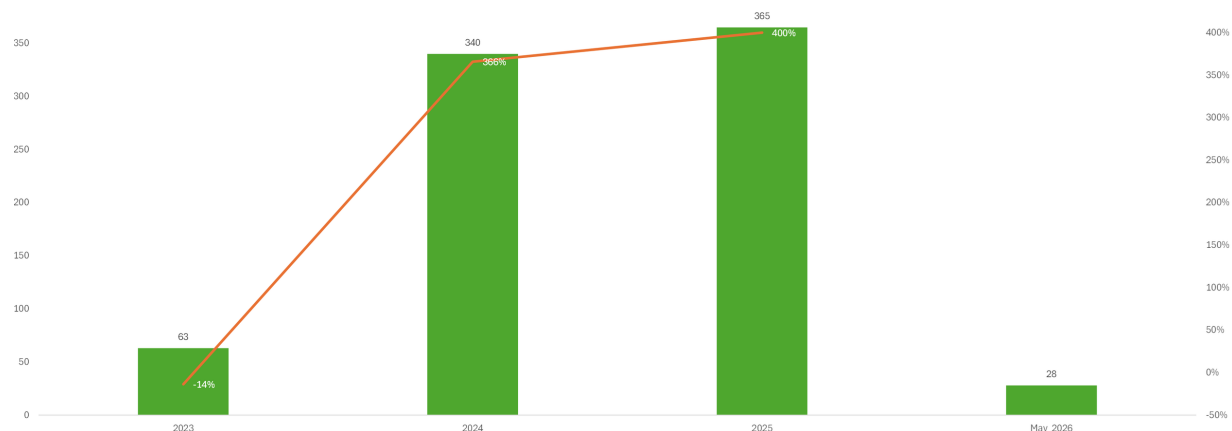
Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios - ICBF

Con la expedición de la Resolución 6300 de 2024, esta Oficina cuenta con la facultad, en todo el territorio nacional desde el 1 de marzo de 2025, para gestionar la renovación de licencias de funcionamiento, igualmente, es preciso indicar que durante la vigencia 2023 se adelantaron renovaciones en apoyo a las Direcciones Regionales. Sin embargo, no se cuenta con información consolidada de expedición de Licencias de Funcionamiento por renovación de periodos anteriores a 2024¹, cuando esta Oficina asume dicha competencia. se presentan a continuación los resultados de los actos administrativos expedidos por renovación:



¹ <https://www.icbf.gov.co/planeacion/informe-de-gestion>

Gráfica 5. Licencias de Funcionamiento expedidas por renovación por la OIVCCS

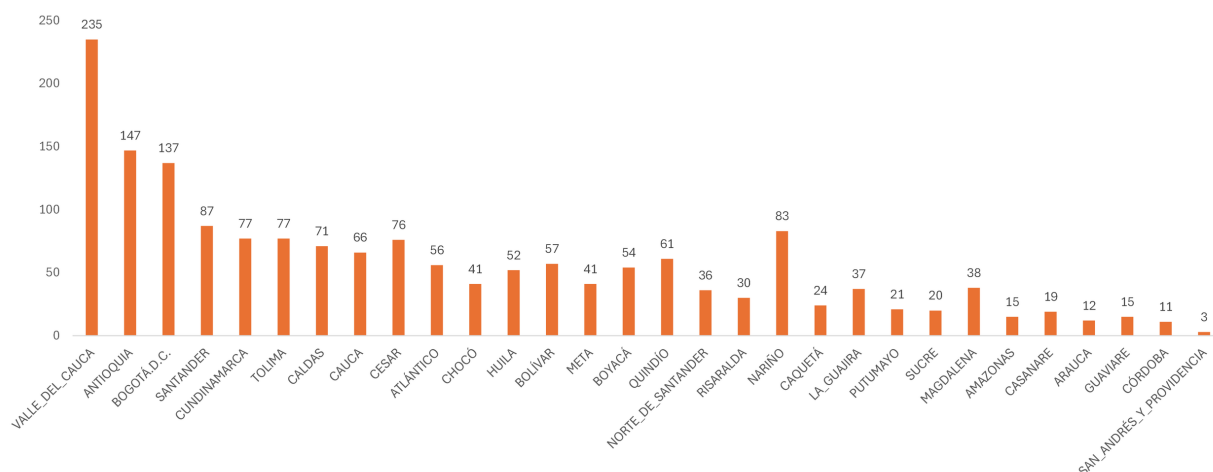


Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios - ICBF

Una vez consolidada la información derivada de la reglamentación, es posible identificar con mayor precisión las regionales que cuentan con una mayor disponibilidad de instituciones autorizadas y con capacidad operativa para desarrollar modalidades y prestar servicios de protección especial.

