

INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Agosto
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

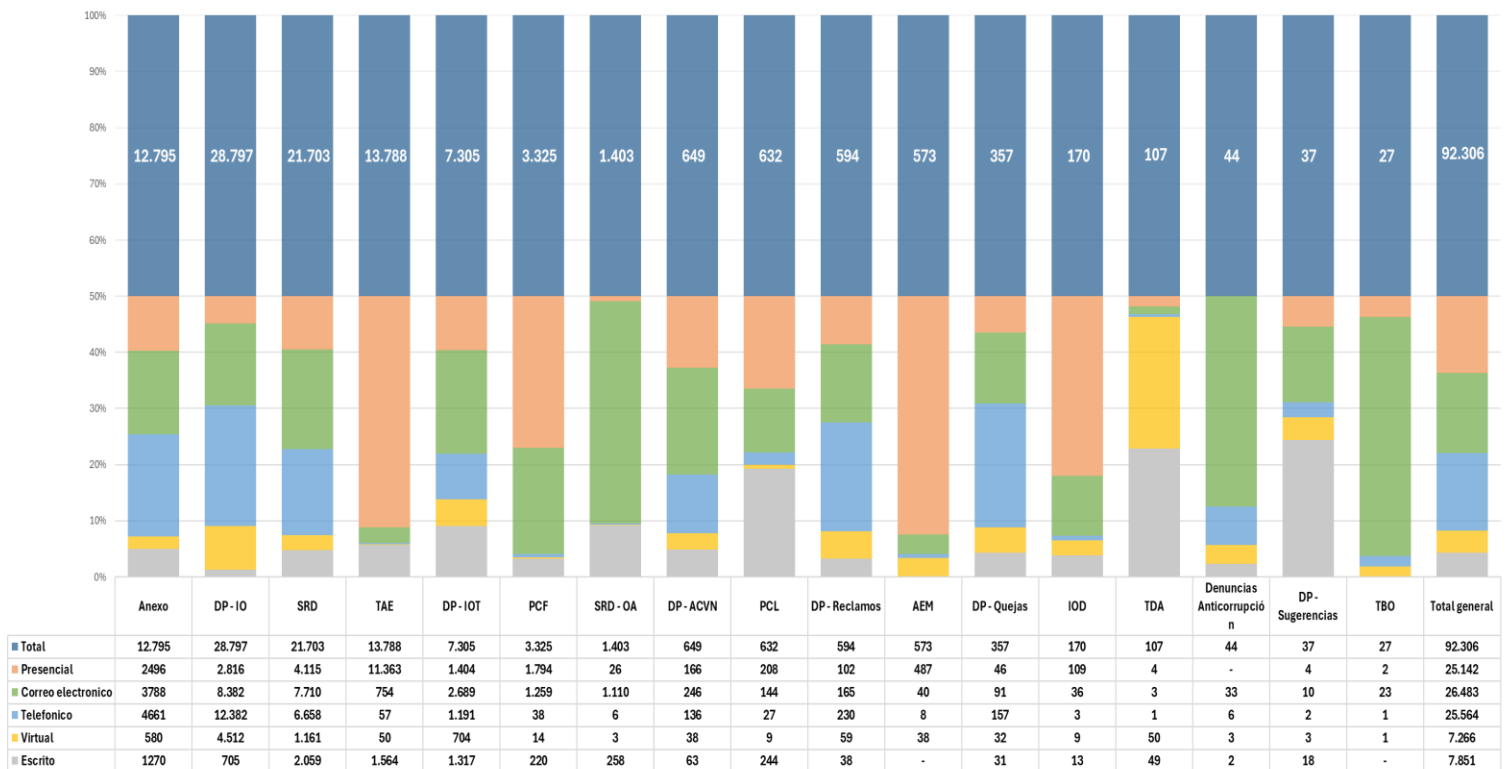
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



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 mes de agosto del año 2025, el ICBF recibió un total de **92.306** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal presencial, correo electrónico y el presencial de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 28,7%, 27,2% y 27,7%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF agosto 2025



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de septiembre 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	12.795	13,86%	NA
DP - IO	28.797	31,20%	-
SRD	21.703	23,51%	1
TAE	13.788	14,94%	0
DP - IOT	7.305	7,91%	6
PCF	3.325	3,60%	0
SRD - OA	1.403	1,52%	NA
AEM	573	0,62%	NA
DP - ACVN	649	0,70%	10
PCL	632	0,68%	NA
DP - Reclamos	594	0,64%	11
DP - Quejas	357	0,39%	12
IOD	170	0,18%	4
TDA	107	0,12%	NA
DP - Sugerencias	37	0,04%	11
Denuncias Anticorr	44	0,05%	NA
TBO	27	0,03%	12
Total general	92.306	100%	

