

# INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Abril  
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

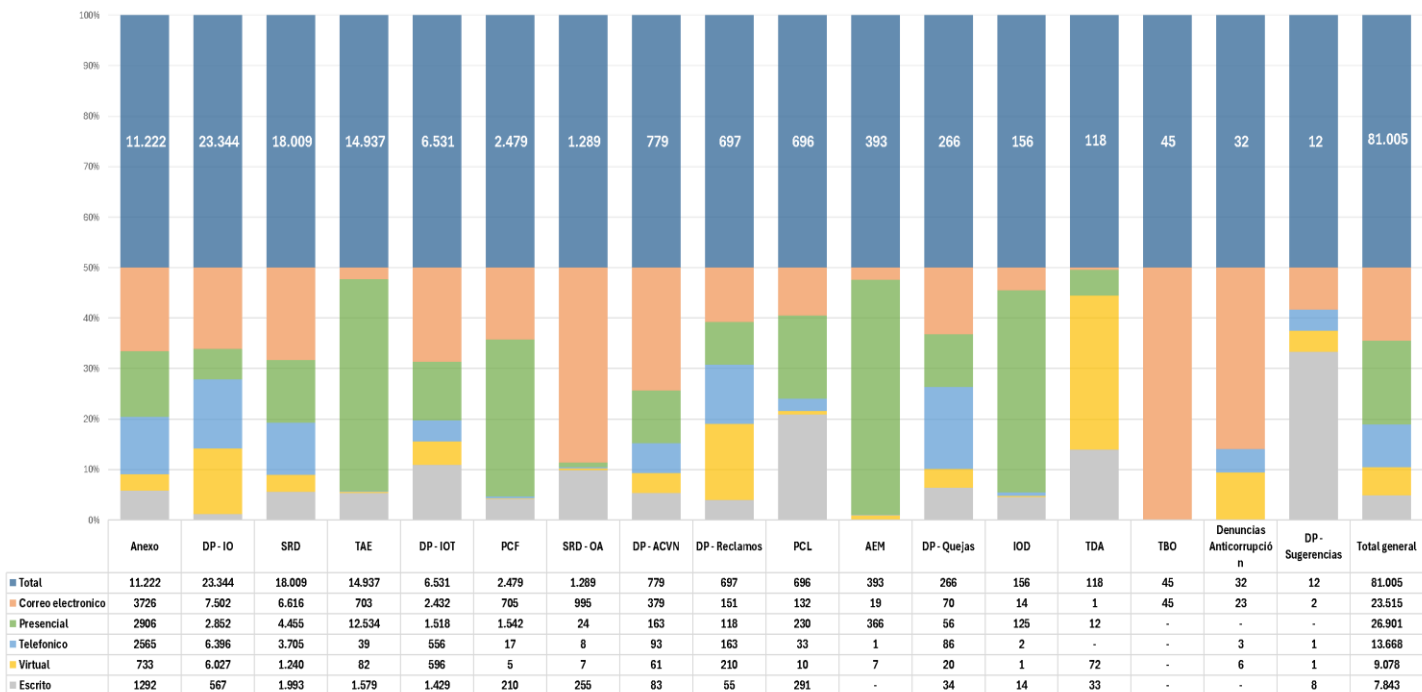
# PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 217 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 Abril del año 2025, el ICBF recibió un total de **69.783** 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 33,2%, 29%, y 16,9%, respectivamente.

## Peticiones recibidas por canal de atención ICBF Abril 2025



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de Mayo de 2025



- 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                | 11.222        | 13,85%          | NA                           |
| DP - IO              | 23.344        | 28,82%          | -                            |
| SRD                  | 18.009        | 22,23%          | 1                            |
| TAE                  | 14.937        | 18,44%          | 0                            |
| DP - IOT             | 6.531         | 8,06%           | 6                            |
| PCF                  | 2.479         | 3,06%           | 0                            |
| SRD - OA             | 1.289         | 1,59%           | NA                           |
| DP - ACVN            | 779           | 0,96%           | 10                           |
| DP - Reclamos        | 697           | 0,86%           | 12                           |
| PCL                  | 696           | 0,86%           | NA                           |
| AEM                  | 393           | 0,49%           | NA                           |
| DP - Quejas          | 266           | 0,33%           | 11                           |
| IOD                  | 156           | 0,19%           | 4                            |
| TDA                  | 118           | 0,15%           | NA                           |
| TBO                  | 45            | 0,06%           | 14                           |
| Denuncias Anticorr   | 32            | 0,04%           | NA                           |
| DP - Sugerencias     | 12            | 0,01%           | 10                           |
| <b>Total general</b> | <b>81.005</b> | <b>100%</b>     |                              |

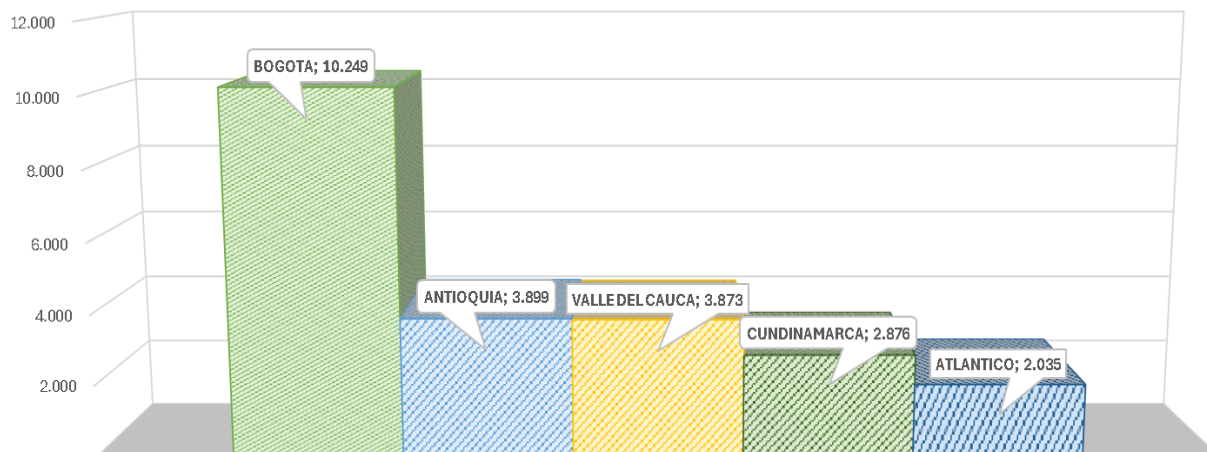
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de Mayo de 2025

- 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.