Este avance constituye un insumo estratégico para orientar la planeación, focalizar acciones, fortalecer la oferta institucional y reconocer las capacidades territoriales existentes. En la siguiente gráfica se presenta la autorización para el desarrollo de modalidades y servicios de protección especial, distribuida por regional, así:

Gráfica 6. Licencias de Funcionamiento expedidas en el periodo por Regional de la Institución que presta Servicios Protección Especial 2022-may 2026



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF



Es preciso señalar como acciones de mejora, el rediseño del aplicativo OAC – Online, utilizado para la radicación de los trámites de otorgamiento y renovación de licencias de funcionamiento, así como para los trámites de otorgamiento y reconocimiento de personerías jurídicas los cuales fueron centralizados en la Sede de la Dirección General a partir de marzo de 2025.

Este rediseño permite el establecimiento de un único canal de recepción de trámites, garantizando la transparencia y seguimiento de cada solicitud, minimizando riesgos de corrupción en la radicación y gestión de trámites a nivel nacional. Adicionalmente, el aplicativo incorpora ajustes funcionales y mejoras en la gestión de la información, con el propósito de optimizar el flujo operativo, asegurar el cumplimiento normativo y robustecer la trazabilidad de los procedimientos administrados por el ICBF.

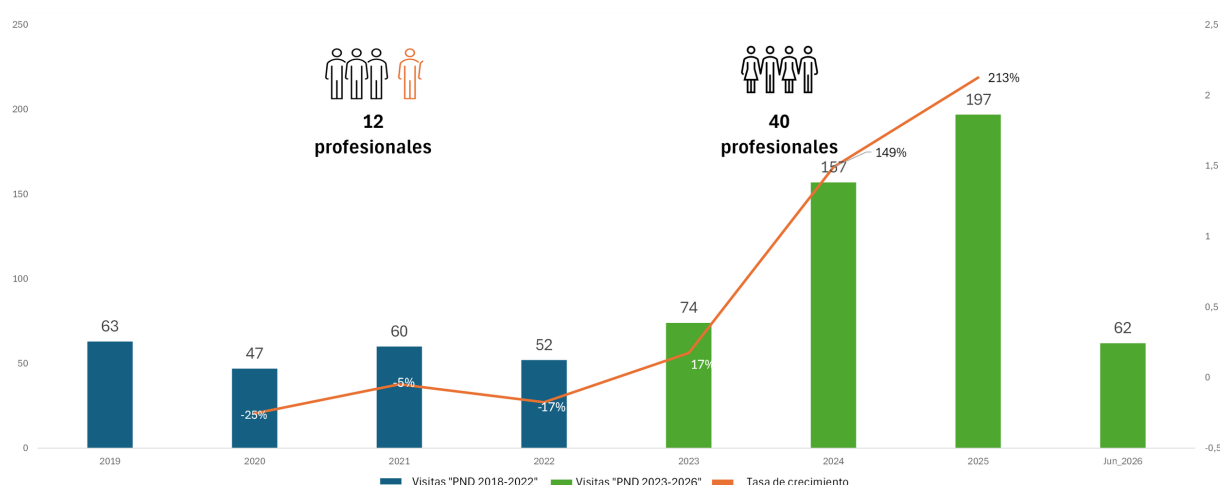
En el marco de dicho rediseño, se expidió la Resolución 4832 de 2024, norma mediante la cual se integran las disposiciones del Registro Único de Oferentes (RUO) del ICBF.

En la vigencia 2025 se llevó a cabo un rediseño integral de la aplicación, incorporando componentes y estructuras de datos adicionales que permiten ampliar la información registrada por los oferentes, incluyendo variables como municipio, departamento y experiencia.

Inspección y vigilancia

La Oficina en el marco de las competencias de inspección y vigilancia, como instancia de control para contribuir a la calidad de los servicios del Instituto y garantía de los derechos de los usuarios de conformidad con la prestación de este; avanzó en un proceso de fortalecimiento de la capacidad operativa y de cobertura territorial, alcanzando logros significativos en eficiencia, oportunidad y capacidad de acción, lo cual, se refleja en la siguiente gráfica:

Gráfica 7. Fortalecimiento Capacidad Operativa y Visitas Inspección y Vigilancia



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

En primer lugar, como se puede evidenciar en la gráfica anterior, la Oficina alcanzó una mayor capacidad de acción con una tasa de crecimiento de visitas comparativa desde el 2019 al 2025 de 213%, debido a que en 2023 se contaba con tres (3) grupos de doce (12) profesionales para realizar acciones de inspección y vigilancia a nivel nacional, lo cual resultaba limitante para tener una cobertura territorial amplia y atender, en el marco de la verificación de las condiciones de prestación del servicio, las presuntas irregularidades en los servicios que llegan con copia de conocimiento a través de canales de comunicación internos y externos.

Por lo anterior y el marco de atender las apuestas en materia de inspección y vigilancia, para 2024, el grupo de inspección y vigilancia se robustece con la conformación de diez (10) grupos integrados por cuarenta (40) profesionales con perfiles interdisciplinarios, con la novedad de inclusión de perfiles de arquitectos o ingenieros civiles con competencia técnica para verificar los estándares y

condiciones de infraestructura. En la gráfica se refleja que los equipos interdisciplinarios quedan conformados de manera permanente por cuatro (4) profesionales, superando la metodología anterior, que estaba basada en que, en algunos casos, las verificaciones se realizaban con tres (3) integrantes, contribuyendo a la verificación integral y a su vez a la garantía de los derechos de los usuarios en la prestación del servicio. Este fortalecimiento de las capacidades de la Oficina permitió, la realización de 490 visitas a instituciones que prestan el servicio público de bienestar familiar en todo el territorio nacional, para este periodo.