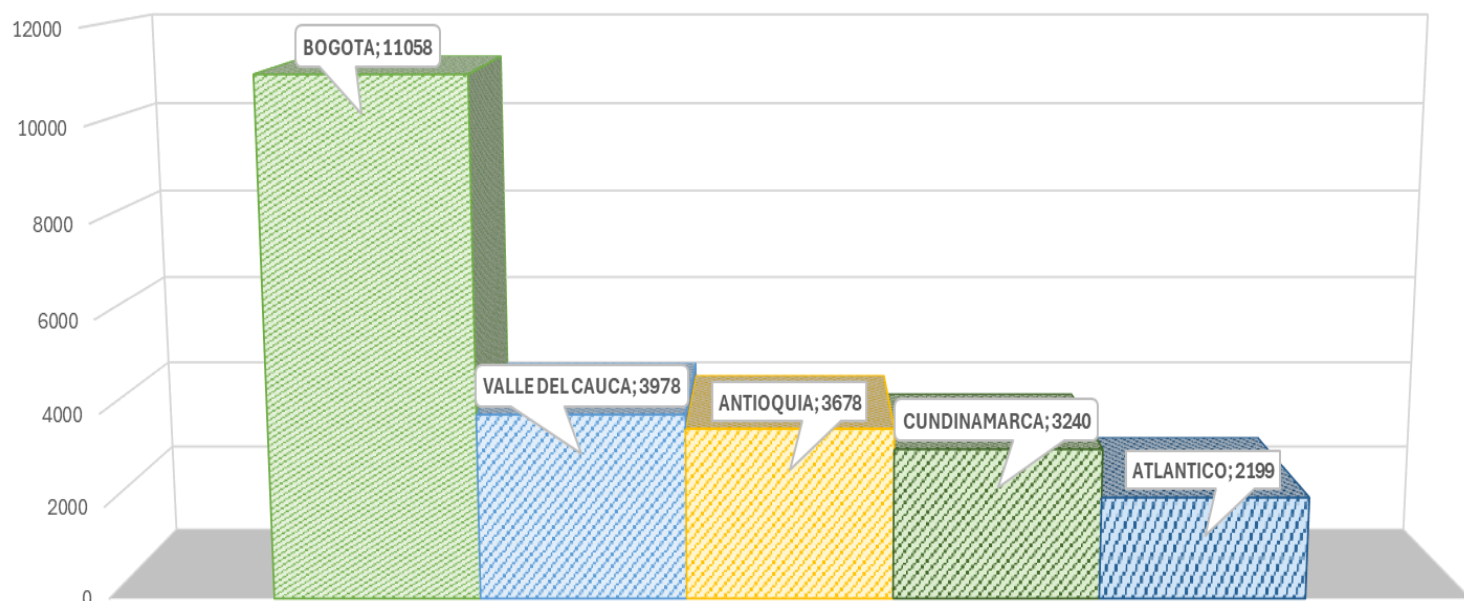
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de septiembre de 2025

- 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.

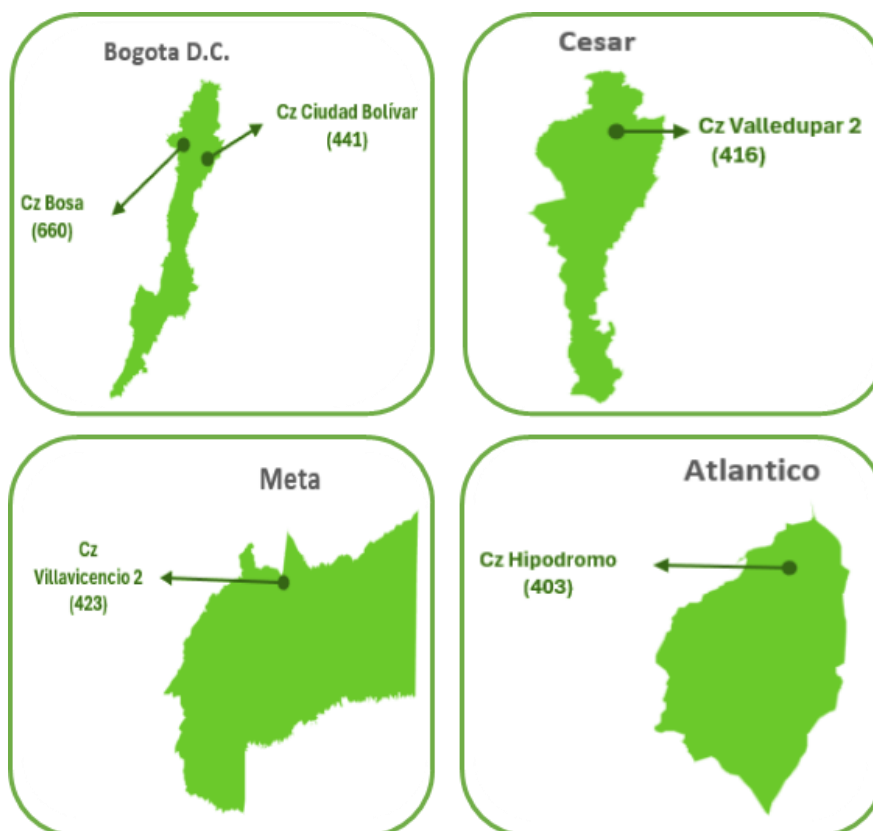
Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

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.

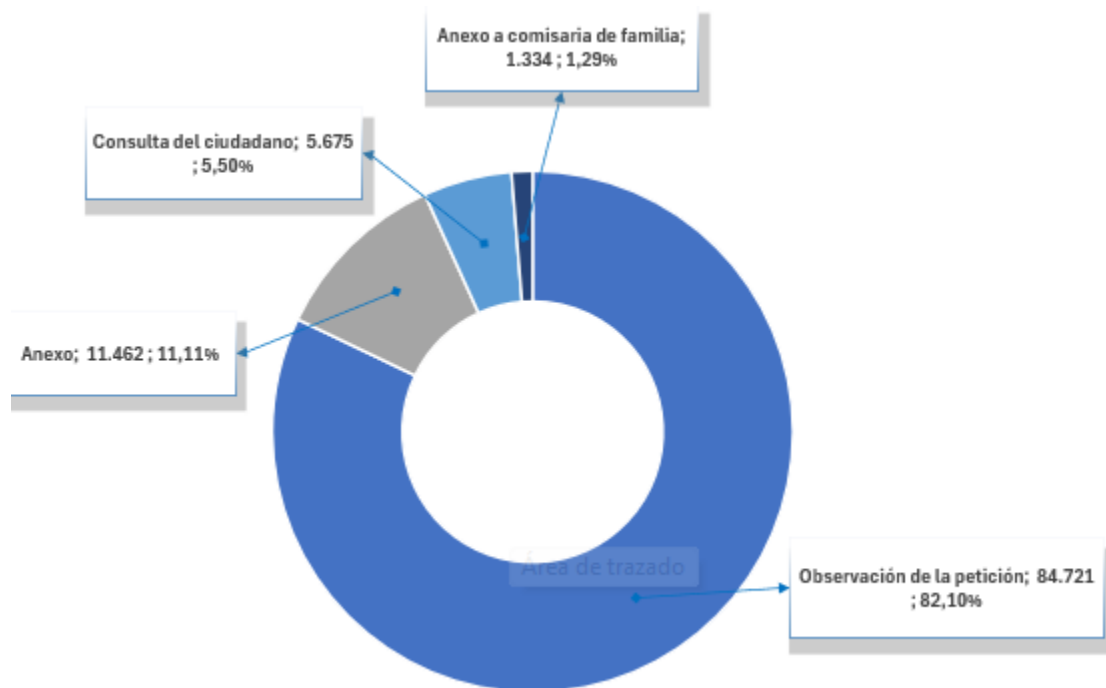
A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.



Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), Villavicencio 2 (Reg. Meta) 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 agosto con un total de **115.486**:



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 **11.462** 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 **1.334** 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 **5.675** 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 **84.721** 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 agosto 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 Agosto 2025

Regional a cargo	Quejas
Bogota	82
Sede Nacional	81
Antioquia	28
Cundinamarca	23
Tolima	21
Valle Del Cauca	17
Boyaca	16
Risaralda	12
Nariño	11
Santander	11
Meta	9
Caldas	5
Atlantico	4
Magdalena	4
Cordoba	4
Huila	4
Caqueta	4
Casanare	3
Putumayo	3
Cesar	3
Bolivar	3
Quindio	2
Norte De Santander	2
Choco	1
Sucre	1
Cauca	1
Guaviare	1
Guainia	1
Total general	357

Regional a cargo	Reclamos
Bogota	77
Caldas	46
Antioquia	38
Valle Del Cauca	36
Cundinamarca	35
Santander	34
Atlantico	34
Tolima	27
Boyaca	26
Huila	25
Norte De Santander	22
Cesar	19
Bolivar	19
Risaralda	19
Cordoba	17
Sede Nacional	16
Nariño	16
Cauca	16
Meta	13
Sucre	12
Magdalena	8
La Guajira	8
Caqueta	6
Quindio	5
Choco	5
Vichada	5
Casanare	3
Arauca	2
Putumayo	2
Amazonas	2
San Andres	1
Total general	594

Regional a cargo	Sugerencias
Bogota	13
Atlantico	7
Cauca	3
Cesar	3
Valle Del Cauca	2
Sede Nacional	2
Putumayo	2
Huila	2
Santander	1
Quindio	1
Boyaca	1
Total general	37

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

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 trimestre de junio a agosto de 2025.

Quejas por Regional ICBF (junio a agosto 2025)

Regional Direcccionamiento	Junio	Julio	Agosto	Total general	% Participación
BOGOTA	75	105	82	262	90,97%
SEDE NACIONAL	55	84	81	220	76,39%
VALLE DEL CAUCA	17	32	17	66	22,92%
ANTIOQUIA	22	26	28	76	26,39%
CUNDINAMARCA	16	15	23	54	18,75%
CALDAS	4	8	5	17	5,90%
BOYACA	8	16	16	40	13,89%
ATLANTICO	8	4	4	16	5,56%
TOLIMA	7	5	21	33	11,46%
NORTE DE SANTANDER	5	2	2	9	3,13%
RISARALDA	5	7	12	24	8,33%
CESAR	4	6	3	13	4,51%
QUINDIO	2	7	2	11	3,82%
CASANARE	3	3	3	9	3,13%
PUTUMAYO	1	6	3	10	3,47%
NARIÑO	12	3	11	26	9,03%
HUILA	13	9	4	26	9,03%
BOLIVAR	8	4	3	15	5,21%
MAGDALENA	7	2	4	13	4,51%
SANTANDER	12	11	11	34	11,81%
CAUCA	2	2	1	5	1,74%
META	4	5	9	18	6,25%
ARAUCA	2	2	-	4	1,39%
CORDOBA	3	10	4	17	5,90%
GUAINIA	1	1	1	3	1,04%
CAQUETA	4	2	4	10	3,47%
VICHADA	1	1	-	2	0,69%
CHOCO	-	1	1	2	0,69%
LA GUAJIRA	4	2	-	6	2,08%
SUCRE	2	1	1	4	1,39%
GUAVIARE	-	1	1	2	0,69%
AMAZONAS	1	2	-	3	1,04%
SAN ANDRES	1	1	-	2	0,69%
Total general	309	386	357	1.052	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de septiembre 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
(julio – agosto 2025)**