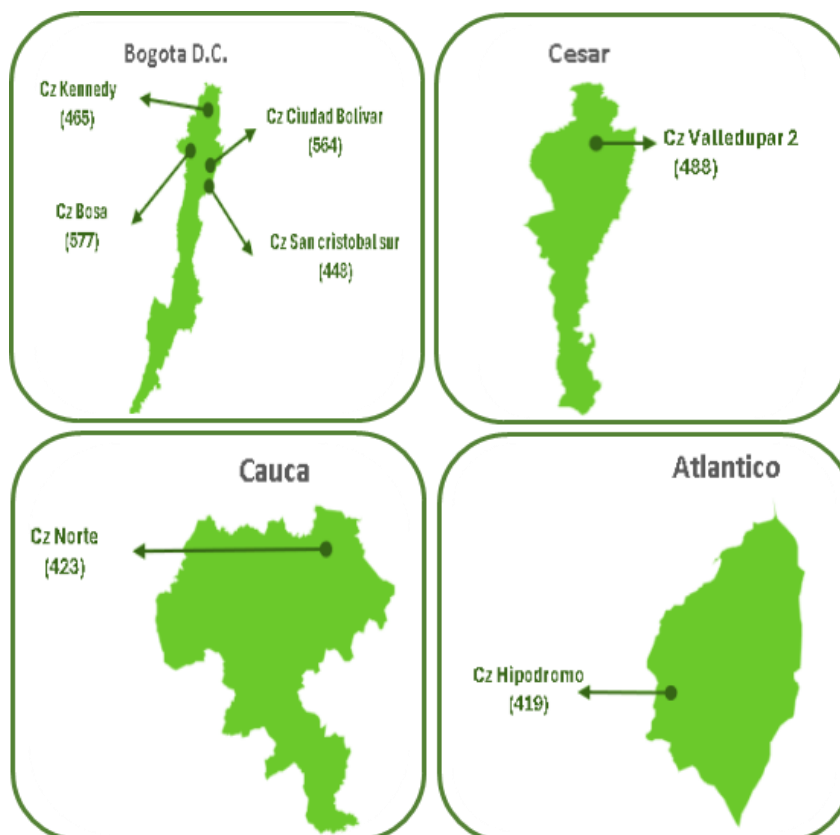
## Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

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.

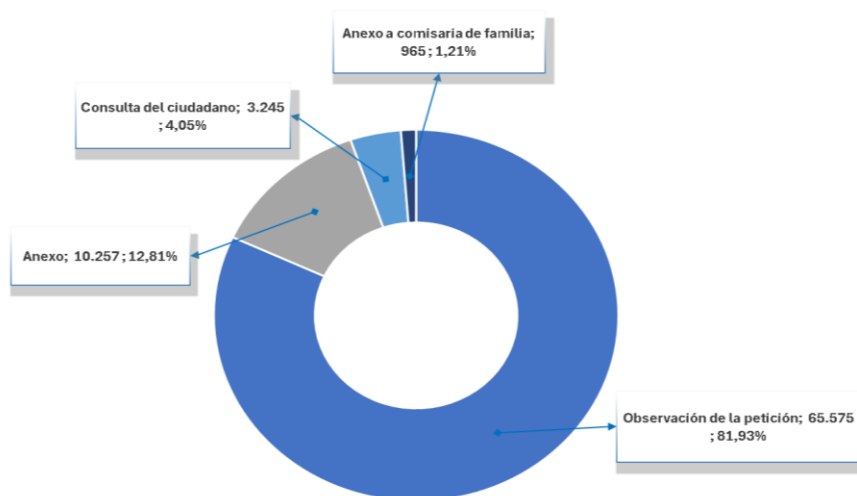
A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.



**Los puntos de atención presencial** en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y San Cristóbal (Reg. Bogotá), Norte (Reg. Cauca), Valledupar 2 (Reg. Cesar) y Hipódromo (Reg. Atlántico).



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 Abril con un total de **92.357**:



## 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 **10.257** 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 **965** 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 **3.245** 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 **65.575** 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 mes de Abril 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 Abril 2025

| Regional a cargo     | Quejas     |
|----------------------|------------|
| Bogota               | 87         |
| Sede Nacional        | 34         |
| Valle Del Cauca      | 16         |
| Cundinamarca         | 14         |
| Antioquia            | 12         |
| Boyaca               | 12         |
| Tolima               | 11         |
| Risaralda            | 9          |
| Santander            | 8          |
| Huila                | 8          |
| Nariño               | 5          |
| Quindio              | 5          |
| Meta                 | 5          |
| Cauca                | 5          |
| Bolivar              | 4          |
| Atlantico            | 3          |
| Arauca               | 3          |
| Casanare             | 3          |
| Caldas               | 3          |
| Magdalena            | 3          |
| Norte De Santander   | 3          |
| Caqueta              | 2          |
| Cesar                | 2          |
| Guainia              | 2          |
| Sucre                | 1          |
| Vichada              | 1          |
| Putumayo             | 1          |
| Choco                | 1          |
| Amazonas             | 1          |
| La Guajira           | 1          |
| Guaviare             | 1          |
| <b>Total general</b> | <b>266</b> |

| Regional a cargo     | Reclamos   |
|----------------------|------------|
| Bogota               | 83         |
| Santander            | 67         |
| Antioquia            | 59         |
| Valle Del Cauca      | 54         |
| Cundinamarca         | 39         |
| Bolivar              | 37         |
| Atlantico            | 37         |
| Nariño               | 32         |
| Caldas               | 31         |
| Huila                | 31         |
| Tolima               | 26         |
| Norte De Santander   | 22         |
| Cesar                | 19         |
| Cordoba              | 18         |
| La Guajira           | 18         |
| Meta                 | 14         |
| Boyaca               | 14         |
| Risaralda            | 13         |
| Magdalena            | 13         |
| Sede Nacional        | 11         |
| Cauca                | 11         |
| Caqueta              | 10         |
| Sucre                | 8          |
| Choco                | 8          |
| Casanare             | 6          |
| Quindio              | 5          |
| Arauca               | 4          |
| Amazonas             | 4          |
| San Andres           | 1          |
| Putumayo             | 1          |
| Guaviare             | 1          |
| <b>Total general</b> | <b>697</b> |

| Regional a cargo     | Sugerencias |
|----------------------|-------------|
| Bogota               | 4           |
| Cundinamarca         | 2           |
| Huila                | 2           |
| Tolima               | 1           |
| Sede Nacional        | 1           |
| Antioquia            | 1           |
| Santander            | 1           |
| <b>Total general</b> | <b>12</b>   |