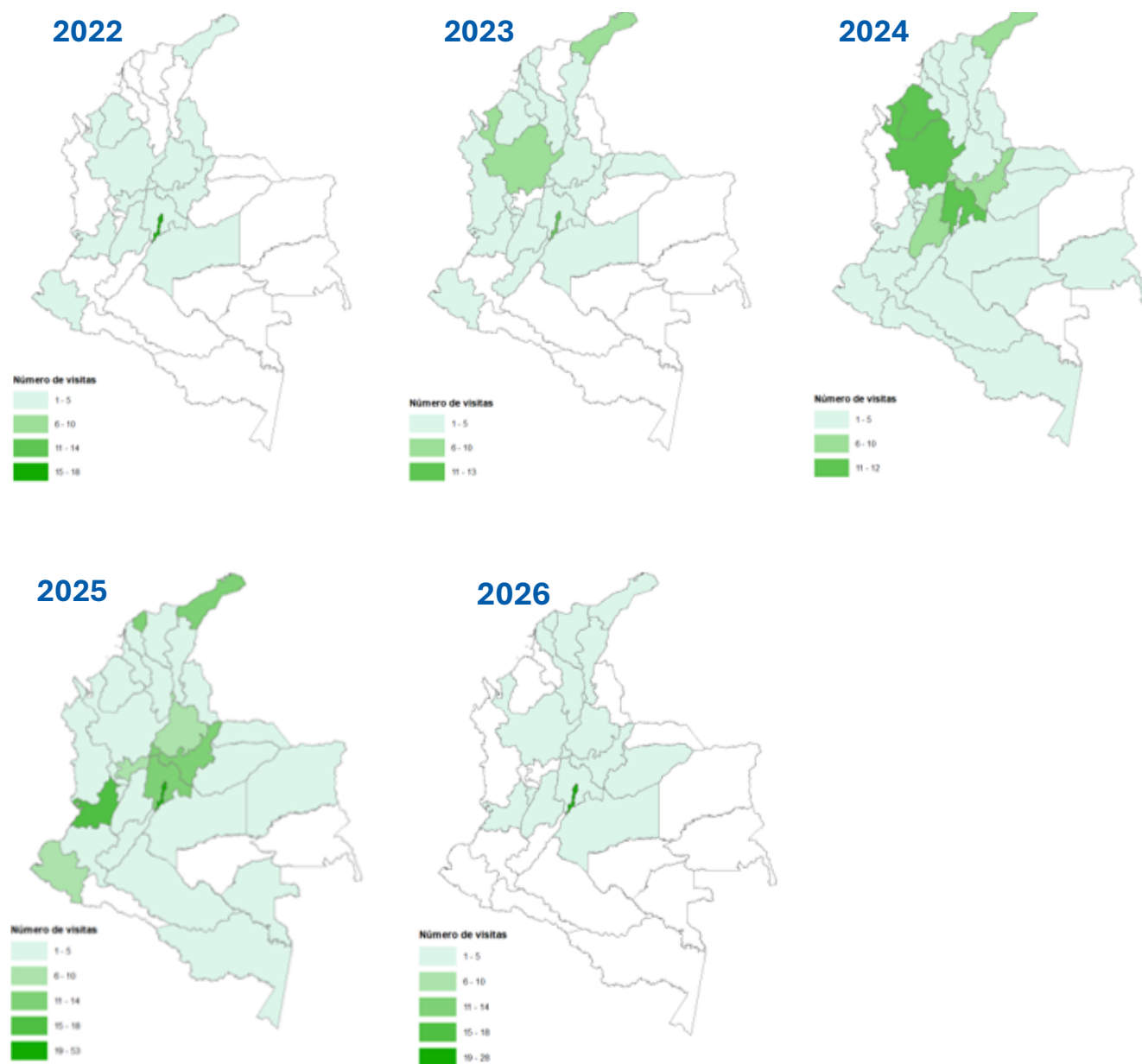
Lo anterior permite generar una programación orientada, hacia las regionales con mayor densidad poblacional, modalidades con enfoque diferencial, alto volumen de servicios y situaciones especiales identificadas a través de reclamo/denuncias.

Es preciso indicar, que la información previa a 2022 no se encuentra regionalizada².

A continuación, se presenta la distribución de las acciones de inspección y vigilancia, adelantadas en el territorio nacional:

² <https://www.icbf.gov.co/planeacion/informe-de-gestion>

Gráfica 8. Visitas de inspección y vigilancia en el período por regional



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

Como se puede evidenciar en la gráfica, a partir de 2024 y 2025, se logró llegar a una mayor presencia geográfica que abarcó todo el país, su distribución territorial permite contar con evidencia representativa de los departamentos y constituye un insumo técnico relevante para la toma de decisiones estratégicas.