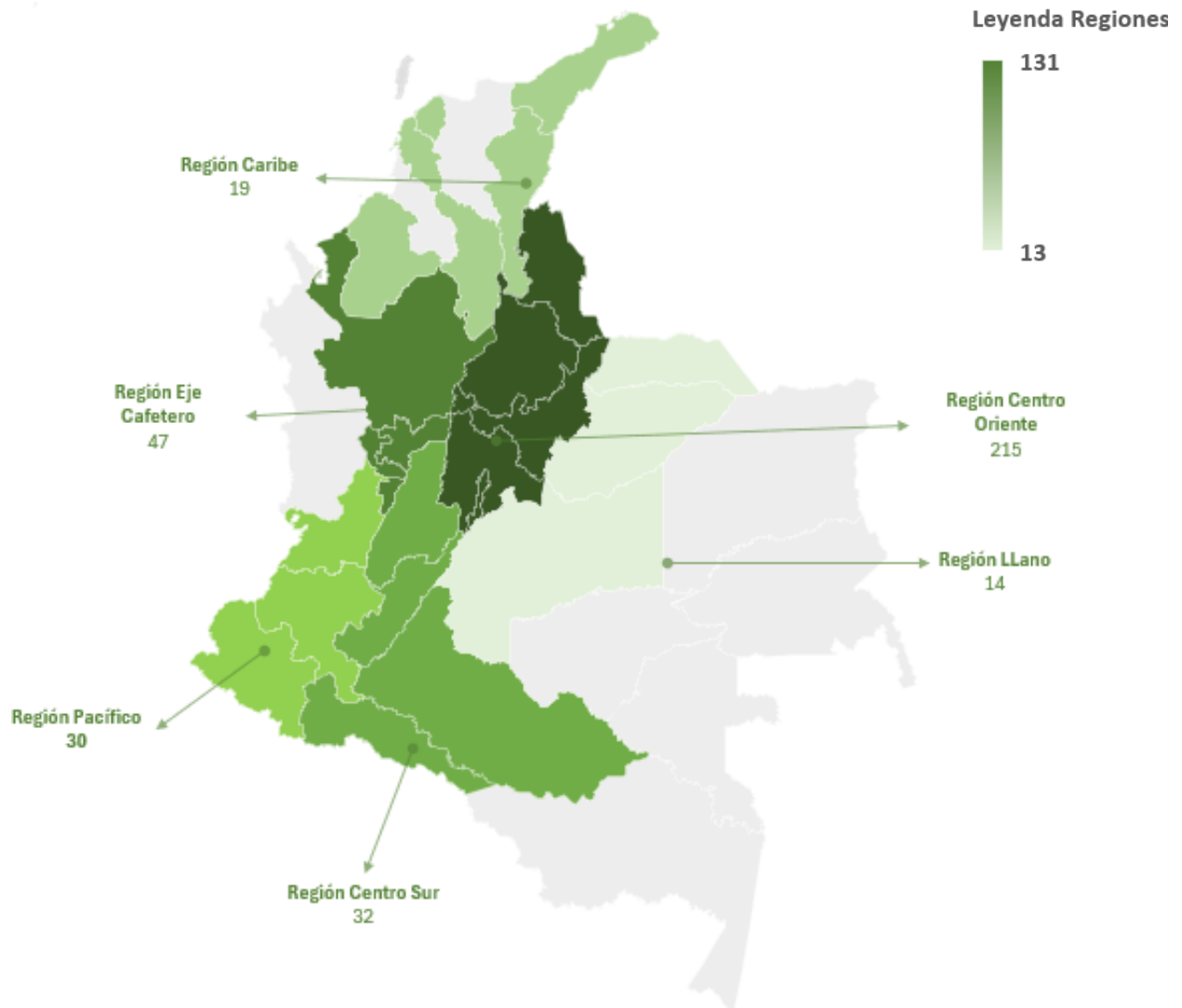
Regional	Julio	Agosto	Variación
Amazonas	2	-	✓
Antioquia	26	28	✗
Arauca	2	-	✓
Atlántico	4	4	▬
Bogotá	105	82	✓
Bolívar	4	3	✓
Boyacá	16	16	▬
Caldas	8	5	✓
Caquetá	2	4	✗
Casanare	3	3	▬
Cauca	2	1	✓
Cesar	6	3	✓
Chocó	1	1	▬
Cordoba	10	4	✓
Cundinamarca	15	23	✗
Guainia	1	1	▬
Guaviare	1	1	▬
Huila	9	4	✓
La Guajira	2	-	✓
Magdalena	2	4	✗
Meta	5	9	✗
Nariño	3	11	✗
Norte de Santander	2	2	▬
Putumayo	6	3	✓
Quindío	7	2	✓
Risaralda	7	12	✗
San Andres	1	-	✓
Santander	11	11	▬
Sede Nacional*	84	81	✓
Sucre	1	1	▬
Tolima	5	21	✗
Valle del Cauca	32	17	✓
Vichada	1	-	✓
Total General	386	357	✓

- ✗ 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 agosto de 2025 se recibieron 357 quejas y se logró evidenciar una disminución del 8% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “julio 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de agosto 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 60,4%, Región Eje cafetero con el 12,4% y Región Pacífico con el 9,8% 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	ATLANTICO	ANTIOQUIA	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	META
SEDE NACIONAL	MAGDALENA	RISARALDA	CAQUETA	NARIÑO	CASANARE
CUNDINAMARCA	CORDOBA	CALDAS	HUILA	CAUCA	GUAINIA
BOYACA	BOLIVAR	QUINDIO	PUTUMAYO	CHOCO	GUAVIARE
SANTANDER	CESAR		AMAZONAS		
NORTE DE SANTANDER	SUCRE				

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas agosto 2025

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	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	56	36	13	13	6	-
Servicio al Ciudadano	6	7	18	14	-	3
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	11	10	10	7	6	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	7	6	2	3	2	-
Servidores Públicos	1	6	-	1	-	8
Adopciones	3	1	11	-	-	-
Revisión de Visitas	3	3	2	1	1	-
Ejecutivo de Alimentos	1	5	3	1	-	-
Revisión de Custodia y Cuidado Personal	5	1	1	-	1	-
Revisión Cuota de Alimentos	2	1	2	2	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de agosto 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 53% (190) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Regional Bogotá, CZ Tunjuelito, CZ Suba, CZ Bosa.

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 (junio a agosto 2025).

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

Regional Direccionamiento	Junio	Julio	Agosto	Total general	% Participación
BOGOTA	83	71	77	231	11,91%
ANTIOQUIA	33	52	38	123	6,34%
VALLE DEL CAUCA	42	66	36	144	7,42%
CUNDINAMARCA	46	49	35	130	6,70%
SEDE NACIONAL	11	21	16	48	2,47%
CALDAS	31	56	46	133	6,86%
SANTANDER	40	41	34	115	5,93%
BOLIVAR	18	29	19	66	3,40%
RISARALDA	14	11	19	44	2,27%
TOLIMA	34	53	27	114	5,88%
BOYACA	19	34	26	79	4,07%
ATLANTICO	21	27	34	82	4,23%
NARIÑO	17	35	16	68	3,51%
CESAR	18	21	19	58	2,99%
HUILA	21	36	25	82	4,23%
CORDOBA	15	21	17	53	2,73%
QUINDIO	11	8	5	24	1,24%
CAUCA	13	19	16	48	2,47%
NORTE DE SANTANDER	14	19	22	55	2,84%
META	13	11	13	37	1,91%
CHOCO	7	6	5	18	0,93%
MAGDALENA	15	16	8	39	2,01%
AMAZONAS	1	-	2	3	0,15%
SUCRE	11	8	12	31	1,60%
LA GUAJIRA	12	16	8	36	1,86%
CAQUETA	15	13	6	34	1,75%
CASANARE	5	7	3	15	0,77%
PUTUMAYO	-	5	2	7	0,36%
ARAUCA	-	1	2	3	0,15%
GUAVIARE	-	1	-	1	0,05%
VICHADA	4	10	5	19	0,98%
SAN ANDRES	-	1	1	2	0,12%
GUAINIA	-	-	-	-	0,00%
Total general	584	764	594	1.940	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de septiembre 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
(julio – agosto 2025)**