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de Mayo de 2025

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

## Quejas por Regional ICBF (Febrero a Abril 2025)

| Regional<br>Direcccionamiento | Febrero    | Marzo      | Abril      | Total general | % Participación |
|-------------------------------|------------|------------|------------|---------------|-----------------|
| BOGOTA                        | 63         | 75         | 87         | 225           | 78,13%          |
| SEDE NACIONAL                 | 30         | 30         | 34         | 94            | 32,64%          |
| VALLE DEL CAUCA               | 23         | 20         | 16         | 59            | 20,49%          |
| ANTIOQUIA                     | 19         | 20         | 12         | 51            | 17,71%          |
| CUNDINAMARCA                  | 21         | 14         | 14         | 49            | 17,01%          |
| CALDAS                        | 9          | 11         | 3          | 23            | 7,99%           |
| BOYACA                        | 14         | 10         | 12         | 36            | 12,50%          |
| ATLANTICO                     | 8          | 10         | 3          | 21            | 7,29%           |
| TOLIMA                        | 7          | 10         | 11         | 28            | 9,72%           |
| NORTE DE SANTANDER            | 3          | 10         | 3          | 16            | 5,56%           |
| RISARALDA                     | 21         | 7          | 9          | 37            | 12,85%          |
| CESAR                         | 2          | 7          | 2          | 11            | 3,82%           |
| QUINDIO                       | 1          | 7          | 5          | 13            | 4,51%           |
| CASANARE                      | 2          | 7          | 3          | 12            | 4,17%           |
| PUTUMAYO                      | 2          | 7          | 1          | 10            | 3,47%           |
| NARIÑO                        | 9          | 6          | 5          | 20            | 6,94%           |
| HUILA                         | 15         | 5          | 8          | 28            | 9,72%           |
| BOLIVAR                       | 3          | 5          | 4          | 12            | 4,17%           |
| MAGDALENA                     | 6          | 5          | 3          | 14            | 4,86%           |
| SANTANDER                     | 3          | 4          | 8          | 15            | 5,21%           |
| CAUCA                         | 2          | 4          | 5          | 11            | 3,82%           |
| META                          | 4          | 4          | 5          | 13            | 4,51%           |
| ARAUCA                        | 2          | 3          | 3          | 8             | 2,78%           |
| CORDOBA                       | 2          | 2          | -          | 4             | 1,39%           |
| GUAINIA                       | -          | 2          | 2          | 4             | 1,39%           |
| CAQUETA                       | 1          | 1          | 2          | 4             | 1,39%           |
| VICHADA                       | 1          | 1          | 1          | 3             | 1,04%           |
| CHOCO                         | 1          | 1          | 1          | 3             | 1,04%           |
| LA GUAJIRA                    | 3          | -          | 1          | 4             | 1,39%           |
| SUCRE                         | 3          | -          | 1          | 4             | 1,39%           |
| GUAVIARE                      | 1          | -          | 1          | 2             | 0,69%           |
| AMAZONAS                      | -          | -          | 1          | 1             | 0,35%           |
| SAN ANDRES                    | 1          | -          | -          | 1             | 0,35%           |
| <b>Total general</b>          | <b>282</b> | <b>288</b> | <b>266</b> | <b>836</b>    | <b>100%</b>     |

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de Mayo de 2025

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  
(marzo – Abril 2025)**

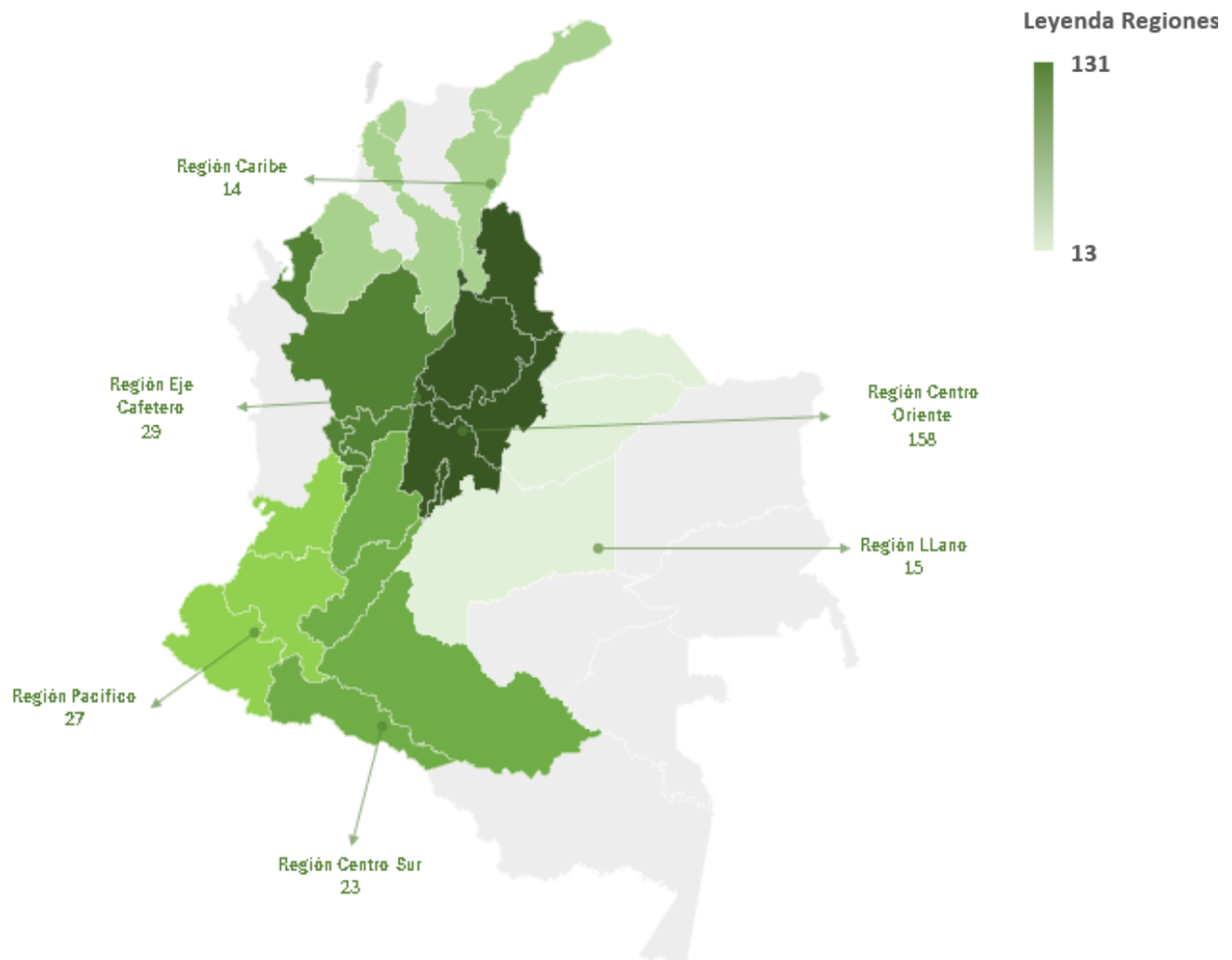
| Regional             | Marzo      | Abril      | Variación |
|----------------------|------------|------------|-----------|
| Amazonas             | -          | 1          | ✗         |
| Antioquia            | 20         | 12         | ✓         |
| Arauca               | 3          | 3          | ▬         |
| Atlántico            | 10         | 3          | ✓         |
| Bogotá               | 75         | 87         | ✗         |
| Bolívar              | 5          | 4          | ✓         |
| Boyacá               | 10         | 12         | ✗         |
| Caldas               | 11         | 3          | ✓         |
| Caquetá              | 1          | 2          | ✗         |
| Casanare             | 7          | 3          | ✓         |
| Cauca                | 4          | 5          | ✗         |
| Cesar                | 7          | 2          | ✓         |
| Chocó                | 1          | 1          | ▬         |
| Cordoba              | 2          | -          | ✓         |
| Cundinamarca         | 14         | 14         | ▬         |
| Guainia              | 2          | 2          | ▬         |
| Guaviare             | -          | 1          | ✗         |
| Huila                | 5          | 8          | ✗         |
| La Guajira           | -          | 1          | ✗         |
| Magdalena            | 5          | 3          | ✓         |
| Meta                 | 4          | 5          | ✗         |
| Nariño               | 6          | 5          | ✓         |
| Norte de Santander   | 10         | 3          | ✓         |
| Putumayo             | 7          | 1          | ✓         |
| Quindío              | 7          | 5          | ✓         |
| Risaralda            | 7          | 9          | ✗         |
| San Andres           | -          | -          | ▬         |
| Santander            | 4          | 8          | ✗         |
| Sede Nacional*       | 30         | 34         | ✗         |
| Sucre                | -          | 1          | ✗         |
| Tolima               | 10         | 11         | ✗         |
| Valle del Cauca      | 20         | 16         | ✓         |
| Vichada              | 1          | 1          | ▬         |
| <b>Total General</b> | <b>288</b> | <b>266</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 Abril de 2025 se recibieron 266 quejas y se logró evidenciar una disminución del 8% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “marzo 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de Abril 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 49,7%, Región Eje cafetero con el 15,6% y Región Caribe con el 10,1% 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 Abril 2025