Esta cobertura facilita la identificación de condiciones recurrentes en la prestación del servicio, la lectura de tendencias, la priorización de riesgos y la definición de acciones de mejora, especialmente cuando la selección de las visitas responde a criterios de focalización, riesgo y representatividad territorial e institucional, logrando un impacto aproximado en 63.632 usuarios. De acuerdo con las visitas realizadas podemos concluir lo siguiente:

Alta concentración en grandes ciudades:

Bogotá concentra la mayor oferta institucional de prestación del servicio público de bienestar familiar en el territorio nacional, en ese sentido las visitas tuvieron una cobertura de la cuarta parte del total de acciones 128 de 490 visitas, equivalente al 26% de la cobertura, sin embargo, se alcanzó una presencia en el territorio nacional con el 76% del total de acciones de inspección y vigilancia así:

Enfoque diferencial:

La Guajira registró 32 visitas (7%), Córdoba 19 (4%), Nariño 12 (2%) y Sucre 11 (2%) dentro del ejercicio de inspección y vigilancia. Esta distribución refleja una priorización de las modalidades y servicios dirigidos a comunidades rurales y dispersas, así como del seguimiento a modalidades propias e interculturales.

Gran volumen de servicios:

Regionales como Cundinamarca 40 visitas (8%), Antioquia 32 (7%), Valle del Cauca 24 (6%) y Boyacá con 24 (6%) presentan una elevada presencia de modalidades y servicios.

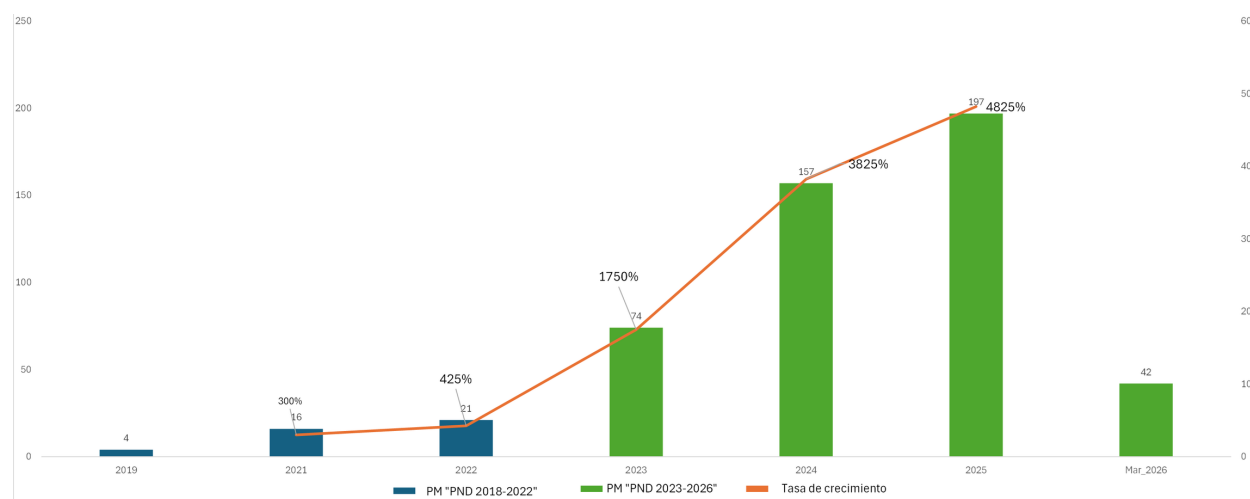
En segundo lugar, el ejercicio de inspección y vigilancia alcanza resultados eficientes, pasando de entregar informe de hallazgos en 2 meses a socializarlos en el cierre de la visita, acelerando la implementación de acciones de mejora para corregir o mitigar riesgos asociados a la garantía integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Este logro, se alcanza con el rediseño del instrumento de verificación de condiciones de calidad de los servicios, que genera automáticamente los hallazgos de la visita, el formato del plan de mejoramiento y consolidación de la información para la generación de indicadores de calidad de los servicios, integrando los enfoques de derechos, diferencial y el de procesos en esta herramienta de trabajo.