Regional	Julio	Agosto	Variación
Amazonas	-	2	✗
Antioquia	52	38	✓
Arauca	1	2	✗
Atlántico	27	34	✗
Bogotá	71	77	✗
Bolívar	29	19	✓
Boyacá	34	26	✓
Caldas	56	46	✓
Caquetá	13	6	✓
Casanare	7	3	✓
Cauca	19	16	✓
Cesar	21	19	✓
Choco	6	5	✓
Córdoba	21	17	✓
Cundinamarca	49	35	✓
Guainia	-	-	▬
Guaviare	1	-	✓
Huila	36	25	✓
La Guajira	16	8	✓
Magdalena	16	8	✓
Meta	11	13	✗
Nariño	35	16	✓
Norte De Santander	19	22	✗
Putumayo	5	2	✓
Quindío	8	5	✓
Risaralda	11	19	✗
Santander	41	34	✓
Sede Nacional*	21	16	✓
Sucre	8	12	✗
Tolima	53	27	✓
Valle Del Cauca	66	36	✓
Vichada	10	5	✓
San Andres	1	1	▬
Total General	764	594	✓

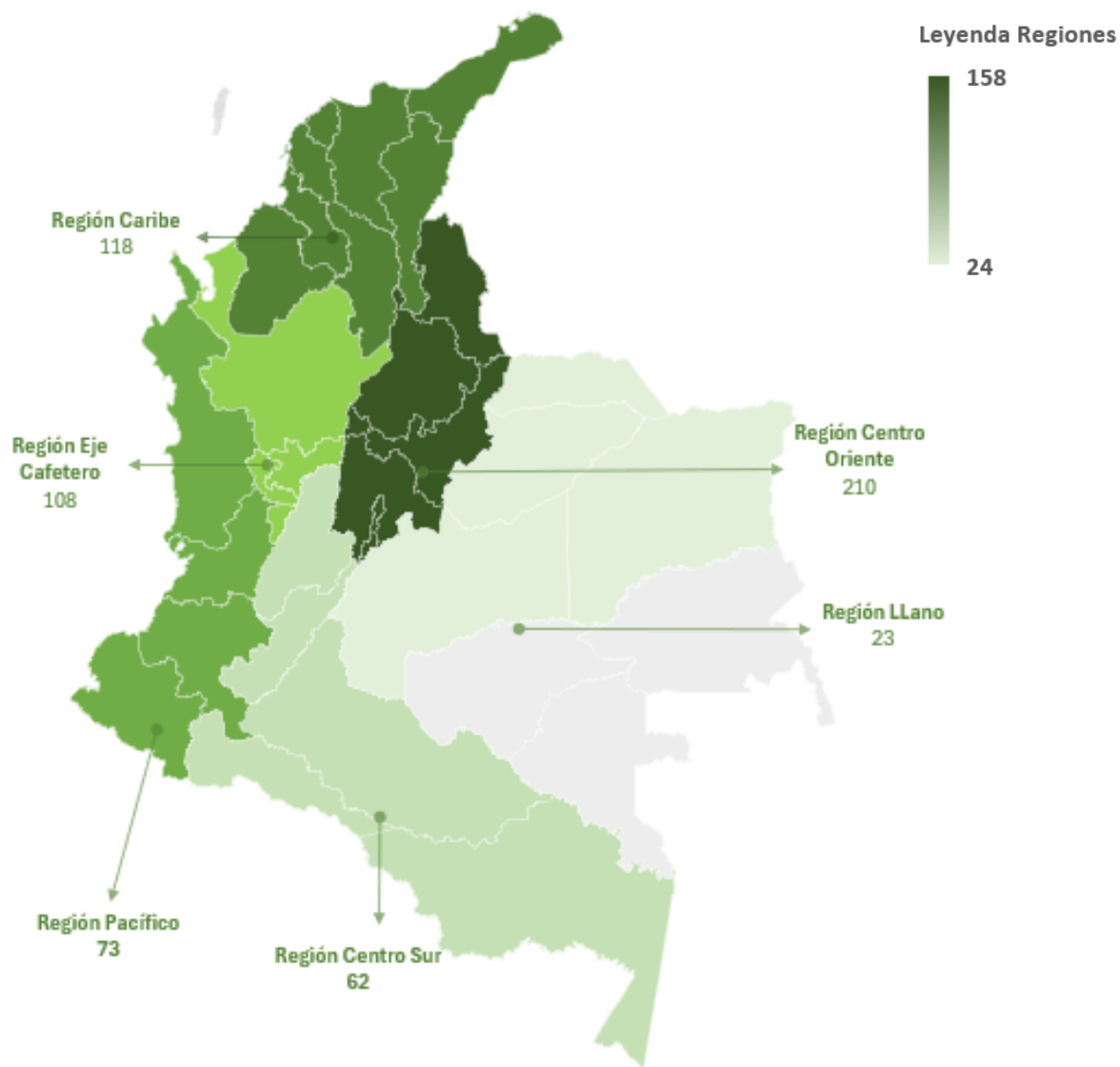
Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2025