| 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 Reestablecimiento de Derechos       | 27                                               | 37                                                                | 11                                                          | 20                    | 7                       | 1                                |
| Conciliable - Fijación de cuota de alimentos                  | 8                                                | 6                                                                 | 5                                                           | 8                     | 9                       | -                                |
| Servicio al Ciudadano                                         | 8                                                | 1                                                                 | 9                                                           | 7                     | -                       | 1                                |
| Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal         | 6                                                | 4                                                                 | 3                                                           | 1                     | 1                       | -                                |
| Adopciones                                                    | -                                                | 1                                                                 | 11                                                          | -                     | -                       | -                                |
| Hogares Comunitarios de Bienestar                             | 3                                                | 1                                                                 | 1                                                           | 1                     | -                       | 1                                |
| Conciliable - Fijación de visitas                             | 3                                                | 1                                                                 | -                                                           | 1                     | 2                       | -                                |
| Puntos de Atención                                            | 1                                                | -                                                                 | 2                                                           | -                     | -                       | 3                                |
| Ejecutivo de Alimentos                                        | 1                                                | 3                                                                 | 2                                                           | -                     | -                       | -                                |
| Hogares Sustitutos                                            | 4                                                | -                                                                 | -                                                           | 1                     | -                       | -                                |
| Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI | 4                                                | -                                                                 | -                                                           | -                     | -                       | 1                                |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de Abril 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 56% (150) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Regional Bogotá, CZ Engativa, CZ Bosa, CZ Centro (Valle), 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 en trimestre ( Febrero a Abril 2025).

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

| Regional Direccionamiento | Febrero    | Marzo      | Abril      | Total general | % Participación |
|---------------------------|------------|------------|------------|---------------|-----------------|
| BOGOTA                    | 104        | 99         | 83         | 361           | 14,62%          |
| ANTIOQUIA                 | 38         | 53         | 59         | 196           | 7,94%           |
| VALLE DEL CAUCA           | 35         | 47         | 54         | 157           | 6,36%           |
| CUNDINAMARCA              | 32         | 38         | 39         | 137           | 5,55%           |
| SEDE NACIONAL             | 35         | 28         | 11         | 109           | 4,41%           |
| CALDAS                    | 28         | 30         | 31         | 125           | 5,06%           |
| SANTANDER                 | 25         | 33         | 67         | 151           | 6,11%           |
| BOLIVAR                   | 19         | 28         | 37         | 116           | 4,70%           |
| RISARALDA                 | 42         | 21         | 13         | 86            | 3,48%           |
| TOLIMA                    | 15         | 38         | 26         | 96            | 3,89%           |
| BOYACA                    | 21         | 28         | 14         | 81            | 3,28%           |
| ATLANTICO                 | 13         | 34         | 37         | 100           | 4,05%           |
| NARIÑO                    | 22         | 19         | 32         | 89            | 3,60%           |
| CESAR                     | 12         | 17         | 19         | 75            | 3,04%           |
| HUILA                     | 21         | 21         | 31         | 80            | 3,24%           |
| CORDOBA                   | 15         | 21         | 18         | 66            | 2,67%           |
| QUINDIO                   | 27         | 13         | 5          | 48            | 1,94%           |
| CAUCA                     | 13         | 18         | 11         | 50            | 2,02%           |
| NORTE DE SANTANDER        | 12         | 21         | 22         | 61            | 2,47%           |
| META                      | 6          | 16         | 14         | 51            | 2,06%           |
| CHOCO                     | 7          | 24         | 8          | 41            | 1,66%           |
| MAGDALENA                 | 11         | 17         | 13         | 45            | 1,82%           |
| AMAZONAS                  | 24         | 3          | 4          | 34            | 1,38%           |
| SUCRE                     | 6          | 7          | 8          | 35            | 1,42%           |
| LA GUAJIRA                | 4          | 2          | 18         | 31            | 1,26%           |
| CAQUETA                   | 3          | 7          | 10         | 22            | 0,89%           |
| CASANARE                  | 3          | 3          | 6          | 12            | 0,49%           |
| PUTUMAYO                  | -          | 2          | 1          | 4             | 0,16%           |
| ARAUCA                    | -          | -          | 4          | 6             | 0,24%           |
| GUAVIARE                  | -          | 1          | 1          | 3             | 0,12%           |
| VICHADA                   | -          | 2          | -          | 2             | 0,08%           |
| SAN ANDRES                | 1          | 1          | 1          | 3             | 0,12%           |
| <b>Total general</b>      | <b>594</b> | <b>692</b> | <b>697</b> | <b>2.470</b>  | <b>100%</b>     |