Por otra parte, la Oficina se ha enfocado en que la verificación de las condiciones de calidad de los servicios, respondan a la formulación de Planes de Mejoramiento que permitan a las Instituciones,

superar las situaciones encontradas y mitigar riesgos asociados a la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en este sentido, como resultado de las visitas se han formulado y cerrado los planes de mejoramiento así:

Gráfica 9. Resultados Planes de Mejoramiento de las Instituciones
Visitas Inspección y Vigilancia



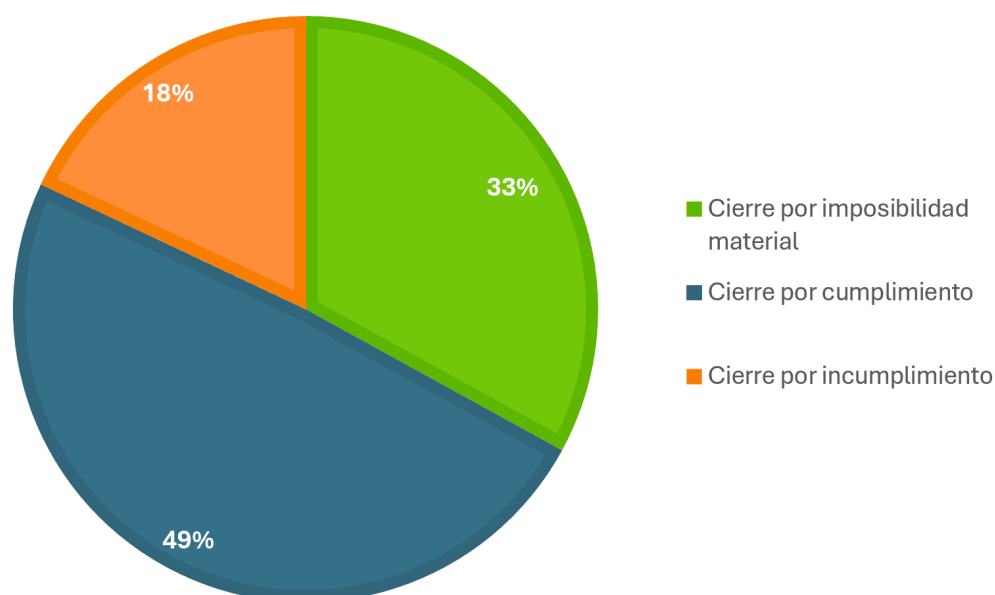
Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

En esta gráfica se puede evidenciar como ha incrementado la formulación de planes de mejoramiento en un menor tiempo posible, como herramienta que permite a las instituciones diseñar mecanismos para mitigar y eliminar riesgos asociados a la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, esto se debe principalmente a que el Instituto ha enfocado su actuar con los instrumentos jurídicos antes mencionados a articular acciones intra e interinstitucionales para la garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes de manera inmediata, en los Informes de Gestión de los Planes de Acción 2019 a 2022, donde se identificó que las administraciones anteriores, enfocaron sus esfuerzos al cierre de planes de mejoramiento formulados entre el 2015 a 2018³, reduciendo la atención de las situaciones encontradas en las visitas que se realizaban durante el periodo en mención.

Cabe resaltar que, dentro de la administración actual, se logró que, de agosto 2022 a marzo de 2026, se formulen un total de 480 planes de mejoramiento con el siguiente resultado:

³ <https://www.icbf.gov.co/planeacion/informe-de-gestion>

Gráfica 10. Resultados Planes de Mejoramiento de las Instituciones
Visitas Inspección y Vigilancia



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

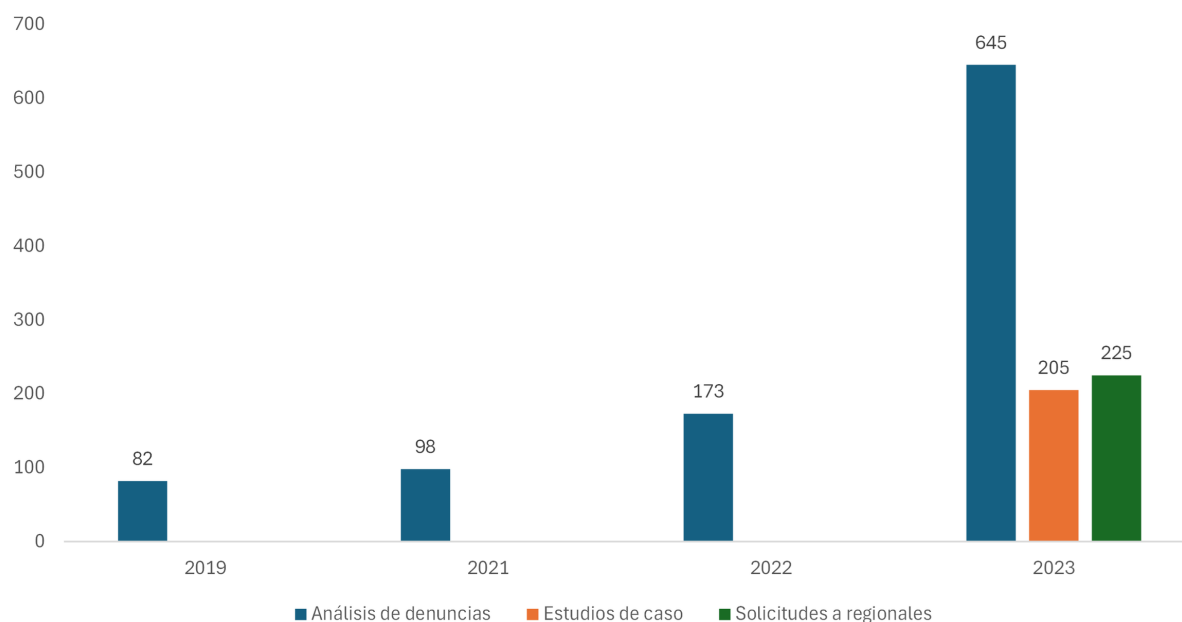
Como se puede evidenciar casi el 50% de los planes de mejoramiento se cierran por cumplimiento, es decir las instituciones demuestran un compromiso con la calidad de los servicios después de una visita de Inspección y Vigilancia.