- ✗ 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 agosto 2025 se recibieron 594 reclamos, evidenciándose una disminución del 22% respecto al mes inmediatamente anterior “julio 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de agosto 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 30,8% seguido de la Región Caribe con el 18,2% y la Región cafetero con el 16,6% 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
BOGOTA	CALDAS	BOLIVAR	VALLE DEL CAUCA	TOLIMA	META
CUNDINAMARCA	ANTIOQUIA	ATLANTICO	NARIÑO	HUILA	VICHADA
SANTANDER	RISARALDA	CESAR	CAUCA	CAQUETA	CASANARE
BOYACA	QUINDIO	CORDOBA	CHOCO	PUTUMAYO	GUAVIARE
SEDE NACIONAL		LA GUAJIRA		AMAZONAS	ARAUCA
NORTE DE SANTANDER		MAGDALENA			GUAINIA
		SUCRE			
		SAN ANDRES			

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF agosto 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	112	34	9
Hogares Comunitarios de Bienestar	98	19	-
Hogares Sustitutos	29	32	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	25	29	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	35	12	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	35	2	-
Jardines Comunitarios	18	10	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	5	13	-
Servicio al Ciudadano	13	1	-
Otras Instituciones	10	2	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de agosto 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 mes de agosto 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.
- **Hogares Sustitutos**, Los reclamos en este contexto suelen estar relacionados con el trato recibido por los niños, la idoneidad de las familias sustitutas, el seguimiento por parte del ICBF, la calidad del entorno en el que se encuentran los menores, y la transparencia en los procesos de asignación y supervisión.

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 (junio a agosto 2025).

Regional Direccionamiento	Junio	Julio	Agosto	Total general	% Participación
Bogotá	4	-	13	17	10%
Amazonas	-	22	-	22	13%
Valle del Cauca	6	2	2	10	6%
Santander	1	4	1	6	4%
Cundinamarca	1	1	-	2	1%
Atlántico	3	3	7	13	8%
Tolima	11	1	-	12	7%
Sede Nacional	2	4	2	8	5%
Caldas	-	5	-	5	3%
Antioquia	2	1	-	3	2%
Cauca	2	-	3	5	3%
Risaralda	1	1	-	2	1%
Bolívar	1	11	-	12	7%
Sucre	5	-	-	5	3%
Quindío	1	-	1	2	1%
Meta	1	-	-	1	1%
Caquetá	-	8	-	8	5%
Huila	3	1	2	6	4%
Magdalena	-	-	-	-	0%
Córdoba	1	-	-	1	1%
Guainía	3	1	-	4	2%
Norte de Santander	2	6	-	8	5%
Boyacá	4	2	1	7	4%
Nariño	-	-	-	-	0%
Casanare	-	-	-	-	0%
Cesar	-	-	3	3	2%
Guaviare	-	-	-	-	0%
Chóco	-	-	-	-	0%
San Andres	1	1	-	2	1%
Vaupés	-	2	-	2	1%
Putumayo	-	-	2	2	1%
Vichada	-	3	-	3	2%
Total general	55	80	37	171	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre 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.

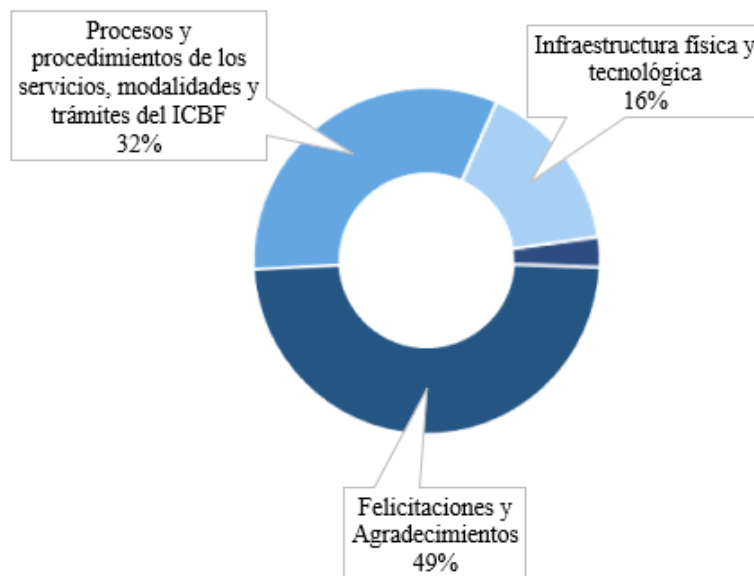
SUGERENCIAS

En el mes de agosto de 2025 se recibieron 37 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 54% respecto al mes inmediatamente anterior (julio).

Regional	Julio 2025	Agosto 2025
Amazonas	22	-
Antioquia	1	-
Atlántico	3	7
Bogotá	-	13
Bolívar	11	-
Boyacá	2	1
Caldas	5	-
Casanare	-	-
Cauca	-	3
Caquetá	8	-
Córdoba	1	-
Cesar	-	3
Chóco	-	-
Cundinamarca	1	-
Guainía	1	-
Huila	1	2
Magdalena	-	-
Nariño	-	-
Norte De Santander	6	-
Putumayo	-	2
Quindío	-	1
Risaralda	1	-
Santander	4	1
Sede Nacional*	4	2
Sucre	-	-
Tolima	1	-
Meta	-	-
Valle Del Cauca	2	2
Vaupés	2	-
Vichada	3	-
San Andres	1	-
Total General	80	37

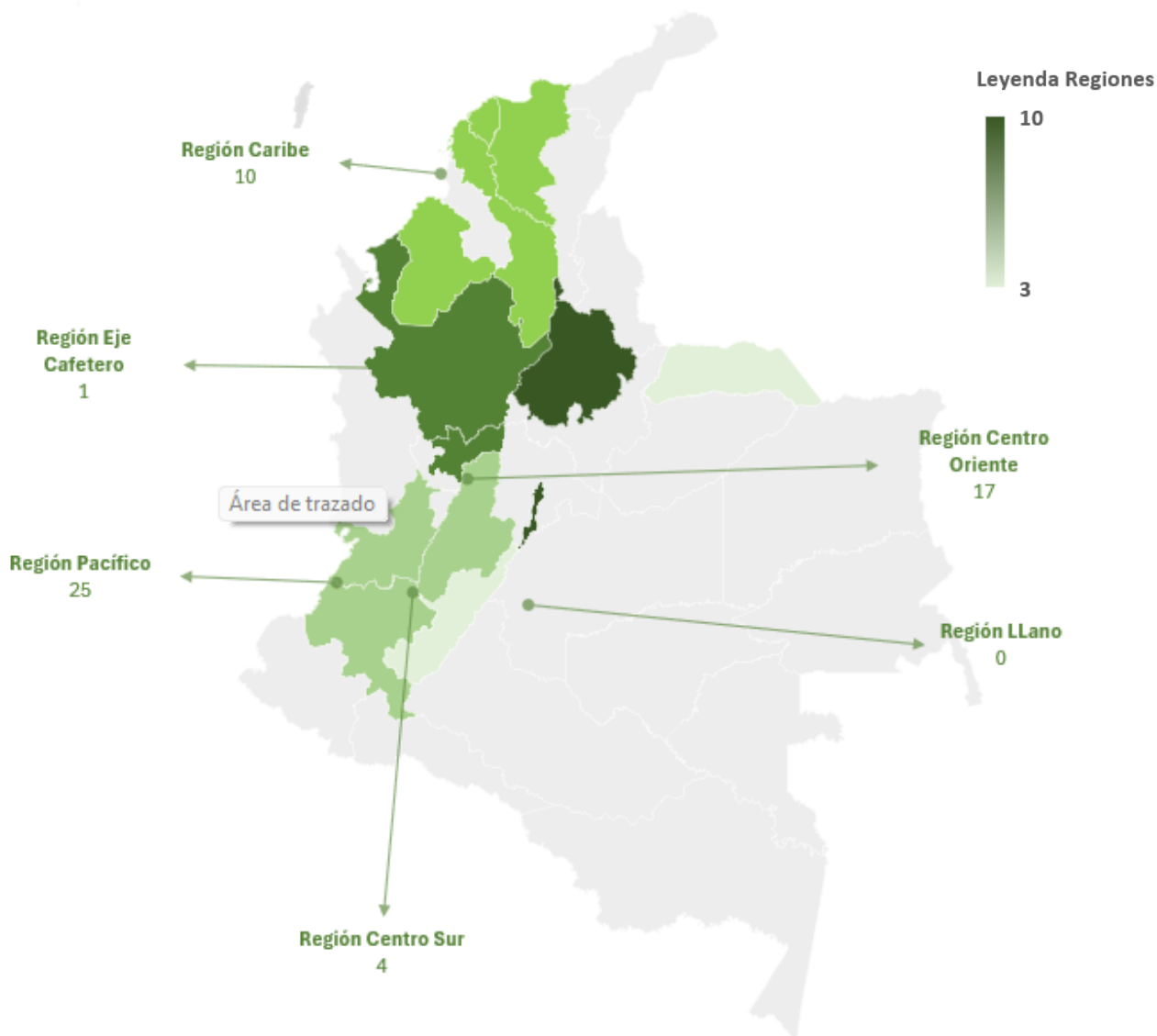
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de agosto 2025, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (49%)**, 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 (32%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2025

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de agosto 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 45.9%, la Región Caribe el 27%.



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

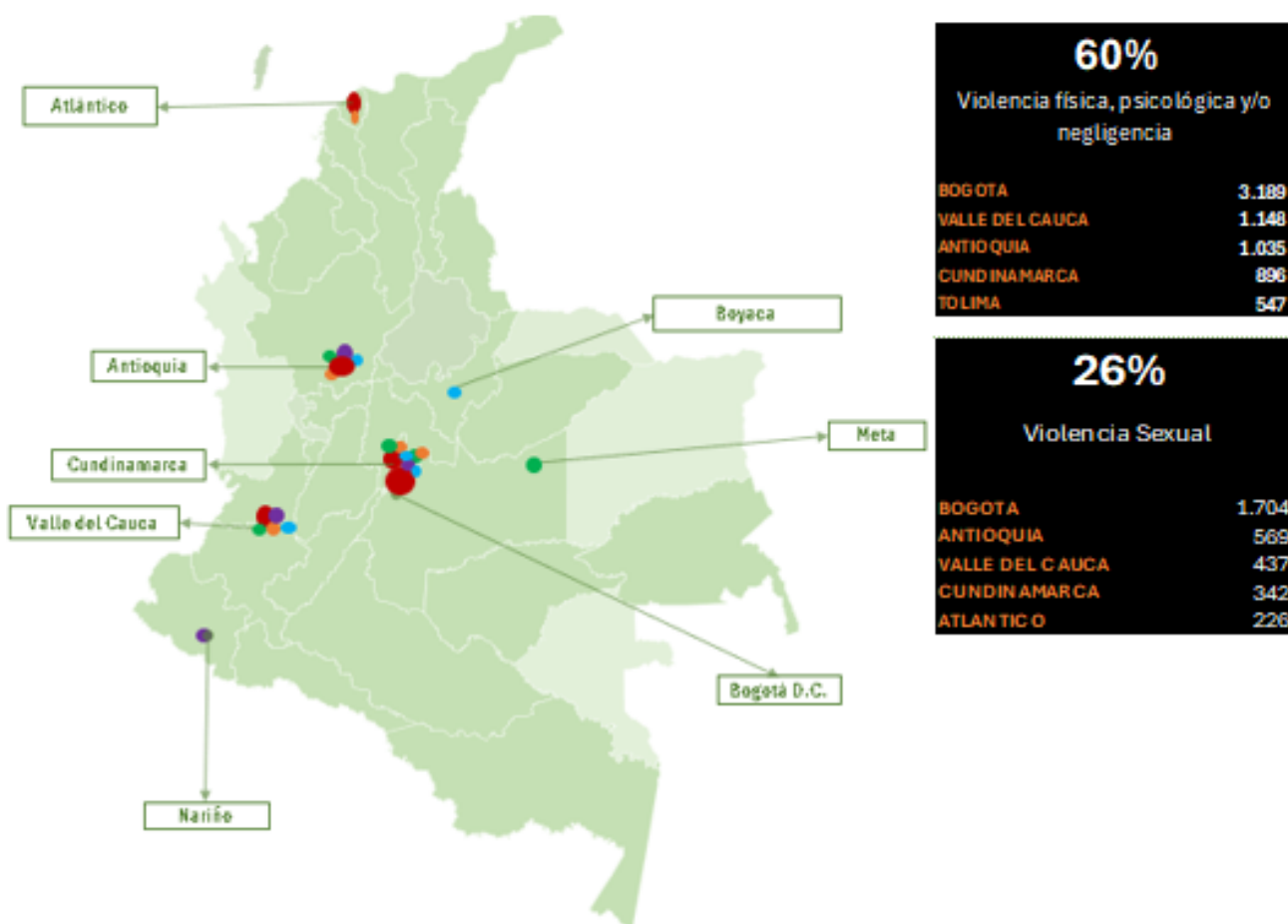
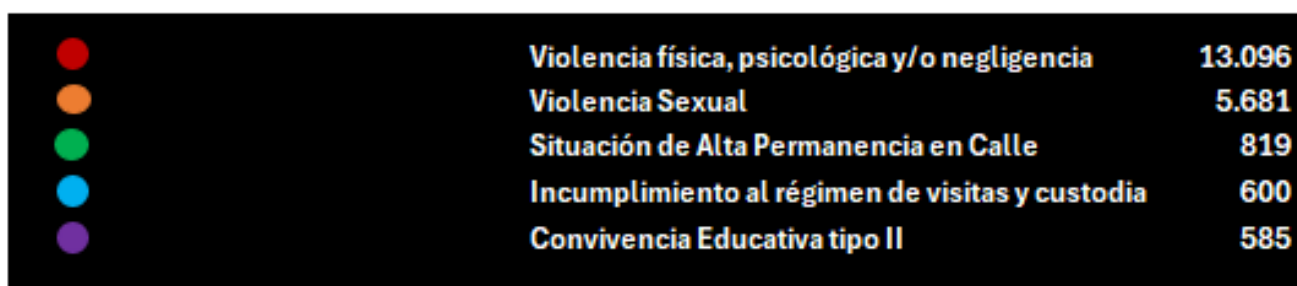
Caribe	Llanos	Pacífico	Eje Cafetero	Centro Sur	Centro Oriente
Bolivar	Vichada	Valle del Cauca	Caldas	Huila	Bogota
Atlantio	Vaupes			Tolima	Cundinamarca
San Andres	Guainia				Sede Nacional
Cordoba					Santander

SOLICITUDES CON INFORMACIÓN DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA

Para el mes de agosto de 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 21.703 **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 26,4% (5.722), seguida por Valle del Cauca con un 8,7% (1.888), Antioquia con un 8,4% (1.823), Cundinamarca con un 6,5% (1.401) y Atlántico con un 4% (872). 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 95.8% del total de los casos



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

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

Para la ejecución de ese objetivo, el instituto cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales se recibieron durante el mes de agosto 2025, 44 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Whats/ Escrito	Portal	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	7	3	0	0	11
Contrato sin requisitos legales	8	0	0	0	8
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	2	1	1	0	4
Servidor Público o contratista que exijan: “comisiones”, “coimas” o “sobornos”	3	2	0	0	5
No realizar un acto propio de sus funciones	4	0	0	1	5
Uso indebido de la información del ICBF	3	0	0	0	3
Participación en política	4	0	0	0	4
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones,	1	0	0	1	2
Utilizar distintivos del ICBF para ofrecer servicios	1	0	0	0	1
Falsedad personal- suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	0	0	1	0	1
Total general	33	6	2	2	44

El 75% 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 agosto 2025 por departamento.

Departamento	Total	Departamento	Total
Atlántico	5	Caquetá	1
Valle Del Cauca	4	Meta	1
Cundinamarca	3	Sucre	1
Nariño	3	Norte De Santander	1
Cesar	3	Arauca	1
Magdalena	3	Antioquia	1
Tolima	3	Casanare	1
Boyacá	2	Caldas	1
Santander	2	Bolívar	1
Huila	2	Cauca	1
Bogotá Dc	2	Total general	44
La Guajira	2		



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:



8.215 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-enseñan/claves-sobre-el-proceso-de-conciliacion-en-el-icbf>



6.134 peticiones relacionadas con Servicio al ciudadano: para todos los interesados en información de ubicación, horarios y teléfonos de puntos de atención, orientación sobre navegación en la página web y portafolio de servicios, los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:

<https://www.icbf.gov.co/servicios>



3.428 Otras Instituciones: Corresponde a aquella situación en las cuales el Instituto no es el competente de brindar respuesta y se informa al peticionario de manera inmediata

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


**Telefonía
Adultos**
12.293 E
95%^{NS}


**Telefonía
Línea 141**
Niños, Niños y Adolescentes
1.263 E
89%^{NS}


Teléfono verde
568 E
96%^{NS}


Chat
562 E
99%^{NS}


WhatsApp
1.037 E
95%^{NS}


Video llamada
73 E
67%^{NS}


**Presencial
SEDE NACIONAL**
115 E
100%^{NS}


**Presencial
REGIONAL - CE**
7.539 E
91%^{NS}

*E: Encuestas efectivas
NS: Nivel de satisfacción

RESULTADOS AGOSTO - 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 mes de agosto de **2025**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Agosto 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	26.968
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	5.202
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	31
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	2.072

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Agosto 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.428
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	623

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de petición	Cantidad	Promedio días para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	26.968	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	21.703	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	11.821	0
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.305	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	3.316	0
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	911	-
Orientación en Derecho de Familia	816	-
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	649	10
Derecho de Petición - Reclamos	594	11
Derecho de Petición - Quejas	357	12
Inobservancia de derechos	170	4
Atención en Crisis	102	-
Derecho de Petición - Sugerencias	37	11
Trámite Búsqueda de Orígenes	25	12
Total general	74.774	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre 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 **16** durante la vigencia del mes de agosto 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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre 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.
- **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, 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.