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de Mayo de 2025

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  
(Marzo – Abril 2025)**

| Regional             | Marzo      | Abril      | Variación |
|----------------------|------------|------------|-----------|
| Amazonas             | 3          | 4          | ✗         |
| Antioquia            | 53         | 59         | ✗         |
| Arauca               | -          | 4          | ✗         |
| Atlántico            | 34         | 37         | ✗         |
| Bogotá               | 99         | 83         | ✓         |
| Bolívar              | 28         | 37         | ✗         |
| Boyacá               | 28         | 14         | ✓         |
| Caldas               | 30         | 31         | ✗         |
| Caquetá              | 7          | 10         | ✗         |
| Casanare             | 3          | 6          | ✗         |
| Cauca                | 18         | 11         | ✓         |
| Cesar                | 17         | 19         | ✗         |
| Choco                | 24         | 8          | ✓         |
| Córdoba              | 21         | 18         | ✓         |
| Cundinamarca         | 38         | 39         | ✗         |
| Guaviare             | 1          | 1          | ▬         |
| Huila                | 21         | 31         | ✗         |
| La Guajira           | 2          | 18         | ✗         |
| Magdalena            | 17         | 13         | ✓         |
| Meta                 | 16         | 14         | ✓         |
| Nariño               | 19         | 32         | ✗         |
| Norte De Santander   | 21         | 22         | ✗         |
| Putumayo             | 2          | 1          | ✓         |
| Quindío              | 13         | 5          | ✓         |
| Risaralda            | 21         | 13         | ✓         |
| Santander            | 33         | 67         | ✗         |
| Sede Nacional*       | 28         | 11         | ✓         |
| Sucre                | 7          | 8          | ✗         |
| Tolima               | 38         | 26         | ✓         |
| Valle Del Cauca      | 47         | 54         | ✗         |
| Vichada              | 2          | -          | ✓         |
| San Andres           | 1          | 1          | ▬         |
| <b>Total General</b> | <b>692</b> | <b>697</b> | ✗         |

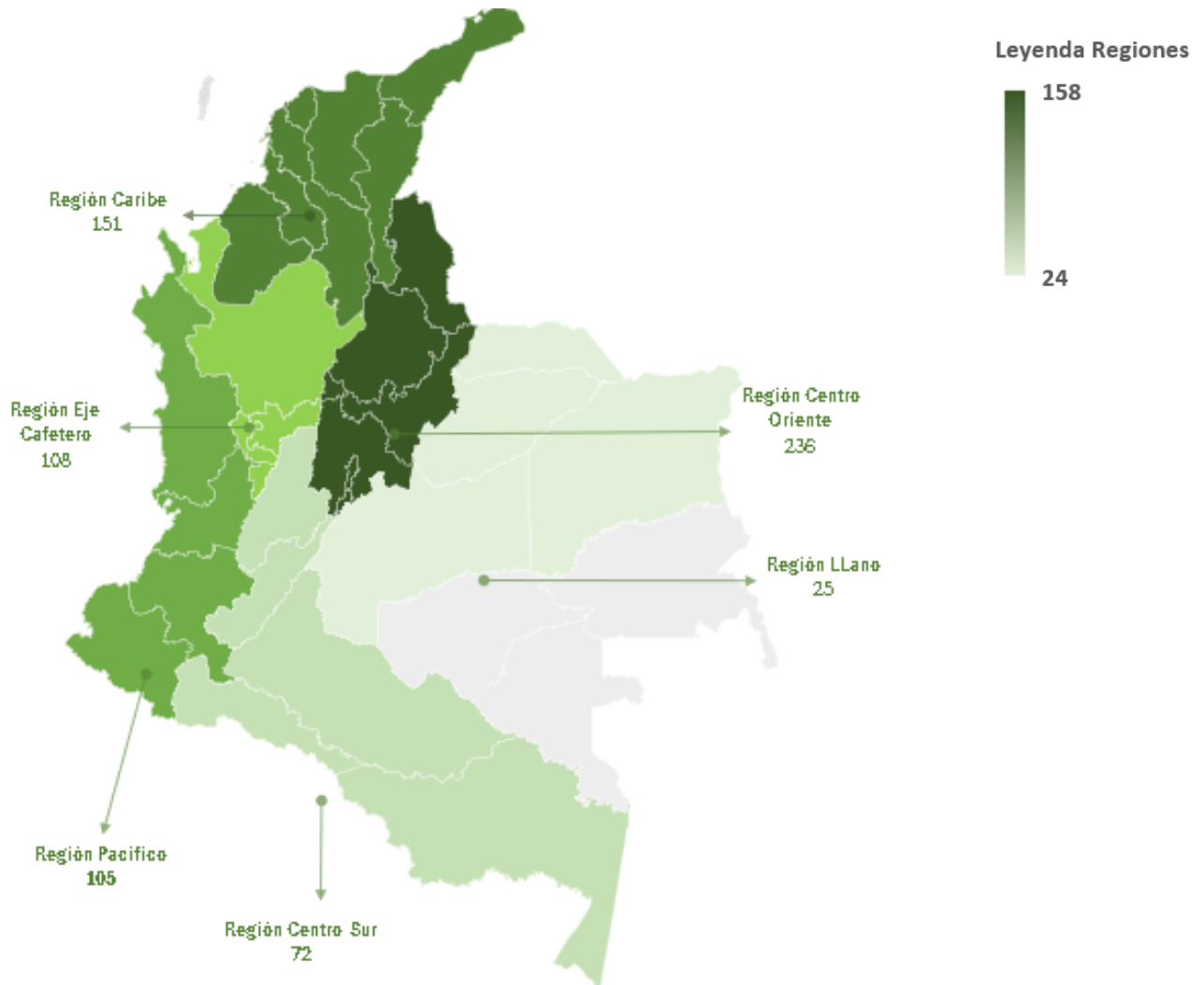
Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

- ✗ 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 Abril 2025 se recibieron 697 reclamos, evidenciándose un incremento del 1% respecto al mes inmediatamente anterior “marzo 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de Abril 2025 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 33,9% seguido de la Región Caribe con el 21,7% y la Región Eje cafetero con el 15,5% 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 Abril 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  | 169                                          | 23                                           | 9                                 |
| Hogares Comunitarios de Bienestar                              | 160                                          | 20                                           | 4                                 |
| Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI                         | 64                                           | -                                            | 1                                 |
| Hogares Sustitutos                                             | 26                                           | 15                                           | 1                                 |
| Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado | 18                                           | 21                                           | -                                 |
| Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares                  | 29                                           | 5                                            | 3                                 |
| Modalidad propia e intercultural                               | 24                                           | -                                            | -                                 |
| Servicio al Ciudadano                                          | 21                                           | -                                            | 1                                 |
| Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos        | 8                                            | 9                                            | -                                 |
| Otras Instituciones                                            | 9                                            | 2                                            | -                                 |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de Abril 2025, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI y Hogares comunitarios de Bienestar FAMI.

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de Abril 2025 tenemos los siguientes:

- **Hogares Comunitarios de Bienestar** Los reclamos en este contexto suelen referirse a la calidad del servicio prestado, la falta de recursos adecuados, problemas con la infraestructura, y la capacitación del personal encargado del cuidado de los niños.
- **Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI**, Los reclamos relacionados con los CDI generalmente incluyen preocupaciones sobre la seguridad y el bienestar de los niños, la calidad de la alimentación proporcionada, la falta de personal calificado, y la insuficiencia de materiales educativos y recreativos.
- **Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI**, Los reclamos relacionados con los CDI generalmente incluyen preocupaciones sobre la seguridad y el bienestar de los niños, la calidad de la alimentación proporcionada, la falta de personal calificado, y la insuficiencia de materiales educativos y recreativos

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 trimestre (Febrero a Abril 2025).

| Regional<br>Direcciona<br>miento | Enero     | Marzo     | Abril     | Total<br>general | %<br>Participac<br>ión |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------------|------------------------|
| Tolima                           | -         | -         | 1         | 13               | 13%                    |
| Bogotá                           | 2         | 3         | 4         | 12               | 12%                    |
| Sede Nacion                      | 2         | -         | 1         | 10               | 10%                    |
| Amazonas                         | -         | 4         | -         | 9                | 9%                     |
| Caquetá                          | -         | -         | -         | 9                | 9%                     |
| Caldas                           | -         | 1         | -         | 8                | 8%                     |
| Santander                        | 2         | -         | 1         | 5                | 5%                     |
| Huila                            | -         | -         | 2         | 5                | 5%                     |
| Antioquia                        | 1         | -         | 1         | 4                | 4%                     |
| Magdalena                        | 2         | -         | -         | 4                | 4%                     |
| Córdoba                          | 2         | -         | -         | 3                | 3%                     |
| Valle del Cau                    | 1         | 1         | -         | 3                | 3%                     |
| Guainía                          | 1         | -         | -         | 3                | 3%                     |
| Norte de San                     | 1         | -         | -         | 2                | 2%                     |
| Cauca                            | -         | 2         | -         | 2                | 2%                     |
| Cundinamar                       | 1         | 3         | 2         | 2                | 2%                     |
| Atlántico                        | 1         | 1         | -         | 2                | 2%                     |
| Risaralda                        | -         | -         | -         | 2                | 2%                     |
| Bolívar                          | 1         | 1         | -         | 2                | 2%                     |
| Boyacá                           | -         | -         | -         | 1                | 1%                     |
| Nariño                           | -         | -         | -         | 1                | 1%                     |
| Casanare                         | -         | -         | -         | 1                | 1%                     |
| Sucre                            | -         | 1         | -         | 1                | 1%                     |
| Quindio                          | -         | -         | -         | -                | 0%                     |
| Cesar                            | -         | -         | -         | -                | 0%                     |
| Meta                             | -         | 1         | -         | -                | 0%                     |
| Guaviare                         | -         | -         | -         | -                | 0%                     |
| Vichada                          | -         | -         | -         | -                | 0%                     |
| <b>Total<br/>general</b>         | <b>17</b> | <b>18</b> | <b>12</b> | <b>104</b>       | <b>100%</b>            |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

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.

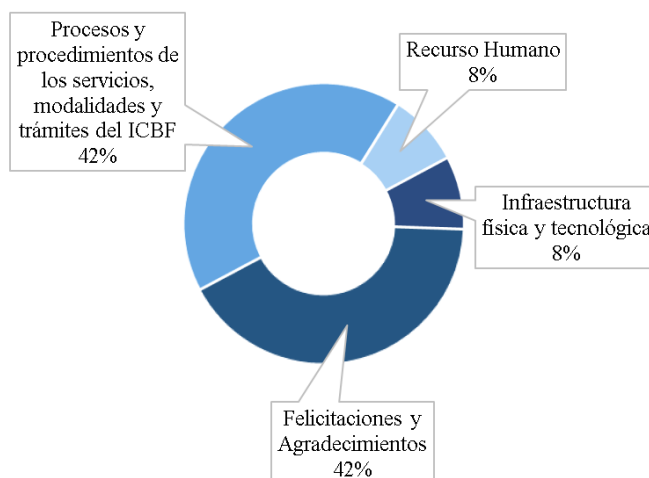
# SUGERENCIAS

En el mes de Abril de 2025 se recibieron 16 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia un incremento del 18% respecto al mes inmediatamente anterior (febrero).

| Localidad          | Marzo 2025 | Abril 2025 |
|--------------------|------------|------------|
| Amazonas           | 4          | -          |
| Antioquia          | -          | 1          |
| Atlántico          | 1          | -          |
| Bogotá             | 3          | 4          |
| Bolívar            | 1          | -          |
| Boyacá             | -          | -          |
| Caldas             | 1          | -          |
| Casanare           | -          | -          |
| Cauca              | 2          | -          |
| Caquetá            | -          | -          |
| Córdoba            | -          | -          |
| Cundinamarca       | 3          | 2          |
| Guainía            | -          | -          |
| Huila              | -          | 2          |
| Magdalena          | -          | -          |
| Nariño             | -          | -          |
| Norte De Santander | -          | -          |
| Quindío            | -          | -          |
| Risaralda          | -          | -          |
| Santander          | -          | 1          |
| Sede Nacional*     | -          | 1          |
| Sucre              | 1          | -          |
| Tolima             | -          | 1          |
| Meta               | 1          | -          |
| Valle Del Cauca    | 1          | -          |
| <b>Total</b>       | <b>18</b>  | <b>12</b>  |

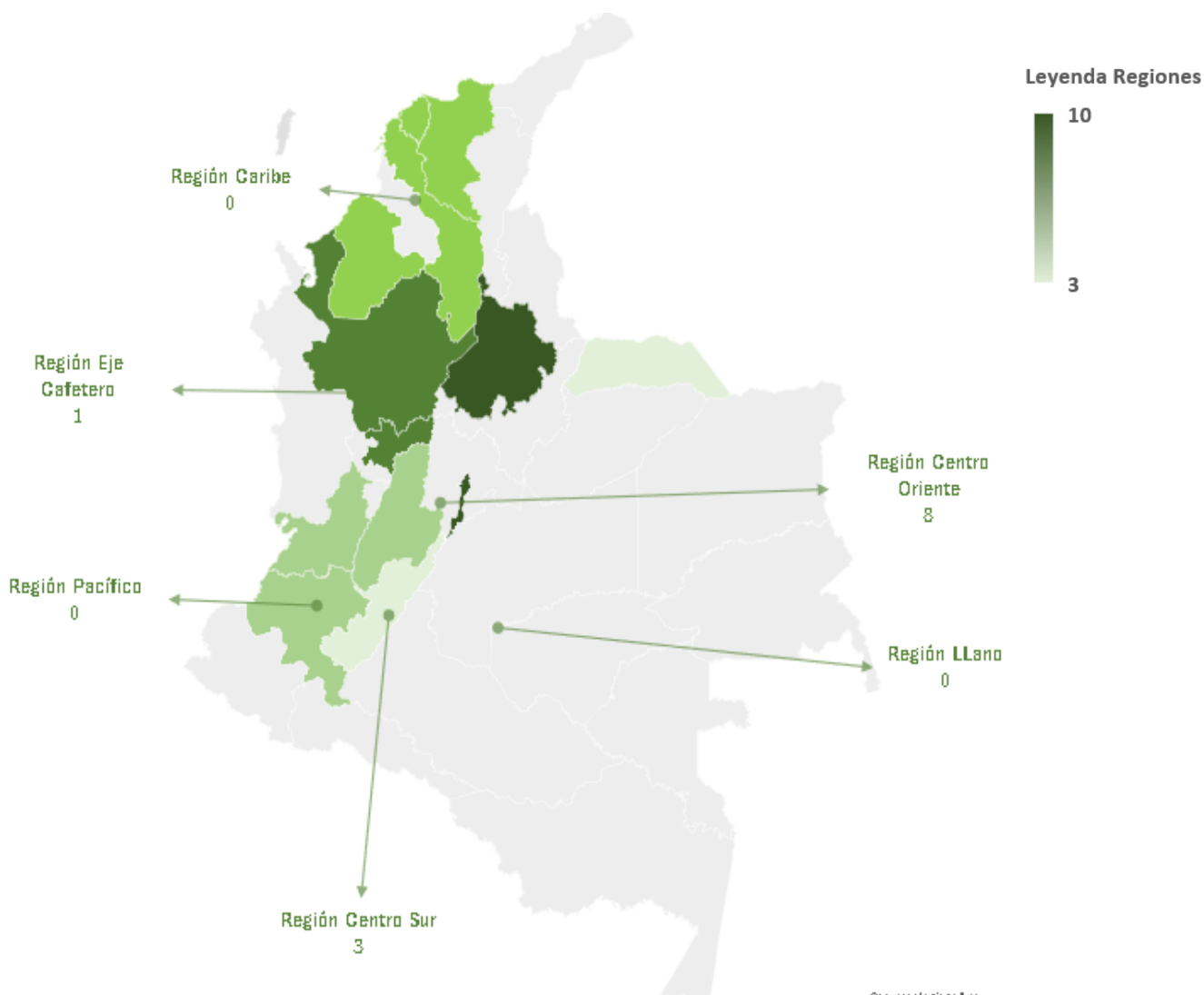
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de Abril 2025, corresponden a **Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF (50%)**, dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional, así como también **Felicitaciones y Agradecimientos (28%)** por parte de los ciudadanos a servidores y funcionarios por la respuesta ágil en sus requerimientos.



Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de Abril 2025 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 44,8%, la Región Pacífico el 27.8%.



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

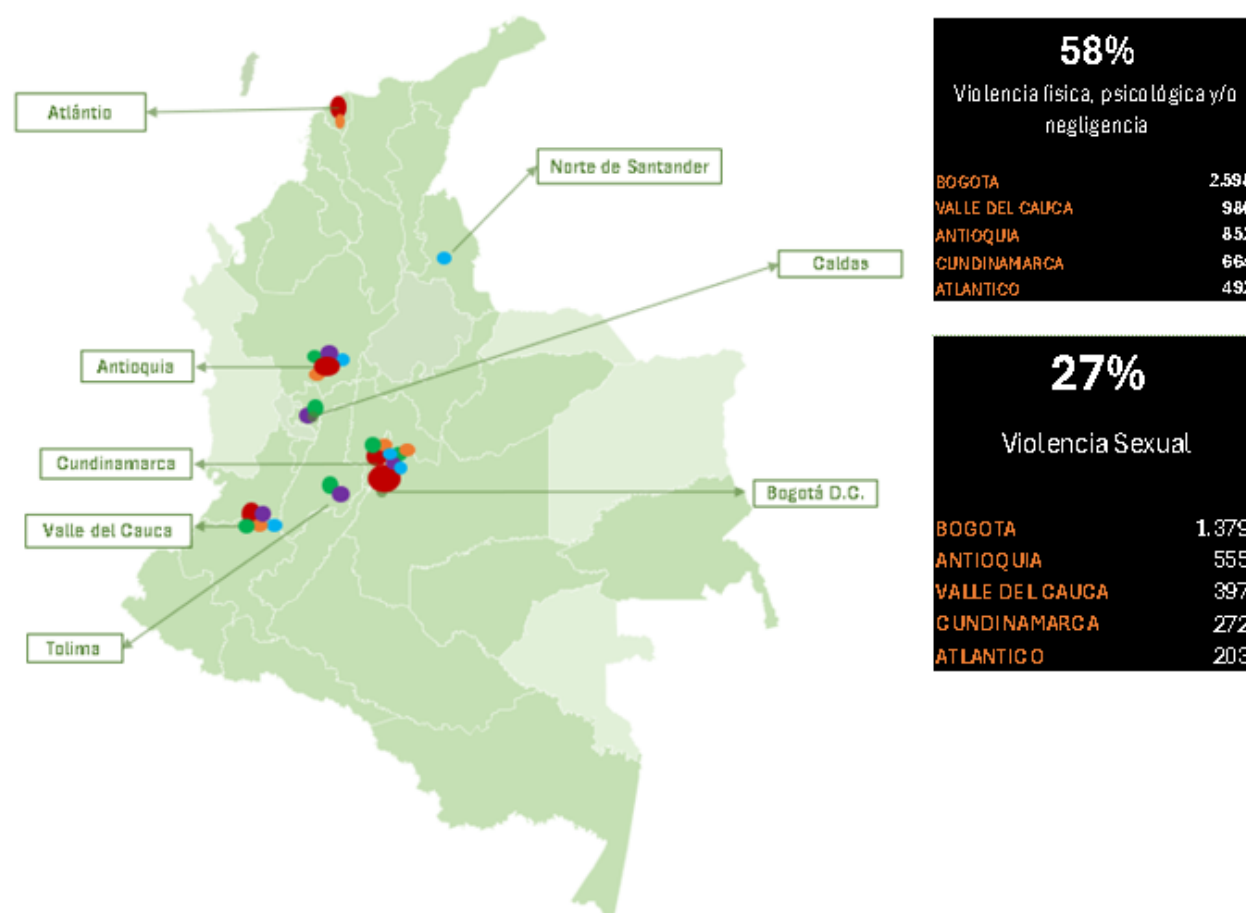
# SOLICITUDES CON INFORMACIÓN DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA

Para el mes de Abril de 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 19.817 **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 26,6% (4.791), seguida por Valle del Cauca con un 9.1% (1.635), Antioquia con un 9% (1.617), Cundinamarca con un 6% (1.072) y Atlántico con un 4,3% (778). 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 95.3% del total de los casos

|   |                                               |        |
|---|-----------------------------------------------|--------|
| ● | Violencia física, psicológica y/o negligencia | 10.484 |
| ● | Violencia Sexual                              | 4.893  |
| ● | Situación de Alta Permanencia en Calle        | 748    |
| ● | Situación de Alta Permanencia en Calle        | 551    |
| ● | Convivencia educativa                         | 502    |



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

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”, 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 30 de Abril del 2025 a través de nuestros canales de atención, por medio de los cuales recibimos un total de 232 denuncias por los motivos que exponemos a continuación:

| Delito                                                                         | Correo Electrónico | WhatsApp | Línea 141 | Chat     | Total general |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------|----------|---------------|
| Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto            | 12                 | 1        | 2         | 0        | 15            |
| Contrato sin requisitos legales                                                | 4                  | 1        | 0         | 1        | 6             |
| Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero                              | 1                  | 1        | 1         | 1        | 4             |
| Servidor público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos" | 2                  | 0        | 0         | 0        | 2             |
| Participación en política                                                      | 1                  | 1        | 0         | 0        | 2             |
| Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones       | 1                  | 0        | 0         | 0        | 1             |
| Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo                         | 2                  | 0        | 0         | 0        | 2             |
| <b>Total general</b>                                                           | <b>23</b>          | <b>4</b> | <b>3</b>  | <b>2</b> | <b>32</b>     |

El 71.9% de los casos recibidos ingresaron a través del canal Correo electrónico, siendo el más concurrido por los ciudadanos para esta vigencia. A continuación, relacionamos la distribución de los presuntos actos de corrupción reportados durante el mes de marzo 2025 por departamento.

| Departamento de los hechos | Total |
|----------------------------|-------|
| Bogotá Dc                  | 5     |
| Magdalena                  | 5     |
| Antioquia                  | 3     |
| Cesar                      | 2     |
| Boyacá                     | 2     |
| Huila                      | 2     |
| Atlántico                  | 2     |
| Valle Del Cauca            | 2     |

| Departamento de los hechos | Total     |
|----------------------------|-----------|
| Nariño                     | 2         |
| Caldas                     | 1         |
| Sucre                      | 1         |
| Guaviare                   | 1         |
| Meta                       | 1         |
| La Guajira                 | 1         |
| Cauca                      | 1         |
| Risaralda                  | 1         |
| <b>Total general</b>       | <b>32</b> |



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

3

Top de trámites y servicios más  
consultados

A continuación, se presentan los temas más consultados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención:



**6.508 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>



**5.233 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>



**2.899 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.



\*E: Encuestas efectivas  
NS: Nivel de satisfacción

## RESULTADOS ABRIL





## 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 Abril de **2025**:

- Número de solicitudes recibidas:

| TIPO DE PETICIÓN                                                          | Abril 2025 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| Derecho de Petición - Información y Orientación                           | 22.330     |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite               | 4.586      |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)    | 17         |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información) | 1.928      |

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

| TIPO DE PETICIÓN                                            | Abril 2025 |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Derecho de Petición - Información y Orientación             | 2.323      |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | 460        |

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

| Tipo de petición                                                                | Cantidad      | Promedio dias para dar respuesta |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| Derecho de Petición - Información y Orientación                                 | 22.631        | -                                |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)                                 | 18.009        | 1                                |
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE)                                         | 13.010        | 0                                |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite                     | 6.478         | 6                                |
| Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Com | 2.417         | 0                                |
| Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición                   | 758           | 10                               |
| Orientación en Derecho de Familia                                               | 711           | -                                |
| Derecho de Petición - Reclamos                                                  | 673           | 12                               |
| Derecho de Petición - Quejas                                                    | 251           | 11                               |
| Inobservancia de derechos                                                       | 152           | 4                                |
| Trámite Búsqueda de Orígenes                                                    | 42            | 14                               |
| Derecho de Petición - Sugerencias                                               | 12            | 10                               |
| <b>Total general</b>                                                            | <b>65.144</b> |                                  |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

## 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 **33** durante la vigencia del mes de Abril 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 | 11                 | 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 |
| Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS                                    | 9                  | 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 |
| Información Solicitudes de Adopción                                                              | 13                 | RESERVADA                         | Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014                     | Art. 75 Ley 1098 de 2006                                              |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de Mayo de 2025

### 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **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.
- **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

# 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 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](mailto:anticorrupción@icbf.gov.co)

## • PRESENCIAL



\*En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 217 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.