Como insumo principal para el ejercicio de la Inspección y Vigilancia, los reclamos-denuncias con copia de conocimiento que tiene acceso la Oficina de los usuarios de los servicios y de la ciudadanía en general, son procesados y categorizados con el fin de determinar las instituciones prestadoras a visitar. Sin embargo, para el periodo 2022 por la falta de capacidad operativa, se dificultaba la posibilidad de realizar un análisis y actuación al interior del Instituto, que se puede ver reflejado en la siguiente gráfica, de acuerdo con los datos disponibles ⁴:



⁴ <https://www.icbf.gov.co/planeacion/informe-de-gestion>

Gráfica 11. Reclamos conocidos con copia de conocimiento por deficiencias en la calidad de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar



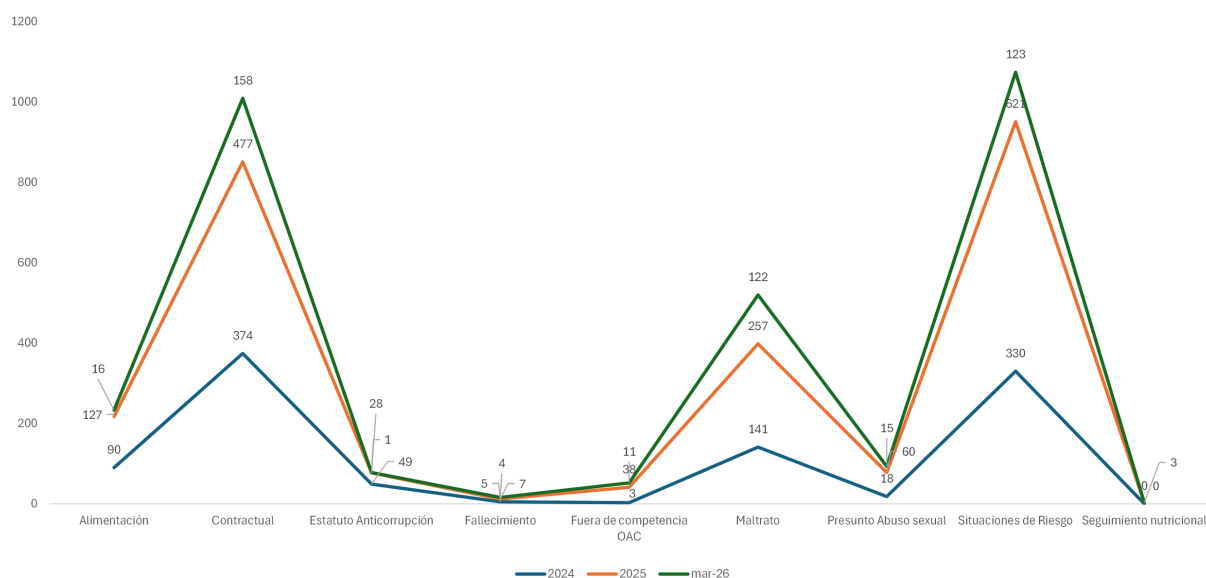
Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

Como se puede evidenciar en la gráfica, en 2023, la Oficina consolidó una gestión más activa y focalizada mediante solicitudes dirigidas a las Direcciones Regionales y el análisis de estudios de caso para el seguimiento de situaciones particulares, igualmente, se amplió significativamente la cobertura de revisión de reclamos y denuncias asociados a la prestación de los servicios, alcanzando 1.075 casos analizados.

Contar con una estructura sistemática de análisis para lo que se denomina “denuncias” es fundamental para que este ejercicio sea eficiente y oportuno, razón por la cual desde la vigencia 2024 se desarrolló un mecanismo sistemático en Excel que permite analizar las denuncias recibidas con copia de conocimiento, clasificándolas por categorías y facilitando el seguimiento a cada una de ellas.

