

INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

2025



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	7
3. Top de trámites y servicios más consultados	23
4. Satisfacción y percepción ciudadana	25
5. Transparencia y acceso a la información	27
6. Sabías qué... - Glosario	30
7. Canales de comunicación	34



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1

Peticiones ciudadanas por
tipo y canal de atención

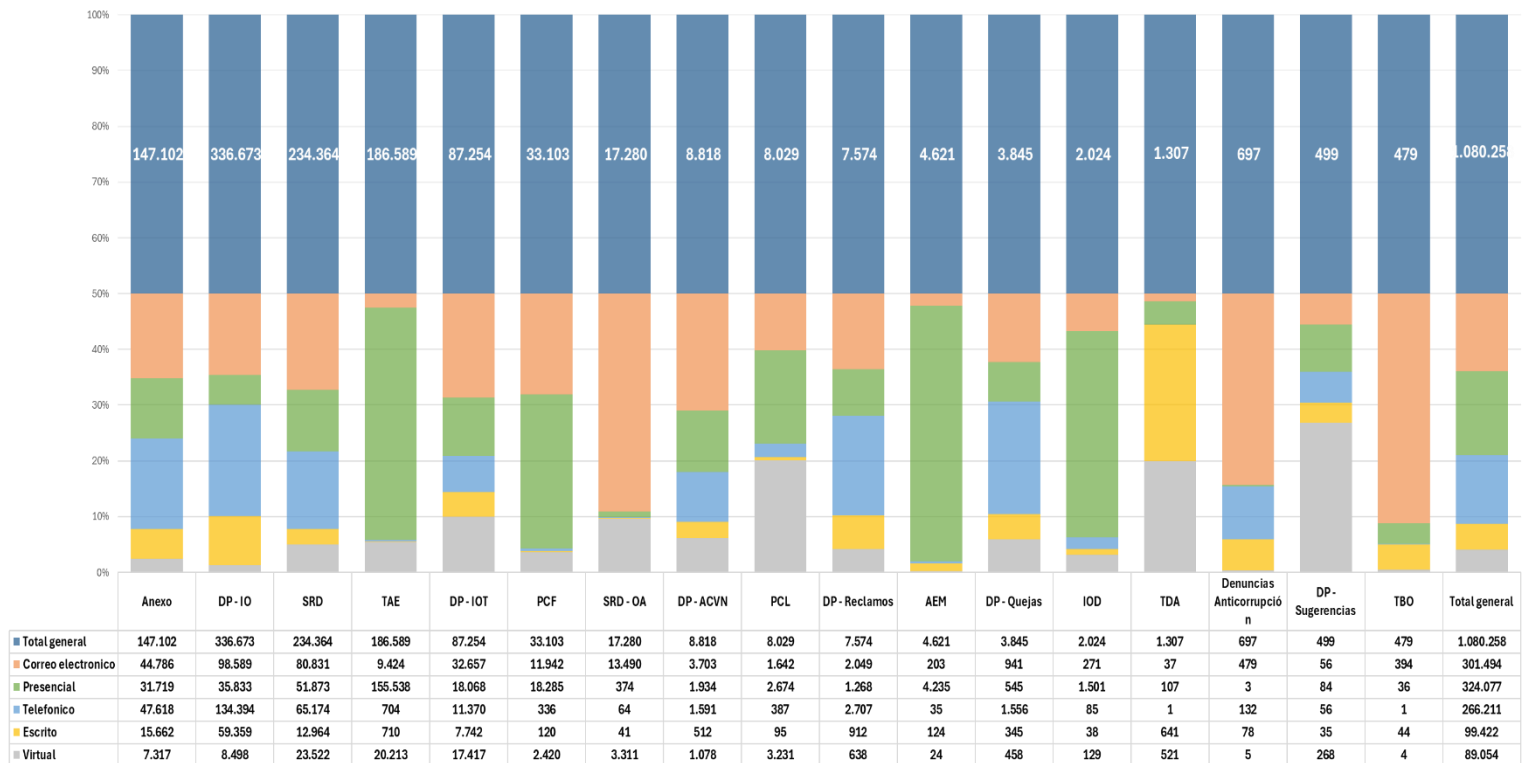
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 218 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 año 2025, el ICBF recibió un total de **1.080.258** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal presencial, correo electrónico y el telefónico de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 28,3%, 29,3% y 25,9%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF 2025



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de enero de 2026



- 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.

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.

PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO, % DE PARTICIPACIÓN Y PROMEDIO DE RESPUESTA

Tipo registro	Total	% Participación	Promedio días para respuesta
Anexo	147.102	13,62%	NA
DP - IO	336.673	31,17%	-
SRD	234.364	21,70%	1
TAE	186.589	17,27%	1
DP - IOT	87.254	8,08%	6
PCF	33.103	3,06%	1
SRD - OA	17.280	1,60%	NA
AEM	4.621	0,43%	NA
DP - ACVN	8.818	0,82%	10
PCL	8.029	0,74%	NA
DP - Reclamos	7.574	0,70%	12
DP - Quejas	3.845	0,36%	11
IOD	2.024	0,19%	3
TDA	1.307	0,12%	NA
DP - Sugerencias	499	0,05%	10
Denuncias Anticorrupción	697	0,06%	NA
TBO	479	0,04%	11
Total general	1.080.258	100%	

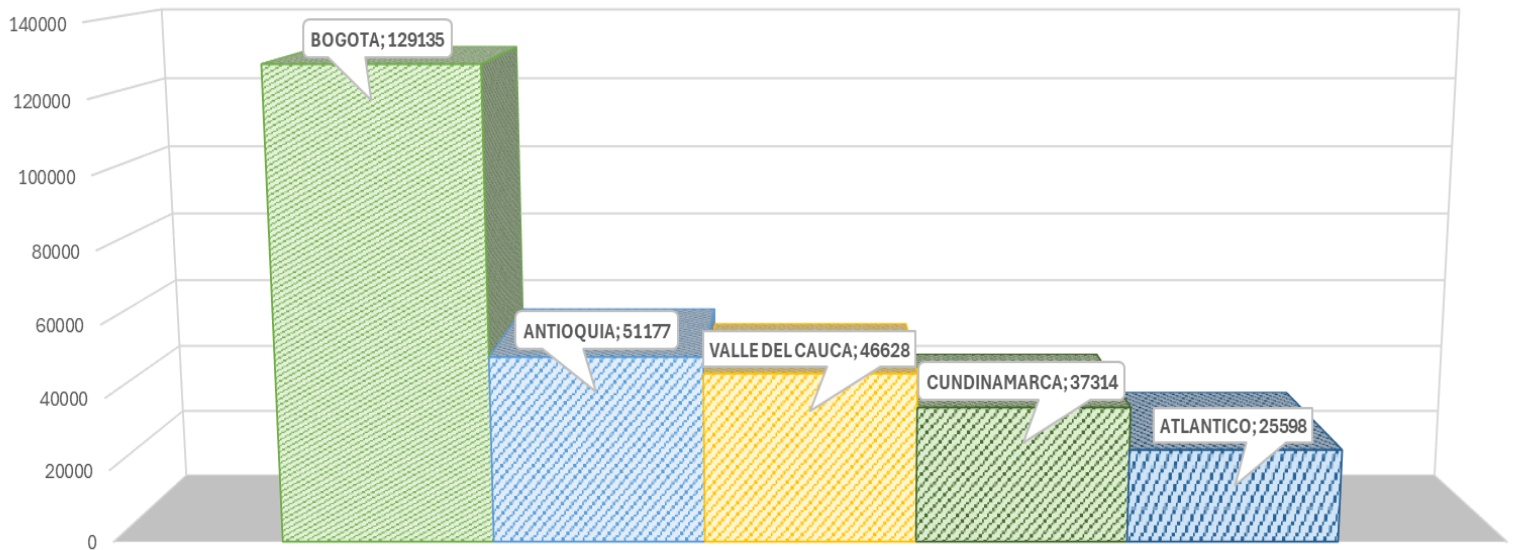
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de enero de 2026

- Participación: Corresponde a la participación que representa el tipo de petición sobre el total de peticiones recibidas.
- El promedio de respuesta: Se encuentra expresado en promedio de número de días hábiles transcurridos desde su recepción hasta la respuesta brindada al peticionario.

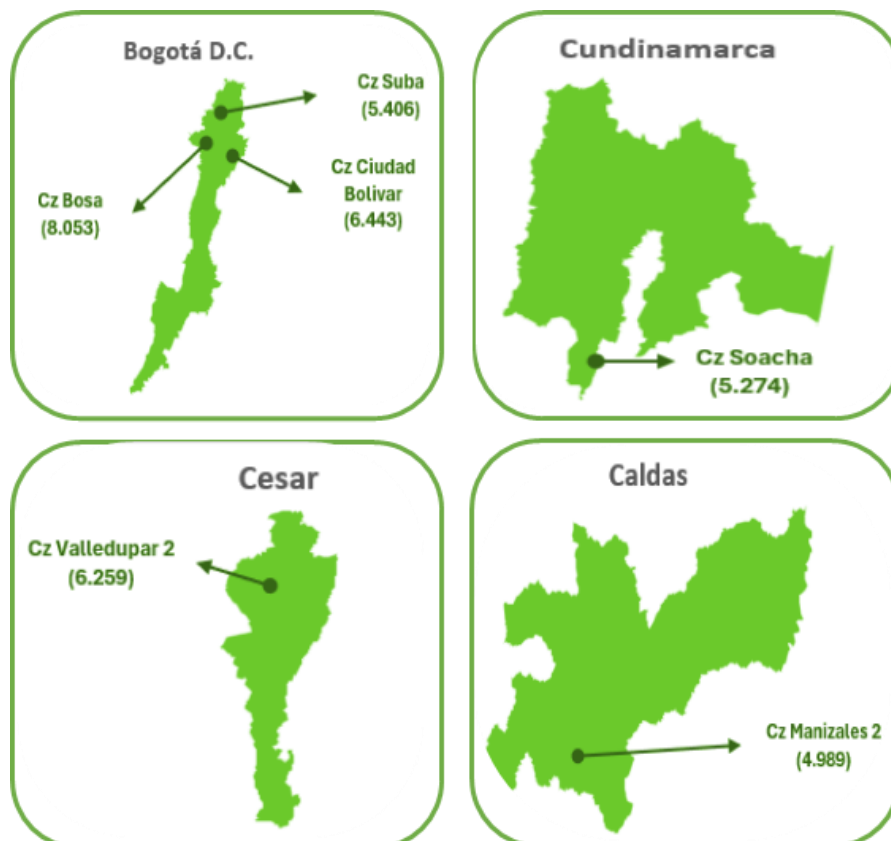
Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

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.

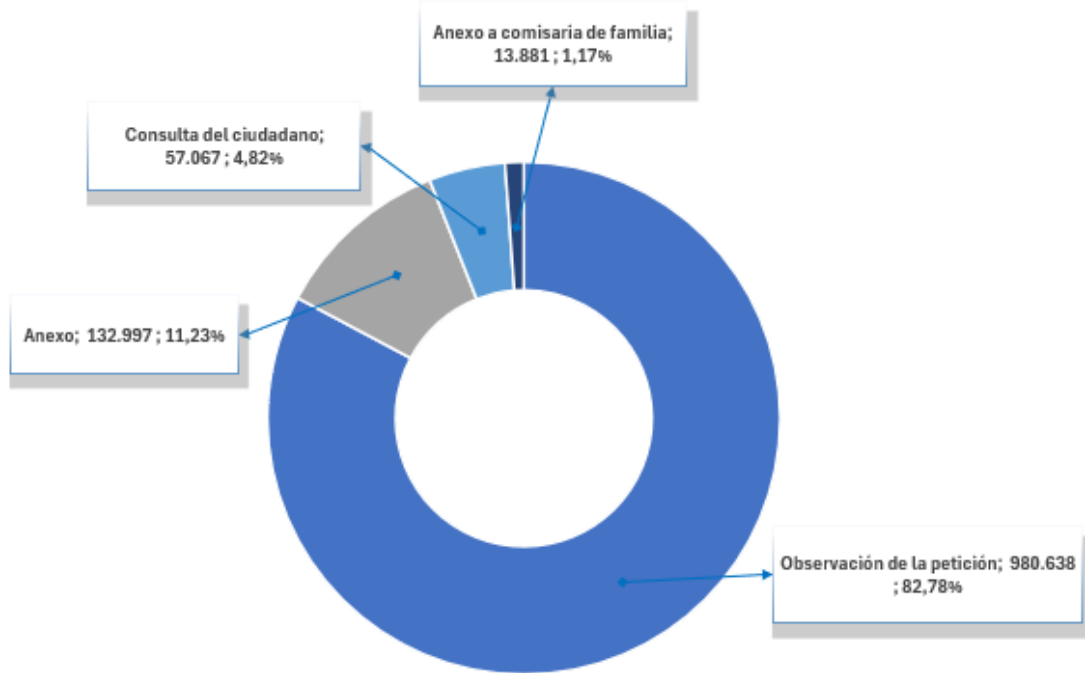
A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.



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



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 año 2025 con un total de **1.184.583**:



Anexo:

Se documenta cuando un ciudadano, a través de cualquier canal de comunicación, complementa o aclara la información ya registrada en el sistema, sin que se modifiquen los términos legales para dar una respuesta de fondo. Durante el periodo del informe se registraron **132.997** actuaciones.

Anexo comisaría de familia:

Hace referencia a información adicional que complementa o aclara un reporte previo y cuyo caso ha sido remitido a la comisaría de familia por competencia; por lo tanto, se envía a dicha autoridad administrativa para que cuente con la nueva información. Durante el periodo del informe, se registraron un total de **13.881** actuaciones.

Consulta:

Se refiere a los casos en los que un ciudadano, a través de cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión adelantada por el ICBF (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **57.067** consultas de los peticionarios durante el periodo del informe.

Observaciones:

Estas se refieren a gestiones internas y al registro de peticiones idénticas ya registradas en el sistema a través de cualquiera de los canales de atención. Se registraron un total de **980.638** observaciones como trámites internos.



INFORME DE PQRSYD 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 2025 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 2025

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogota	973	Bogota	965	Bogota	77
Sede Nacional	644	Antioquia	607	Tolima	44
Valle Del Cauca	263	Valle Del Cauca	565	Valle Del Cauca	32
Antioquia	263	Cundinamarca	468	Santander	29
Cundinamarca	191	Santander	466	Amazonas	28
Boyaca	137	Caldas	413	Bolivar	26
Tolima	133	Tolima	348	Atlantico	24
Nariño	111	Atlantico	327	Sede Nacional	23
Santander	104	Boyaca	298	Boyaca	23
Atlantico	104	Bolivar	298	Meta	18
Risaralda	100	Huila	276	Cundinamarca	15
Huila	99	Sede Nacional	256	Cauca	15
Caldas	84	Nariño	250	Caqueta	14
Meta	79	Cordoba	215	Norte De Santander	14
Norte De Santander	62	Norte De Santander	213	Cordoba	13
Cesar	53	Cesar	210	Risaralda	13
Bolivar	49	Risaralda	198	Antioquia	11
Quindio	47	Cauca	164	Caldas	10
Putumayo	47	Magdalena	160	Huila	10
Magdalena	47	Meta	141	Guainia	8
Cordoba	43	Sucre	131	Cesar	6
Casanare	36	La Guajira	109	Choco	6
Cauca	33	Quindio	106	Nariño	6
Arauca	31	Caqueta	104	Sucre	6
Caqueta	24	Choco	81	Magdalena	5
La Guajira	21	Casanare	67	Quindio	5
Sucre	16	Amazonas	40	Putumayo	4
San Andres	11	Vichada	29	Arauca	4
Vichada	10	Putumayo	28	Vichada	3
Guainia	10	Arauca	22	San Andres	3
Choco	7	San Andres	7	Vaupés	2
Guaviare	7	Guaviare	7	La Guajira	1
Amazonas	6	Guainia	5	Casanare	1
Total general	3.845	Total general	7.574	Total general	499

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de enero de 2026

Se define como Queja la información que se pone en conocimiento del ICBF por posibles conductas irregulares de servidores, exservidores públicos y colaboradores en el ejercicio de sus funciones públicas. A continuación, se presenta la recepción de quejas durante el 2025.

Quejas por Regional ICBF (2025)

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% Participación
BOGOTA	68	63	75	87	97	75	102	82	85	85	68	85	972	337,50%
SEDE NACIONAL	22	30	30	34	48	55	84	81	66	62	79	53	644	223,61%
VALLE DEL CAUCA	26	23	20	16	17	17	32	17	28	29	23	15	263	91,32%
ANTIOQUIA	30	19	20	12	18	22	26	28	24	23	20	22	264	91,67%
CUNDINAMARCA	10	21	14	14	18	16	15	23	19	15	16	10	191	66,32%
CALDAS	5	9	11	3	7	4	8	5	11	6	6	9	84	29,17%
BOYACA	10	14	10	12	12	8	16	16	10	12	8	8	136	47,22%
ATLANTICO	17	8	10	3	9	8	4	4	10	11	13	7	104	36,11%
TOLIMA	13	7	10	11	7	7	5	21	15	19	14	4	133	46,18%
NORTE DE SANTANDER	3	3	10	3	4	5	2	2	9	6	7	8	62	21,53%
RISARALDA	8	21	7	9	11	5	7	12	9	1	6	4	100	34,72%
CESAR	5	2	7	2	4	4	6	3	5	5	9	1	53	18,40%
QUINDIO	2	1	7	5	5	2	7	2	3	1	4	8	47	16,32%
CASANARE	2	2	7	3	2	3	3	3	3	3	1	4	36	12,50%
PUTUMAYO	3	2	7	1	3	1	6	3	7	2	7	5	47	16,32%
NARIÑO	6	9	6	5	9	12	3	11	13	12	13	12	111	38,54%
HUILA	4	15	5	8	4	13	9	4	9	14	9	5	99	34,38%
BOLIVAR	7	3	5	4	2	8	4	3	3	3	3	4	49	17,01%
MAGDALENA	2	6	5	3	8	7	2	4	-	-	4	6	47	16,32%
SANTANDER	11	3	4	8	5	12	11	11	15	9	8	7	104	36,11%
CAUCA	-	2	4	5	1	2	2	1	6	4	3	4	34	11,81%
META	3	4	4	5	6	4	5	9	16	3	8	12	79	27,43%
ARAUCA	8	2	3	3	4	2	2	-	1	-	4	2	31	10,76%
CORDOBA	4	2	2	-	2	3	10	4	5	3	4	4	43	14,93%
GUAINIA	2	-	2	2	1	1	1	1	-	-	-	-	10	3,47%
CAQUETA	2	1	1	2	2	4	2	4	1	1	3	1	24	8,33%
VICHADA	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	2	-	10	3,47%
CHOCO	-	1	1	1	-	-	1	1	1	1	-	-	7	2,43%
LA GUAJIRA	4	3	-	1	3	4	2	-	-	2	1	1	21	7,29%
SUCRE	1	3	-	1	1	2	1	1	1	2	2	1	16	5,56%
GUAVIARE	-	1	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	7	2,43%
AMAZONAS	1	-	-	1	-	1	2	-	1	-	-	-	6	2,08%
SAN ANDRES	4	1	-	-	-	1	1	-	2	2	-	-	11	3,82%
Total general	284	282	288	266	311	309	386	357	379	337	346	303	3.845	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de enero de 2026

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
(1° Semestre 2025 – 2° Semestre 2025)**

Regional	1° Semestre 2025	2° Semestre 2025	Variación
Amazonas	3	3	—
Antioquia	120	143	×
Arauca	22	9	✓
Atlántico	55	49	✓
Bogotá	463	510	×
Bolívar	29	20	✓
Boyacá	67	70	×
Caldas	39	45	×
Caquetá	12	12	—
Casanare	19	17	✓
Cauca	13	20	×
Cesar	24	29	×
Chocó	3	4	×
Córdoba	13	30	×
Cundinamarca	93	98	×
Guainía	8	2	✓
Guaviare	3	4	×
Huila	49	50	×
La Guajira	15	6	✓
Magdalena	31	16	✓
Meta	26	53	×
Nariño	47	64	×
Norte de Santander	28	34	×
Putumayo	17	30	×
Quindío	22	25	×
Risaralda	61	39	✓
San Andres	6	5	✓
Santander	43	61	×
Sede Nacional*	219	425	×
Sucre	8	8	—
Tolima	55	78	×
Valle del Cauca	119	144	×
Vichada	5	5	—
Total General	1.737	2.108	×

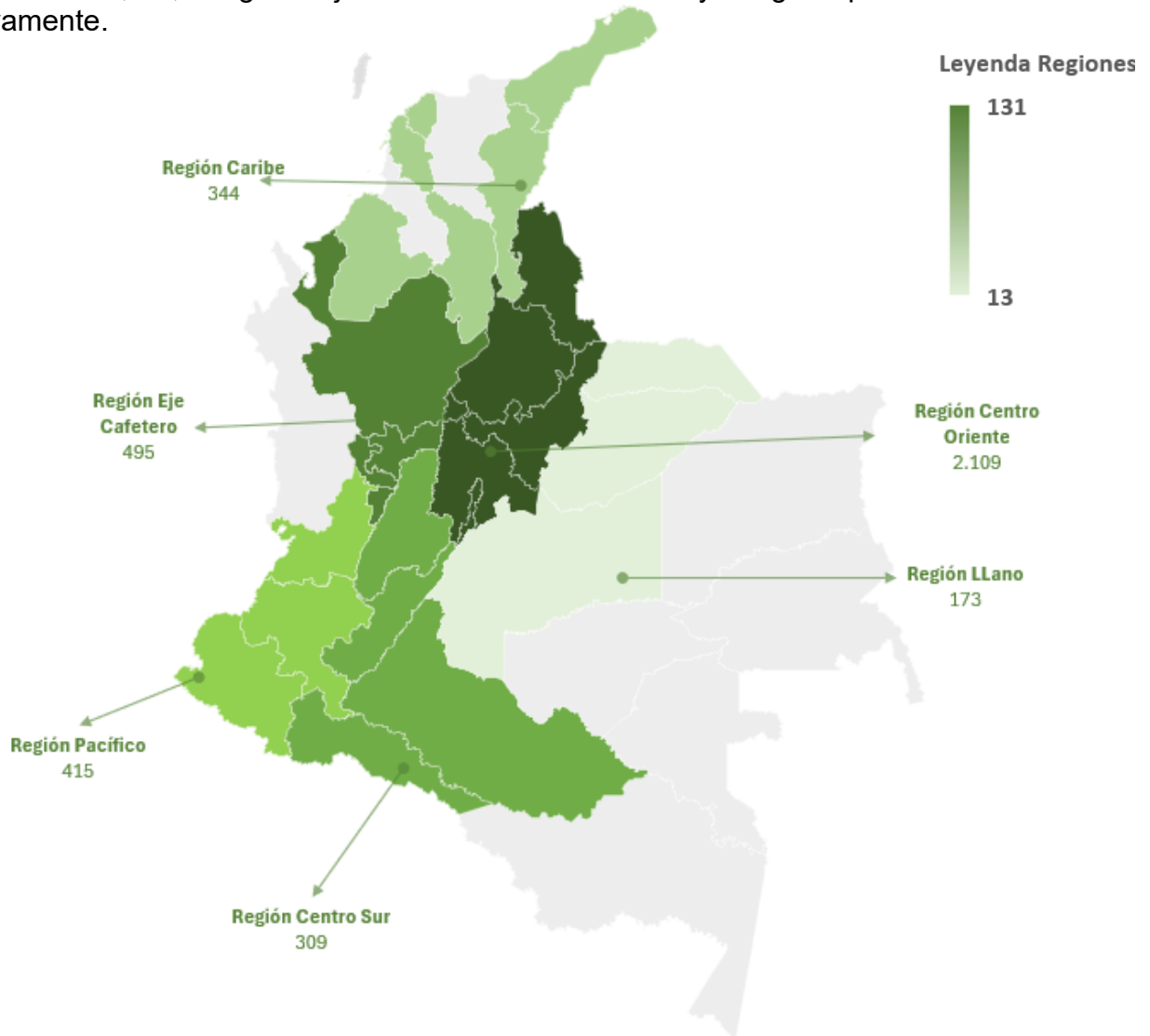
- × Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

Durante el 2° Semestre de 2025 se recibieron 2.108 quejas y se logró evidenciar una disminución del 21% en la cantidad recibida con relación al semestre inmediatamente anterior “1° Semestre 2025”.

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de enero de 2026

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del 2025 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 56,8%, Región Eje cafetero con el 12% y Región pacifico con el 11% respectivamente.



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

Centro Oriente	Caribe	Eje Cafetero	Centro Sur	Pacífico	Llanos
BOGOTA	BOLIVAR	ANTIOQUIA	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	META
SEDE NACIONAL	MAGDALENA	RISARALDA	HUILA	NARIÑO	ARAUCA
CUNDINAMARCA	ATLANTICO	QUINDIO	CAQUETA	CAUCA	CASANARE
BOYACA	CESAR	CALDAS	AMAZONAS	CHOCO	GUAINIA
SANTANDER	SUCRE		PUTUMAYO		VICHADA
NORTE DE SANTANDER	LA GUAJIRA				GUAVIARE
	SAN ANDRES				
	CORDOBA				

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas 2025

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido	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 Reestablecimiento de Derechos	458	487	142	196	87	3
Servicio al Ciudadano	154	46	148	102	6	18
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	96	108	85	73	46	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	79	75	44	31	26	-
Adopciones	7	7	134	5	-	-
Servidores Públicos	46	5	15	6	-	50
Ejecutivo de Alimentos	31	34	40	11	3	-
Conciliable - Fijación de visitas	33	27	6	18	11	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	45	6	10	9	2	5
Revisión Cuota de Alimentos	32	13	12	10	6	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el 2025 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Conciliable – Fijación de cuota de alimentos y Servicio al ciudadano.

Quejas por Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD):

Las quejas en este contexto suelen referirse a la demora en la toma de decisiones, la falta de seguimiento adecuado a los casos, o la percepción de injusticia en las medidas adoptadas para restablecer los derechos de los menores

Quejas por Servicio al Ciudadano:

Las quejas relacionadas con el servicio al ciudadano generalmente incluyen problemas como la falta de atención oportuna, la información incorrecta o incompleta proporcionada por los funcionarios, y la dificultad para acceder a los servicios ofrecidos por el ICBF

Quejas por Conciliable – Fijación de Cuota de alimentos:

En este caso, las quejas suelen centrarse en la percepción de parcialidad en las decisiones, la falta de claridad en los procesos de conciliación, y la insatisfacción con los acuerdos alcanzados respecto a la cuota de alimento

El 55% (2.121) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Regional Bogotá, Cz Suba, Cz Centro (Valle del cacua) y Cz Centro (Cauca).

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 2025.

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

Regional Dirección	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% Participación
BOGOTÁ	75	104	99	83	74	83	71	77	82	75	89	51	963	12,71%
ANTIOQUIA	46	38	53	59	53	33	52	38	57	81	67	29	606	8,00%
VALLE DEL CAUCA	21	35	47	54	39	42	66	36	85	63	43	33	564	7,45%
CUNDINAMARCA	28	32	38	39	44	46	49	35	56	42	33	25	467	6,17%
SEDE NACIONAL	35	35	28	11	26	11	21	16	29	18	10	16	256	3,38%
CALDAS	36	28	30	31	33	31	56	46	31	37	31	22	412	5,44%
SANTANDER	26	25	33	67	44	40	41	34	55	39	46	18	468	6,18%
BOLIVAR	32	19	28	37	36	18	29	19	22	23	13	22	298	3,93%
RISARALDA	10	42	21	13	20	14	11	19	19	9	14	6	198	2,61%
TOLIMA	17	15	38	26	30	34	53	27	31	37	24	15	347	4,58%
BOYACA	18	21	28	14	34	19	34	26	33	35	21	15	298	3,93%
ATLANTICO	16	13	34	37	40	21	27	34	34	25	26	20	327	4,32%
NARIÑO	16	22	19	32	20	17	35	16	21	22	20	10	250	3,30%
CESAR	27	12	17	19	25	18	21	19	14	15	13	10	210	2,77%
HUILA	7	21	21	31	35	21	36	25	21	29	24	5	276	3,64%
CORDOBA	12	15	21	18	22	15	21	17	23	24	15	12	215	2,84%
QUINDIO	3	27	13	5	6	11	8	5	6	8	8	9	109	1,44%
CAUCA	8	13	18	11	17	13	19	16	26	6	8	10	165	2,18%
NORTE DE SANTANDER	6	12	21	22	26	14	19	22	27	23	11	9	212	2,80%
META	15	6	16	14	16	13	11	13	10	11	9	7	141	1,86%
CHOCO	2	7	24	8	6	7	6	5	5	6	1	4	81	1,07%
MAGDALENA	4	11	17	13	27	15	16	8	8	9	19	13	160	2,11%
AMAZONAS	3	24	3	4	2	1	-	2	1	-	-	-	40	0,53%
SUCRE	14	6	7	8	5	11	8	12	10	19	13	18	131	1,73%
LA GUAJIRA	7	4	2	18	13	12	16	8	6	13	6	4	109	1,44%
CAQUETA	2	3	7	10	12	15	13	6	8	14	5	10	105	1,39%
CASANARE	-	3	3	6	11	5	7	3	11	10	8	-	67	0,88%
PUTUMAYO	1	-	2	1	3	-	5	2	10	2	2	-	28	0,37%
ARAUCA	2	-	-	4	3	-	1	2	3	4	1	3	23	0,30%
GUAVIARE	1	-	1	1	-	-	1	-	1	-	-	2	7	0,09%
VICHADA	-	-	2	-	2	4	10	5	-	2	4	-	29	0,38%
SAN ANDRES	-	1	1	1	-	-	1	1	-	1	-	1	7	0,12%
GUAINIA	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	-	-	5	0,07%
Total general	490	594	692	697	725	584	764	594	745	706	584	399	7.574	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de enero de 2026

El **"% de participación"** hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de reclamos recibidos 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 (1° Semestre 2025 – 2° Semestre 2025)

Regional	1° Semestre 2025	2° Semestre 2025	Variación
Amazonas	37	3	✓
Antioquia	283	324	✗
Arauca	8	14	✗
Atlántico	161	166	✗
Bogotá	520	445	✓
Bolívar	170	128	✓
Boyacá	134	164	✗
Caldas	190	223	✗
Caquetá	48	56	✗
Casanare	28	39	✗
Cauca	79	85	✗
Cesar	118	92	✓
Choco	54	27	✓
Córdoba	103	112	✗
Cundinamarca	228	240	✗
Guainía	1	4	✗
Guaviare	3	4	✗
Huila	136	140	✗
La Guajira	56	53	✓
Magdalena	87	73	✓
Meta	80	61	✓
Nariño	126	124	✓
Norte De Santander	102	111	✗
Putumayo	7	21	✗
Quindío	62	44	✓
Risaralda	120	78	✓
Santander	235	233	✓
Sede Nacional*	146	110	✓
Sucre	51	80	✗
Tolima	159	187	✗
Valle Del Cauca	239	326	✗
Vichada	8	21	✗
San Andres	3	4	✗
Total General	3.782	3.792	✗

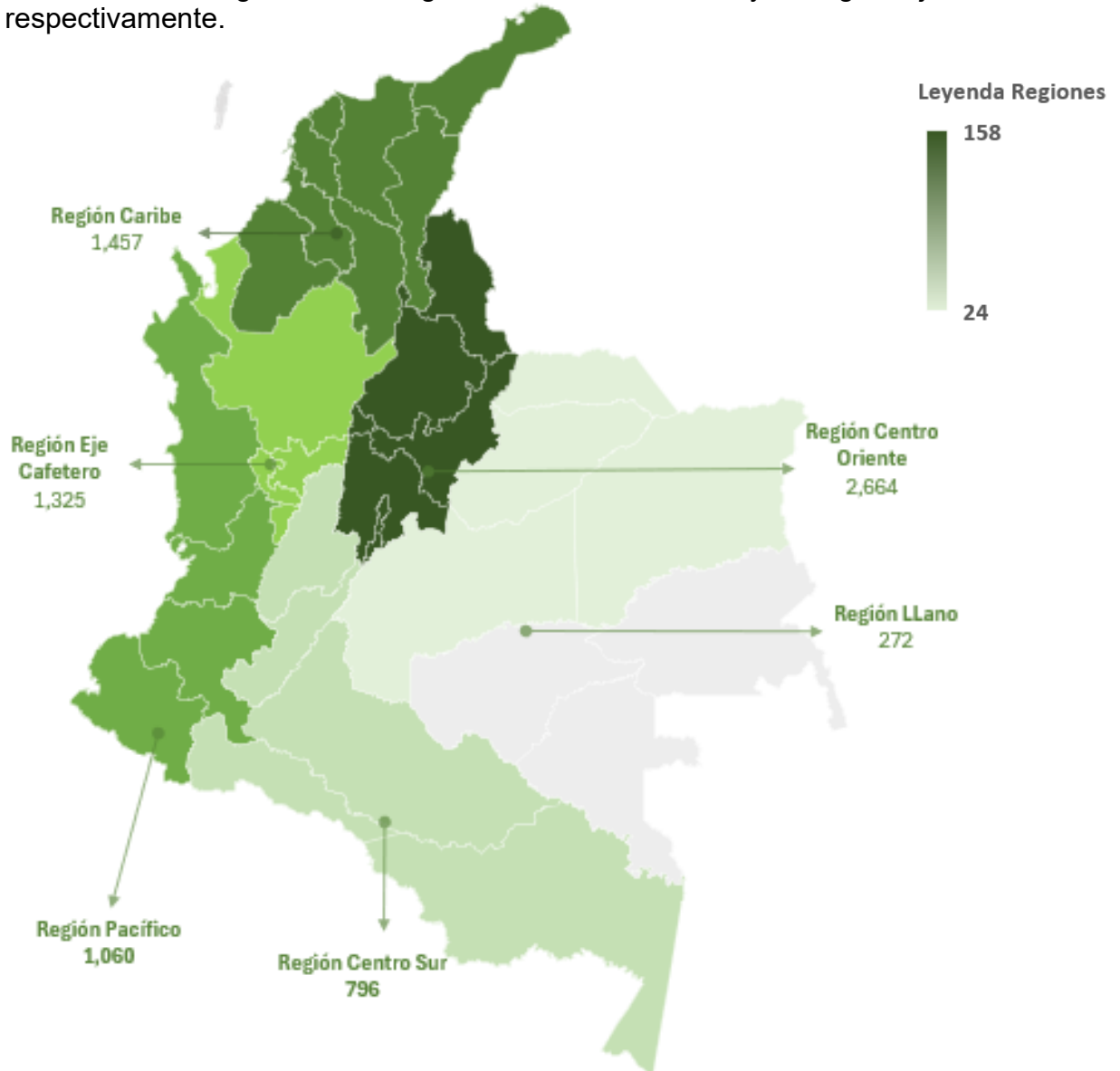
Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

- ✗ 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 2° Semestre 2025 se recibieron 3.792 reclamos, evidenciándose un incremento del 0.3% respecto al semestre inmediatamente anterior "1° Semestre 2025".

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del periodo 2025 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que las regiones con más Reclamos corresponden a: Región centro Oriente que representa el 35,2% seguido de la Región Caribe con el 19,2% y la Región Eje cafetero con el 17,5% respectivamente.



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

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

A continuación, se presentan los principales motivos y servicios afectados por los reclamos recibidos:

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF 2025

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	1.470	307	67
Hogares Comunitarios de Bienestar	1.334	234	27
Hogares Sustitutos	300	330	2
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	301	314	3
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	426	115	23
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	488	20	5
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	153	161	1
Jardines Comunitarios	168	76	4
Servicio al Ciudadano	219	7	7
Modalidad propia e intercultural	185	1	1

Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el periodo del 2025, 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 2025 tenemos los siguientes:

- **Incumplimiento de obligaciones contractuales** Los reclamos en este contexto suelen referirse a los hechos en los que una entidad o persona contratada por el ICBF no cumple con lo pactado en el contrato, por ejemplo, no prestar el servicio en los tiempos, condiciones o calidad acordados.
- **Violencia contra niños, niñas y adolescentes**, Los reclamos relacionados con se refiere a situaciones donde se han reportado situaciones de maltrato físico, psicológico o cualquier forma de violencia hacia menores dentro de algunos de los programas que presta el Instituto.
- **Instalaciones físicas inadecuadas**, los reclamos relacionados se presentan cuando los espacios donde se prestan los servicios del ICBF no están en condiciones adecuadas.

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 2025.

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% Participación
Bogota	2	3	3	4	9	4	-	13	6	11	7	15	77	15%
Tolima	-	1	-	1	2	11	1	-	1	15	5	7	44	9%
Valle Del Cauca	1	1	3	-	3	6	2	2	5	4	2	3	32	6%
Santander	2	2	-	1	3	1	4	1	10	5	-	-	29	6%
Amazonas	-	-	-	-	-	-	22	-	-	6	-	-	28	6%
Bolivar	1	1	1	-	-	1	11	-	-	4	5	2	26	5%
Atlantico	1	-	1	-	2	3	3	7	3	1	1	2	24	5%
Sede Nacional	2	1	4	1	2	2	4	2	1	1	2	1	23	5%
Boyaca	-	-	-	-	-	4	2	1	1	9	4	2	23	5%
Meta	-	-	-	-	-	1	-	-	3	13	1	-	18	4%
Cundinamarca	1	1	1	2	-	1	1	-	-	3	1	4	15	3%
Cauca	-	1	2	-	-	2	-	3	4	2	-	1	15	3%
Caqueta	-	-	-	-	-	-	8	-	-	3	3	-	14	3%
Norte De Santander	1	-	-	-	-	2	6	-	-	3	-	2	14	3%
Cordoba	2	-	-	-	1	1	1	-	-	6	-	2	13	3%
Risaralda	-	2	-	-	2	1	1	-	1	5	1	-	13	3%
Antioquia	1	1	-	1	2	2	1	-	1	-	1	1	11	2%
Caldas	-	-	1	-	1	-	5	-	-	-	-	3	10	2%
Huila	-	1	-	2	-	3	1	2	-	-	-	1	10	2%
Guainia	1	-	-	-	-	3	1	-	-	2	1	-	8	2%
Cesar	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	6	1%
Choco	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	1	-	6	1%
Nariño	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	6	1%
Sucre	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	1	-	6	1%
Magdalena	2	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	5	1%
Quindio	-	1	-	-	1	1	-	1	-	1	-	-	5	1%
Putumayo	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	4	1%
Arauca	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4	1%
Vichada	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3	1%
San Andres	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-	3	1%
Vaupes	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2	0%
La Guajira	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0%
Casanare	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%
Total general	17		18	12	29	55	80	37	46	96	44	49	499	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

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.

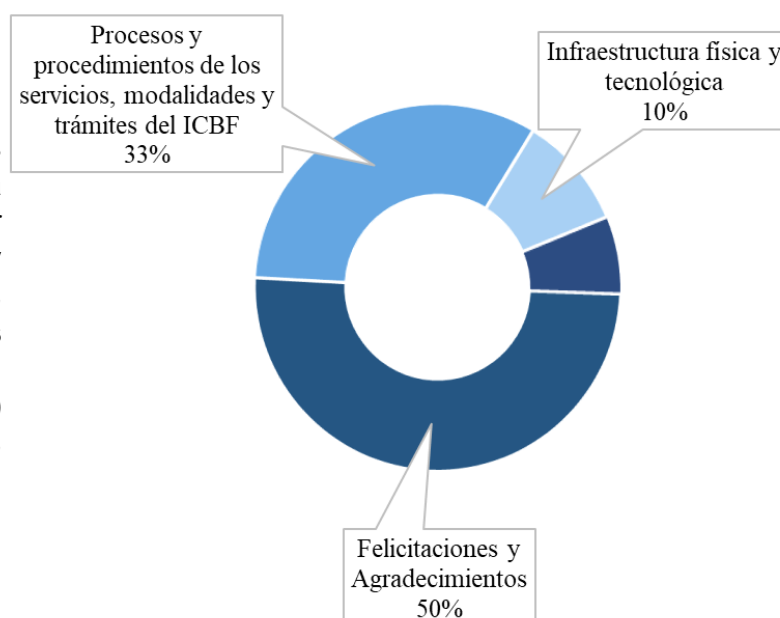
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el 2° Semestre de 2025 se recibieron 352 sugerencias, lo cual en comparación con el semestre inmediatamente anterior (1° semestre de 2025) se evidencia un incremento del 139%.

Regional	1° Semestre 2025	2° Semestre 2025
Bogotá	25	52
Amazonas	NA	28
Valle del Cauca	14	18
Santander	9	20
Cundinamarca	6	9
Atlántico	7	17
Tolima	15	29
Sede Nacional	12	11
Caldas	2	8
Antioquia	7	4
Cauca	5	10
Risaralda	5	8
Bolívar	4	22
Sucre	5	1
Quindío	3	2
Meta	1	17
Caqueta	NA	14
Huila	6	4
Magdalena	3	2
Córdoba	4	9
Guainía	4	4
Norte de Santander	3	11
Boyacá	4	19
Nariño	NA	6
Casanare	1	-
Cesar	NA	6
Guaviare	NA	-
Chocó	1	5
Archipiélago de San Andre	1	2
Vaupés	NA	2
Putumayo	NA	4
Vichada	NA	3
Arauca	NA	4
La guajira	NA	1
Total general	147	352

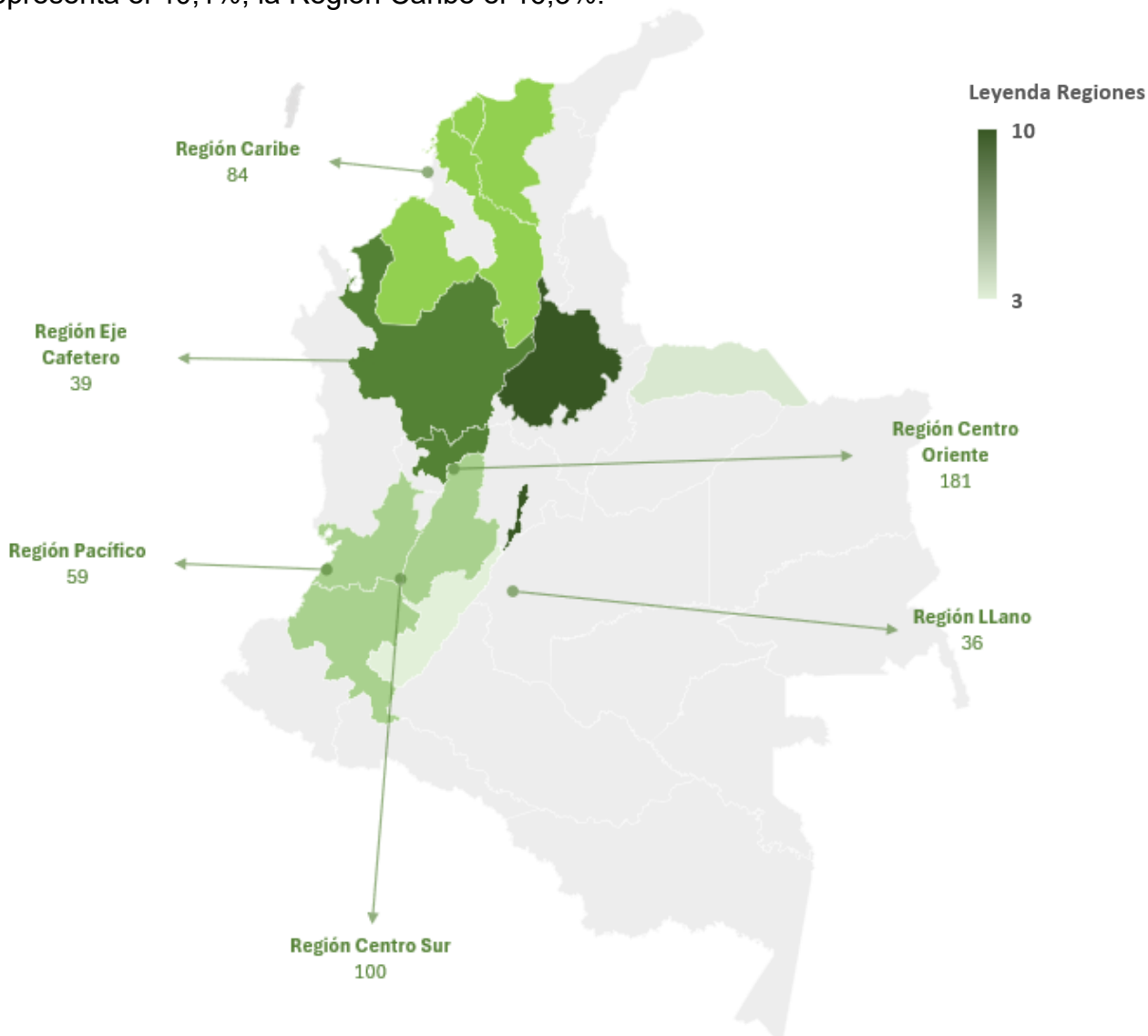
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el 2025, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (50%)**, por parte de los ciudadanos a servidores y funcionarios por la respuesta ágil en sus requerimientos, así como también **Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF (33%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del 2025 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más sugerencias corresponde a la Región Centro oriente, la cual representa el 40,1%, la Región Caribe el 16,3%.



*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	LLANOS	Pacífico	Eje Cafetero
SEDE NACIONAL	BOLIVAR	CASANARE	VALLE DEL CAUCA	CALDAS
BOGOTA	MAGDALENA		CAUCA	
CUNDINAMARCA	ATLANTICO			

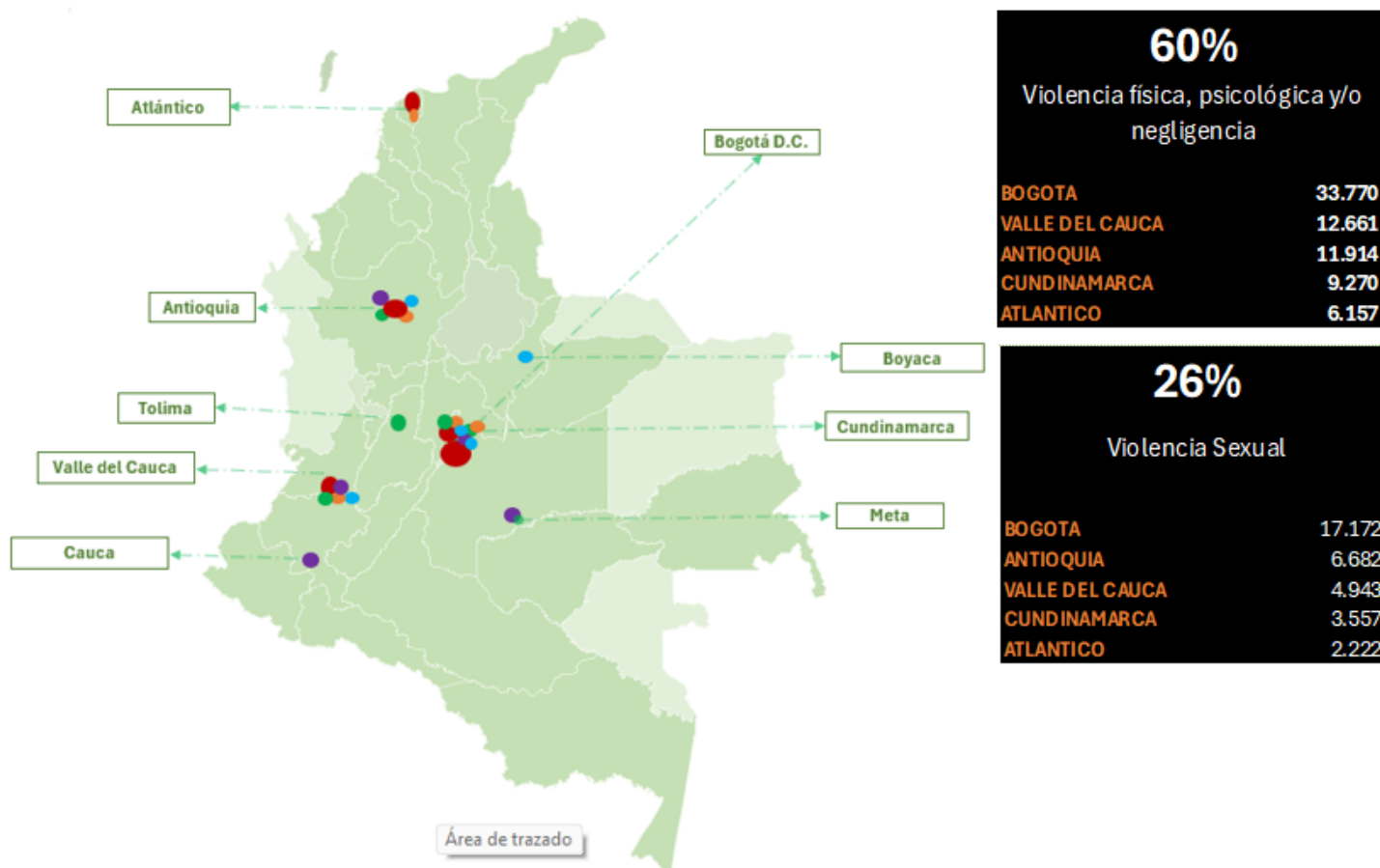
SOLICITUDES CON INFORMACIÓN DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA

Para el 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 234.364 **solicitudes relacionadas con amenazas o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA)** en todo el país. Estas situaciones comprometen gravemente los derechos de los menores, lo que exige la intervención de los profesionales del ICBF, quienes deben desplazarse a nivel nacional para realizar la constatación y verificación de los hechos. Una vez confirmados los casos, se llevan a cabo las acciones necesarias para que la autoridad administrativa inicie los procesos correspondientes con el fin de restablecer los derechos de los afectados.

Las regiones que presentaron el mayor número de reportes fueron: Bogotá con un 25,8% (60.353), seguida por Antioquia con un 9,2% (21.563), Valle del Cauca con un 8,9% (20.867), Cundinamarca con un 6,3% (14.861) y Atlántico con un 4% (9.555). Estas cinco regiones concentran más del 50% de los casos reportados a nivel nacional.

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 94% del total de los casos

● Violencia física, psicológica y/o negligencia	140.238
● Violencia Sexual	59.926
● Situación de Alta Permanencia en Calle	9.229
● Incumplimiento al régimen de visitas y custodia	7.765
● Carece de representante legal	3.386



- La información del presente apartado corresponde al tipo de petición solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)

DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN



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

Para la ejecución de ese objetivo, el instituto cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales se recibieron durante el 2025, 697 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Chat	WhatsApp	Escrito	Línea Nacional	Presencial Verbal	Línea SNBF	FaceBook	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	135	51	16	5	3	3	3	2	-	1	219
Contrato sin requisitos legales	134	2	1	4	1	-	-	-	-	-	142
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	35	39	6	5	6	-	1	-	-	-	92
No realizar un acto propio de sus funciones	66	3	6	-	-	1	-	-	-	-	76
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	35	13	5	-	-	-	-	1	-	-	54
Participación en política	17	5	2	2	1	-	-	-	-	-	27
Interés provecho propio dentro de un contrato	15	1	3	-	-	-	-	-	-	-	19
Uso indebido de la información del ICBF	11	3	-	1	-	-	-	-	-	-	15
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	5	3	2	-	-	1	-	-	-	-	11
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	7	1	3	-	-	-	-	-	-	-	11
Falsedad personal- suplantarse a beneficiario del servicio del ICBF	5	1	-	-	1	-	-	-	-	-	7
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	2	1	2	-	-	-	-	-	1	-	6
Tráfico de influencias	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	2	2	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Utilizar distintivos del ICBF para ofrecer servicios	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Incremento patrimonial sin justa causa	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Persona que ofrece dinero a Servidor Público	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Total general	479	127	47	17	13	5	4	3	1	1	697

El 68% 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 2025 por departamento.

Departamento	Total	Departamento	Total
Bogotá Dc	85	Tolima	19
Magdalena	50	Caquetá	18
Córdoba	45	Norte De Santander	15
Atlántico	41	Meta	11
Valle Del Cauca	38	Casanare	8
Boyacá	34	Vichada	8
La Guajira	34	Risaralda	8
Cundinamarca	30	Arauca	8
Santander	29	Amazonas	7
Bolívar	28	Putumayo	6
Antioquia	25	Caldas	6
Sucre	24	San Andrés	5
Nariño	24	Vaupés	4
Cesar	22	Guaviare	2
Cauca	21	Guainía	2
Chocó	20	Total General	697
Huila	20		

Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

1 https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/pg4.de_programa_de_transparencia_y_etica_publica_v1_2025.pdf

2 Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - opción 4, correo electrónico: anticorrupcion@icbf.gov.co, chat ICBF y llamada en línea disponibles de lunes a domingo las 24 horas y videollamada disponible lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. jornada continua.



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:



97.701 peticiones relacionadas con Trámites Extraprocesales: Se registran las solicitudes relacionadas con procesos que se han llevado a cabo o están en curso con el ICBF y que tratan sobre asuntos conciliables. Sin embargo, estas solicitudes no pueden ser registradas como trámites porque les falta algún tipo de información necesaria. los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en: <https://www.icbf.gov.co/mis-manos-te-ensenan/claves-sobre-el-proceso-de-conciliacion-en-el-icbf>



71.128 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>



37.742 Diligencias Administrativas: Corresponde a aquella situación en que una autoridad administrativa o judicial solicita al ICBF, entre otras cosas:

a) prestar acompañamiento en diligencias o audiencias en las que se requiere salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, b) practicar una prueba con el mismo fin. Esta comisión es de carácter temporal, ya que concierne solo a la diligencia solicitada.

<https://www.icbf.gov.co/servicios/preguntas-frecuentes>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana



NIVEL DE SATISFACCIÓN

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 petitionarios que se comunicaron con el ICBF mediante sus líneas de atención y acuden a los puntos de atención a nivel nacional.



**Telefonía
Adultos**

50.921 E

94% NS



**Telefonía
Línea 141**

Niños, Niños y Adolescentes

6.683 E

89% NS



Teléfono verde

6.181 E

93% NS



Chat

3.352 E

86% NS



WhatsApp

2.857 E

80% NS



Video llamada

502 E

52% NS



**Presencial
SEDE NACIONAL**

672 E

100% NS



**Presencial
REGIONAL - CZ**

47.035 E

91% NS

*E: Encuestas efectivas
NS: Nivel de satisfacción

RESULTADOS II SEMESTRE - 2025





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 **2025**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	317.160
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	47.100
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	392
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	39.762

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	35.510
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.609

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de petición	Cantidad	Promedio días para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	327.203	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	234.232	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	160.897	0
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	86.833	5
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	32.756	0
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	8.779	10
Orientación en Derecho de Familia	9.470	-
Derecho de Petición - Reclamos	7.517	11
Derecho de Petición - Quejas	3.822	11
Inobservancia de derechos	2.007	3
Trámite Búsqueda de Orígenes	439	10
Derecho de Petición - Sugerencias	496	10
Total general	874.451	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de enero de 2026

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 6372 del 21 de diciembre de 2024 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 **262** durante la vigencia del 2025.

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 Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en trámites de restablecimiento de derechos	120	RESERVADA	Art. 19 lit d) y g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 19 literal a) Ley 1712 de 2014
Información Solicitud Prueba de ADN	2	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Ley 1098 de 2006 artículo 41 y artículo 81
Información Solicitudes de Adopción	50	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS	90	CLASIFICADA	Art. 18 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 02 de enero de 2026

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...

Ficha técnica y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2023 se obtuvieron del Sistema de Información Misional (SIM), siendo este el sistema oficial del ICBF en el que se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y peticionarios anónimos, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF.

Anualmente, en conjunto con la Dirección de Planeación, se complementa y valida la información reportada en SIM con las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén, Registro Único de Víctimas, Red Unidos y SIMAT.

En dicho cruce de información se genera una homologación y depuración de datos, de cuyo análisis es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Para los peticionarios que se cruzan con los datos de Registraduría se incluyó el tipo y número de documento, nombres, apellidos, fecha de nacimiento y sexo.
- Del cruce con la base de Registro Único de Víctimas se agregó la variable de si el peticionario se encuentra registrado con condición de víctima de desplazamiento forzado.
- En cuanto a la información de Sisbén se agregó la información de estrato, régimen de afiliación, puntaje Sisbén y estado civil. Sobre el régimen de
- afiliación, la encuesta de Sisbén no recoge esta información sino que a partir de las condiciones socioeconómicas del hogar, define un puntaje con el cual se generan los puntos de corte a partir del cual se puede acceder al régimen subsidiado; en este sentido se identifica la población que puede acceder a régimen subsidiado de acuerdo a los puntos de corte establecidos por Ministerio de Salud. Es importante señalar que el complemento no puede ser asumido como régimen contributivo.
- En cuanto al cruce con SIMAT se identificó el grado educativo para los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos.

<https://www.icbf.gov.co/servicios/caracterizacion-cuidadanos-peticionarios>

2.1. Variables principales

A continuación se encuentran las principales variables de nuestra base de datos de SIM para el análisis del presente documento:

- Número petición.
- Mes de registro de la petición.
- Tipo y motivo de petición.
- Estado de la petición.
- Regional y punto de atención de la creación de la petición.
- Canal de recepción.
- Tipo y número de documento del peticionario.
- Tipo de peticionario.
- Sexo.
- Edad.
- Grupo étnico peticionario.
- Condición de desplazamiento.
- Lugar de nacimiento del peticionario.
- Clasificación de las personas jurídicas por sector:
 - Sector primario*
 - Sector secundario**

*Sector primario comprende los grandes sectores del gobierno como el de Salud, Educación, Justicia y Defensa.

**Sector secundario comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, notarías, Policía Nacional, empresas, entre otros.

<https://www.icbf.gov.co/servicios/caracterizacion-ciudadanos-peticionarios>

- **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.
- **AEM – ATENCIÓN EQUIPOS MOVILES:** Permite el registro de peticiones en el marco de la atención brindada por los equipos móviles de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en atención a las estrategias para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes.
- **ATC - 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.
- **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.
- **IDD - 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.
- **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.
- **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.
- **PCF - PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS:** Este servicio ayuda a empoderar a las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y relaciones, promoviendo un entorno familiar armonioso y resiliente. Ofrecemos asesoría en temas como conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida y habilidades parentales. Registramos este tipo de petición cuando la información proporcionada por el ciudadano indique que la solicitud de atención está relacionada con conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida o habilidades parentales, y cuando no se evidencie inicialmente amenaza o vulneración de derechos contra niños, niñas o 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 querella 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 - 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **TDA - 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.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

7

Canales de comunicación

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

* 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 218 Centros Zonales del país. Atención: 8:00 am - 5: 00 pm (Jornada continua).

*Escrito . Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75 Bogotá, D.C.