Lo anterior, permitió organizar y depurar la información, para identificar patrones, priorizar situaciones y orientar de manera más eficiente las acciones de inspección, vigilancia, así como la toma de decisiones, al permitir la visualización consolidada de tendencias, la identificación de territorios e instituciones con mayor recurrencia de reportes, y el establecimiento de espacios de articulación con las misionales que contribuyen a mejorar la oportunidad de la respuesta institucional, lo cual, se refleja en la siguiente gráfica:

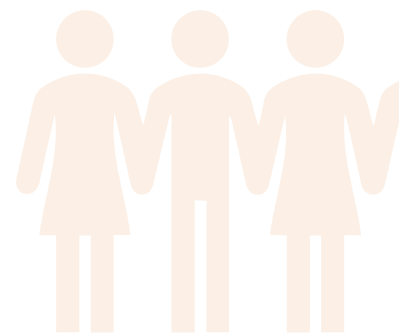
Gráfica 12. Reclamos conocidos con copia de conocimiento por deficiencias en la calidad de la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar por Categorías



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

De acuerdo con la sistematización de los 3.078 reclamos/denuncias registradas, se evidencia que la categoría con mayor recurrencia corresponde a presuntas situaciones de riesgo, comprendidas como presuntas irregularidades relacionadas con infraestructura, condiciones de atención, dotación, seguridad y otros aspectos operativos que pueden afectar la adecuada prestación del servicio.

Este rediseño permite el establecimiento de un único canal de recepción de trámites, garantizando la transparencia y seguimiento de cada solicitud, minimizando riesgos de corrupción en la radicación y gestión de trámites a nivel nacional.



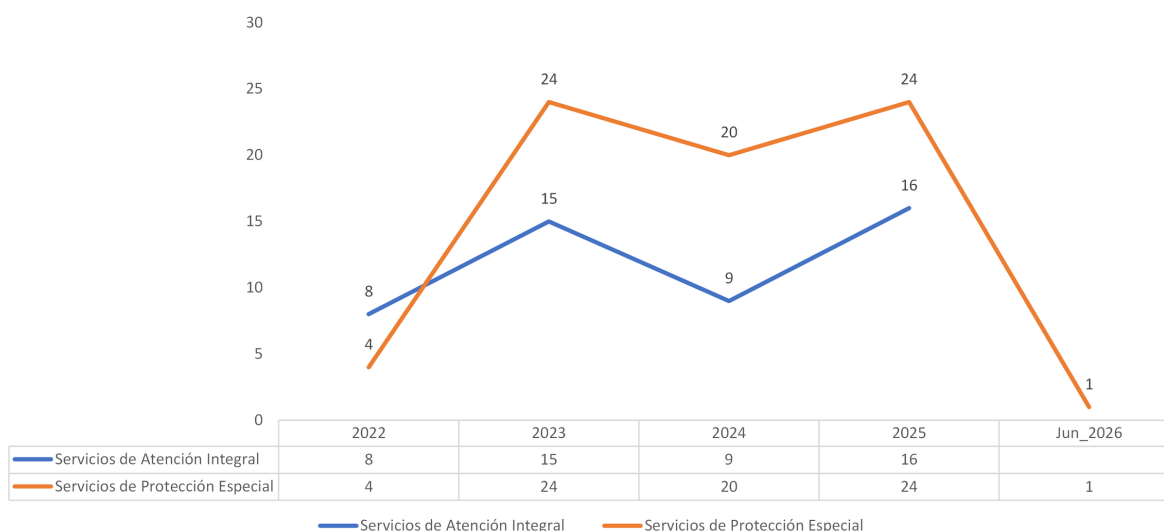
Proceso Administrativo Sancionatorio

En el marco de la inspección, vigilancia y control, el proceso administrativo sancionatorio constituye el mecanismo formal de última instancia mediante el cual el ICBF determina la posible responsabilidad de los prestadores frente a incumplimientos normativos, técnicos o contractuales identificados en la prestación del servicio. Su función es garantizar la exigibilidad institucional cuando las acciones preventivas, de seguimiento, requerimiento o mejora resultan insuficientes, permitiendo adoptar decisiones administrativas de fondo bajo el debido proceso y orientadas a proteger los derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias atendidas.

Durante este período se sustanciaron procesos administrativos sancionatorios, teniendo en cuenta la parte procedimental dispuesta en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 y la parte procedimental y sustantiva de la Resolución No. 3899 de 2010 derogada por la 6300 de 2024.

En la siguiente gráfica se presentan los resultados de los procesos sancionatorios en firme, por clase de servicios:

Gráfica 13. Fallos de Procesos Administrativos Sancionatorios sobre Instituciones que Prestan el Servicio Público de Bienestar Familiar



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

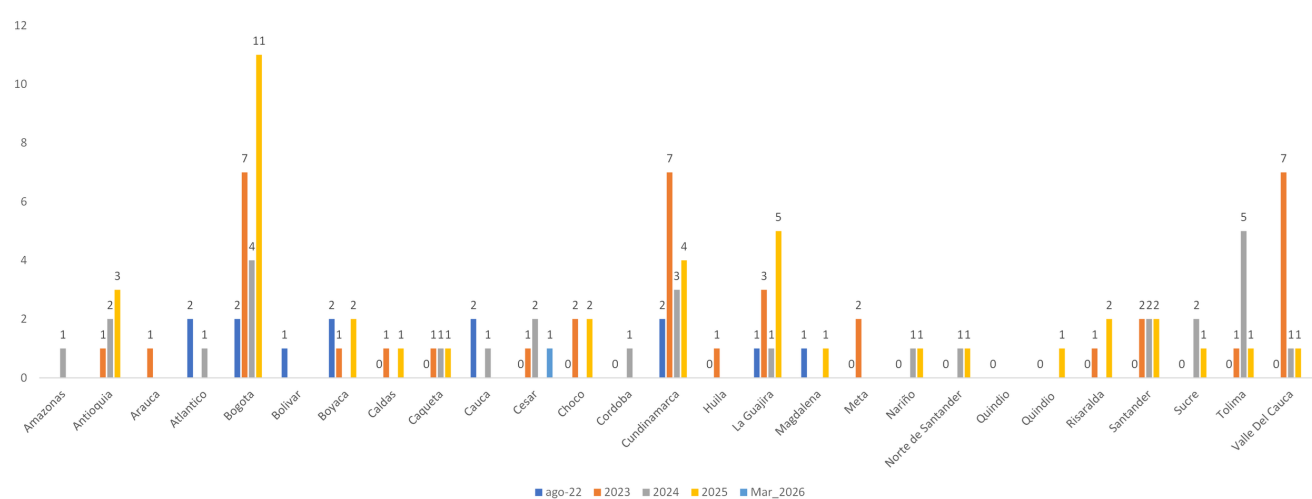
Con el fin de mejorar los tiempos y la claridad en la proyección de los actos administrativos, según su etapa, se rediseñó el procedimiento y los formatos internos de trabajo, medidas que generaron un impacto positivo en los indicadores asociados al número de procesos impulsados, concluidos y archivados.

A partir de 2023, se adelantó la depuración de las actuaciones en las cuales se determinó, de manera preliminar, la necesidad de continuar con la gestión del procedimiento administrativo sancionatorio, verificando, en cada caso, la existencia de impactos directos o posibles vulneraciones a los derechos fundamentales de los usuarios.

Ahora bien, durante el periodo comprendido entre el 2022 al 2025, se sancionaron 121 instituciones y se profirieron 96 archivos, lo que implicó el cumplimiento de las etapas establecidas en el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, los cuales se relacionan con auto de cargos, auto de trámites, autos de archivos, fallos, recursos, revocatorias directas y medida cautelar.

En la siguiente gráfica se presentan los procesos sancionatorios por regional y por vigencia:

Gráfica 14. Procesos Administrativos Sancionatorios en Firme por Regional y Por Vigencia (comparativo)



Fuente: Oficina de inspección, vigilancia, control y Calidad de Servicios – ICBF

En coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión se diseñó e implementó PowerBi como mecanismo de monitoreo y analítica de datos de las condiciones de calidad de los servicios del ICBF, que fueron sujeto de visita de Inspección y Vigilancia durante las vigencias 2024 y 2025, el cual permite identificar los hallazgos relacionados con los componentes: Salud y Nutrición, Ambientes Adecuados y Seguros, Proceso Pedagógico, Familia, Comunidades y Redes Sociales, Modelo de Atención, Dotación, Financiero y Talento Humano.

Se generó y entregó el primer informe sobre las condiciones de calidad de los servicios de protección especial y de primera infancia, dirigido al Comité Técnico para el Mejoramiento de los Servicios de Protección, en cumplimiento de la Resolución 777 de 2025. Con el fin de que este Comité formule orientaciones estratégicas para la mejora continua y el fortalecimiento de la prestación de los servicios de protección.



►► Recomendaciones e implicaciones para la toma de decisiones

1. Fortalecimiento normativo

- Continuar con el impulso de la modificación de la Ley 1098 de 2006 para incorporar un régimen sancionatorio más robusto, incluyendo sanciones económicas.
- Expedir regulación específica para el control de personerías jurídicas otorgadas.

2. Transformación digital del IVC

- Adquirir en 2027 dispositivos móviles para recolección de información en tiempo real durante visitas.
- Continuar con la consolidación de sistemas de analítica avanzada de Inspección, Vigilancia y Control.

3. Fortalecimiento territorial

- Continuar desarrollando estrategias multicanal de acompañamiento a instituciones prestadoras de los servicios del ICBF.
- Continuar con la promoción de la cultura de autocontrol y mejora continua en las instituciones, con el Comité Técnico para el Mejoramiento de los Servicios de Protección.

4. Mejora continua de procesos

- Continuar con la Optimización permanentemente de los instrumentos de inspección y vigilancia.
- Integrar los sistemas de información institucional para mayor interoperabilidad entre OACOnline, OACOnline, Registro Único de Oferentes, SIM, CUENTAME entre otros que se considere necesario.



Fuentes y bibliografía

El documento se basa en la información institucional derivada de:

- Gestión de la Oficina de Inspección, Vigilancia, Control y Calidad de Servicios.
- Resolución 6300 de 2024 y su modificación en 2025.
- Instrumentos internos del ICBF.
- Sistemas de información institucional (OAC–Online, RUO, Power BI).
- Registros de gestión de visitas, denuncias y procesos sancionatorios.





Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 # 64C-75, Bogotá, D. C.



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia