

# Informe de PQRS

## y Solicitudes de Acceso a la Información

Julio 2026



# Contenido

---



|          |                                                          |                |
|----------|----------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1</b> | Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención ..... | <b>03</b>      |
| <b>2</b> | Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos .....      | <b>09</b>      |
| <b>3</b> | Top de trámites y servicios más consultados .....        | <b>25</b>      |
| <b>4</b> | Satisfacción y percepción ciudadana .....                | <b>27</b>      |
| <b>5</b> | Transparencia y acceso a la información .....            | <b>29</b>      |
| <b>6</b> | ¿Sabías que... / Glosario .....                          | <b>32 - 34</b> |
| <b>7</b> | Canales de comunicación .....                            | <b>37</b>      |



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



1

# Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

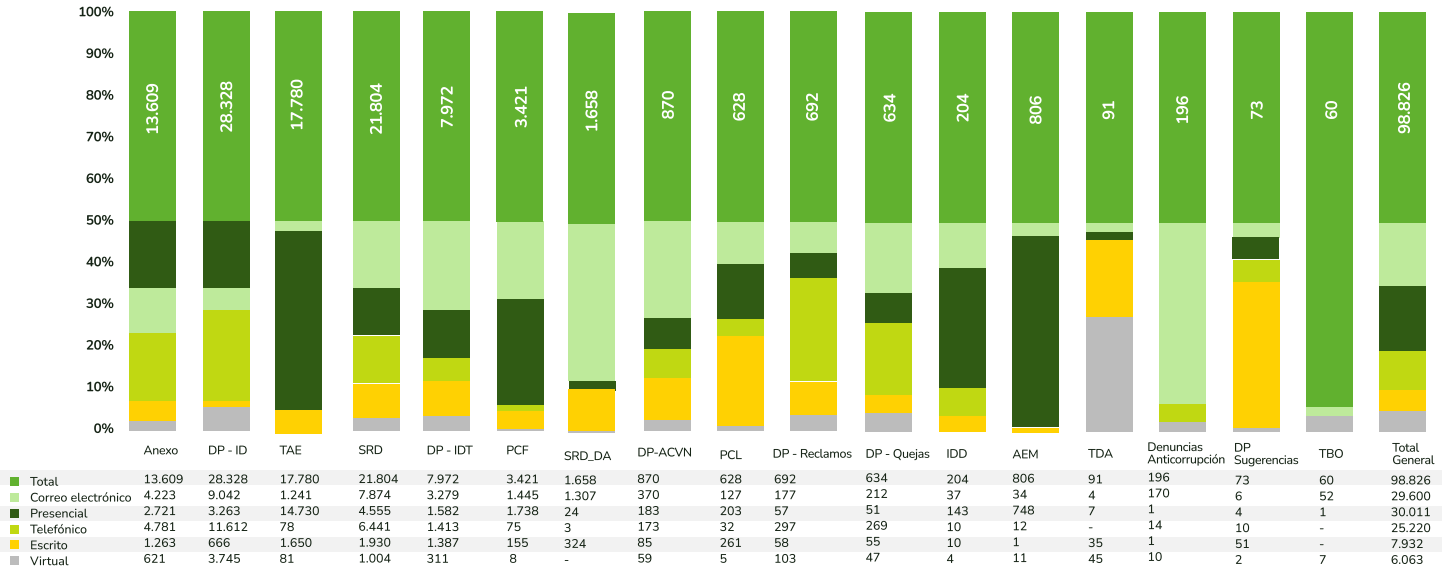


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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, adolescencia y las familias. Brinda atención prioritaria a quienes se encuentran en situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, operando a través de 33 sedes regionales y 218 centros zonales en todo el país. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).

Durante el mes de julio de 2026, se registraron **98.826 PQRS** en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales presencial (30.4%), correo electrónico (30%) y telefónico (25,5%), consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Julio 2026



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

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

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

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

| <b>Tipo registro</b>     | <b>Total</b>  | <b>% Participación</b> | <b>Promedio días para respuesta</b> |
|--------------------------|---------------|------------------------|-------------------------------------|
| Anexo                    | 13.609        | 13,77%                 | NA                                  |
| DP - IO                  | 28.328        | 28,66%                 | -                                   |
| TAE                      | 17.780        | 17,99%                 | 1                                   |
| SRD                      | 21.804        | 22,06%                 | 1                                   |
| DP - IOT                 | 7.972         | 8,07%                  | 6                                   |
| PCF                      | 3.421         | 3,46%                  | NA                                  |
| SRD - OA                 | 1.658         | 1,68%                  | NA                                  |
| DP - ACVN                | 870           | 0,88%                  | 10                                  |
| PCL                      | 628           | 0,64%                  | NA                                  |
| DP - Quejas              | 634           | 0,64%                  | 10                                  |
| DP - Reclamos            | 692           | 0,70%                  | 11                                  |
| IOD                      | 204           | 0,21%                  | 4                                   |
| TDA                      | 91            | 0,09%                  | NA                                  |
| Denuncias Anticorrupción | 196           | 0,20%                  | NA                                  |
| TBO                      | 60            | 0,06%                  | 6                                   |
| AEM                      | 806           | 0,82%                  | NA                                  |
| DP - Sugerencias         | 73            | 0,07%                  | 11                                  |
| <b>Total general</b>     | <b>98.826</b> | <b>100%</b>            |                                     |

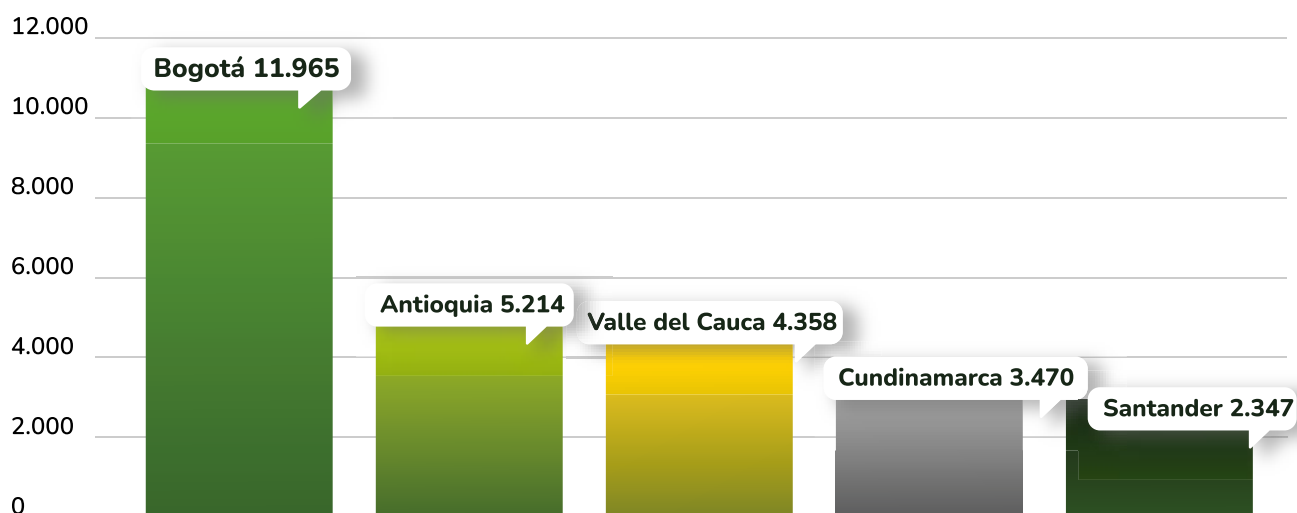
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de agosto de 2026

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

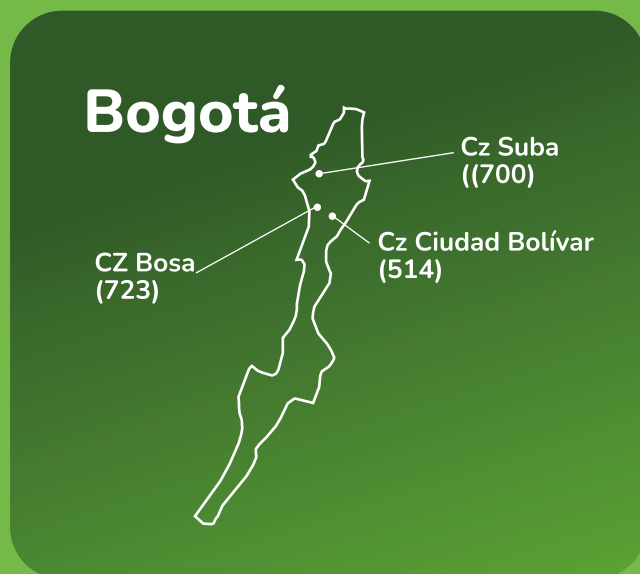
### **Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:**

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

A continuación, se presentan las cinco regionales que, durante la vigencia de este informe, recibieron el mayor número de peticiones a través de los diferentes canales de atención.

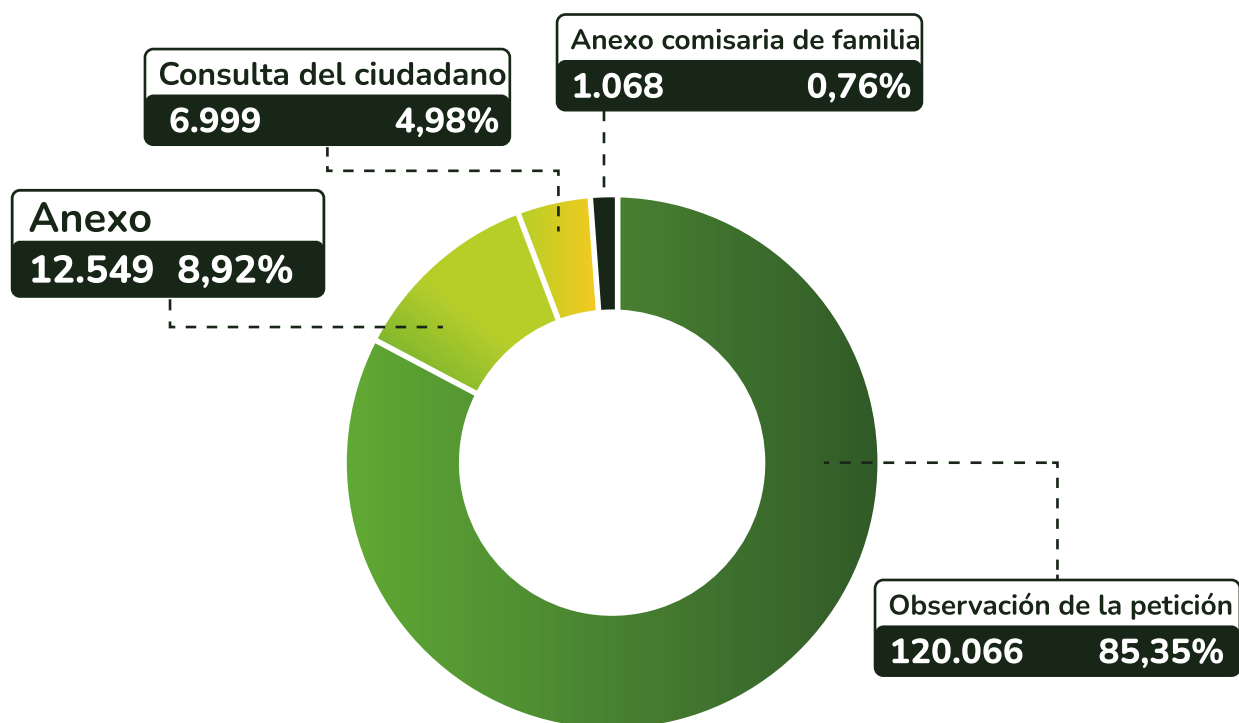


Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones de manera presencial fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Creer (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), Soacha (Reg. Cundinamarca).



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

Los ciudadanos utilizan los diversos canales de atención para adicionar, aclarar o solicitar información sobre trámites previamente registrados en el Sistema de Información Misional (SIM). Esta gestión se incorpora a las peticiones existentes, conforme a la Guía de PQRS del Instituto. A continuación, se detalla el número de **anexos, consultas y observaciones** registrados durante julio, los cuales sumaron un total de **140.682**.



### 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 **12.549** 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 **1.068** 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 (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **6.999** consultas de los petitionarios 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 **120.066** observaciones como trámites internos.



2

## Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Los siguientes cuadros detallan las QRS recibidas por regional en julio de 2026. Se resalta en color naranja el mayor número de quejas y reclamos por sede para identificar los puntos críticos de inconformidad.

Por su parte, las sugerencias incluyen aportes para optimizar el servicio, así como felicitaciones y agradecimientos de la ciudadanía hacia la labor del Instituto.

Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por  
Regional ICBF Julio 2026

| Regional a cargo   | Quejas | Regional a cargo   | Reclamos | Regional a cargo | Sugerencias |
|--------------------|--------|--------------------|----------|------------------|-------------|
| Bogotá             | 130    | Bogotá             | 107      | Amazonas         | 12          |
| Valle del Cauca    | 102    | Antioquia          | 77       | Nariño           | 11          |
| Sede Nacional      | 68     | Valle del Cauca    | 61       | Santander        | 7           |
| Boyacá             | 60     | Santander          | 52       | Cauca            | 6           |
| Antioquia          | 50     | Sede Nacional      | 39       | Cundinamarca     | 6           |
| Cundinamarca       | 30     | Caldas             | 39       | Tolima           | 5           |
| Tolima             | 21     | Tolima             | 36       | Boyacá           | 4           |
| Meta               | 19     | Cundinamarca       | 36       | Antioquia        | 4           |
| Atlántico          | 15     | Bolívar            | 32       | Bolívar          | 4           |
| Santander          | 14     | Atlántico          | 27       | Sede Nacional    | 3           |
| Nariño             | 12     | Huila              | 25       | Bogotá           | 3           |
| Risaralda          | 12     | Norte de Santander | 20       | Meta             | 2           |
| Cesar              | 12     | Boyacá             | 19       | Caldas           | 2           |
| Caldas             | 11     | Meta               | 14       | Huila            | 2           |
| Cauca              | 11     | La Guajira         | 14       | Quindío          | 1           |
| Bolívar            | 9      | Cauca              | 12       | Risaralda        | 1           |
| Huila              | 8      | Sucre              | 11       | Total general    | 73          |
| Magdalena          | 7      | Córdoba            | 11       |                  |             |
| Quindío            | 6      | Nariño             | 10       |                  |             |
| Norte de Santander | 6      | Cesar              | 10       |                  |             |
| Casanare           | 6      | Risaralda          | 9        |                  |             |
| Sucre              | 5      | Magdalena          | 8        |                  |             |
| La Guajira         | 5      | Caquetá            | 7        |                  |             |
| Putumayo           | 3      | Casanare           | 4        |                  |             |
| Vichada            | 3      | Putumayo           | 3        |                  |             |
| Córdoba            | 2      | Chocó              | 2        |                  |             |
| Amazonas           | 2      | Arauca             | 2        |                  |             |
| Guainía            | 2      | Quindío            | 2        |                  |             |
| Caquetá            | 1      | Amazonas           | 1        |                  |             |
| Chocó              | 1      | Guaviare           | 1        |                  |             |
| Arauca             | 1      | Guainía            | 1        |                  |             |
| Total general      | 634    | Total general      | 692      |                  |             |

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

Se define como Queja la información que se pone en conocimiento las posibles conductas irregulares de servidores, exservidores públicos y colaboradores en el ejercicio de sus funciones públicas.

## Quejas por Regional ICBF (Mayo - Julio 2026)

| Regional Direccionamiento | Mayo       | Junio      | Julio      | Total General | % Participación |
|---------------------------|------------|------------|------------|---------------|-----------------|
| Amazonas                  | 1          | 2          | 2          | 5             | 0,33%           |
| Antioquia                 | 39         | 42         | 50         | 131           | 8,62%           |
| Arauca                    | 1          | 3          | 1          | 5             | 0,33%           |
| Atlántico                 | 13         | 15         | 15         | 43            | 2,83%           |
| Bogotá                    | 105        | 95         | 130        | 330           | 21,72%          |
| Bolívar                   | 5          | 9          | 9          | 23            | 1,51%           |
| Boyacá                    | 18         | 12         | 60         | 90            | 5,92%           |
| Caldas                    | 12         | 9          | 11         | 32            | 2,11%           |
| Caquetá                   | 2          | 1          | 1          | 4             | 0,26%           |
| Casanare                  | 2          | 4          | 6          | 12            | 0,79%           |
| Cauca                     | 6          | 7          | 11         | 24            | 1,58%           |
| Cesar                     | 17         | 7          | 12         | 36            | 2,37%           |
| Chocó                     | -          | 1          | 1          | 2             | 0,13%           |
| Córdoba                   | 5          | 6          | 2          | 13            | 0,86%           |
| Cundinamarca              | 17         | 30         | 30         | 77            | 5,07%           |
| Guainía                   | -          | -          | 2          | 2             | 0,13%           |
| Guaviare                  | 1          | -          | -          | 1             | 0,07%           |
| Huila                     | 12         | 12         | 8          | 32            | 2,11%           |
| La Guajira                | 4          | 4          | 5          | 13            | 0,86%           |
| Magdalena                 | 6          | 6          | 7          | 19            | 1,25%           |
| Meta                      | 7          | 9          | 19         | 35            | 2,30%           |
| Nariño                    | 10         | 14         | 12         | 36            | 2,37%           |
| Norte de Santander        | 4          | 8          | 6          | 18            | 1,18%           |
| Putumayo                  | 4          | 7          | 3          | 14            | 0,92%           |
| Quindío                   | 6          | 8          | 6          | 20            | 1,32%           |
| Risaralda                 | 5          | 8          | 12         | 25            | 1,65%           |
| San Andrés                | -          | 2          | -          | 2             | 0,13%           |
| Santander                 | 9          | 18         | 14         | 41            | 2,70%           |
| Sede Nacional             | 100        | 49         | 68         | 217           | 14,29%          |
| Sucre                     | 2          | 3          | 5          | 10            | 0,66%           |
| Tolima                    | 12         | 6          | 21         | 39            | 2,57%           |
| Valle del Cauca           | 36         | 24         | 102        | 162           | 10,66%          |
| Vaupés                    | -          | -          | -          | -             | 0,00%           |
| Vichada                   | 2          | 1          | 3          | 6             | 0,39%           |
| <b>Total general</b>      | <b>463</b> | <b>422</b> | <b>634</b> | <b>1.519</b>  | <b>100%</b>     |

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

El “% de participación” hace referencia al porcentaje que representa cada regional en relación con el número total de quejas recibidas durante la vigencia del informe.

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General, pueden corresponder a quejas que requieren la revisión o conocimiento de la oficina de Control Disciplinario Interno.

## Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF (Junio - Julio 2026)

| Regional             | Junio      | Julio      | Variación |
|----------------------|------------|------------|-----------|
| Amazonas             | 2          | 2          | —         |
| Antioquia            | 42         | 50         | ×         |
| Arauca               | 3          | 1          | ✓         |
| Atlántico            | 15         | 15         | —         |
| Bogotá               | 95         | 130        | ×         |
| Bolívar              | 9          | 9          | —         |
| Boyacá               | 12         | 60         | ×         |
| Caldas               | 9          | 11         | ×         |
| Caquetá              | 1          | 1          | —         |
| Casanare             | 4          | 6          | ×         |
| Cauca                | 7          | 11         | ×         |
| Cesar                | 7          | 12         | ×         |
| Chocó                | 1          | 1          | —         |
| Córdoba              | 6          | 2          | ✓         |
| Cundinamarca         | 30         | 30         | —         |
| Guainía              | -          | 2          | ×         |
| Guaviare             | -          | -          | —         |
| Huila                | 12         | 8          | ✓         |
| La Guajira           | 4          | 5          | ×         |
| Magdalena            | 6          | 7          | ×         |
| Meta                 | 9          | 19         | ×         |
| Nariño               | 14         | 12         | ✓         |
| Norte de Santander   | 8          | 6          | ✓         |
| Putumayo             | 7          | 3          | ✓         |
| Quindío              | 8          | 6          | ✓         |
| Risaralda            | 8          | 12         | ×         |
| San Andrés           | 2          | -          | ✓         |
| Santander            | 18         | 14         | ✓         |
| Sede Nacional        | 49         | 68         | ×         |
| Sucre                | 3          | 5          | ×         |
| Tolima               | 6          | 21         | ×         |
| Valle del Cauca      | 24         | 102        | ×         |
| Vaupés               | -          | -          | —         |
| Vichada              | 1          | 3          | ×         |
| <b>Total general</b> | <b>422</b> | <b>634</b> | <b>×</b>  |

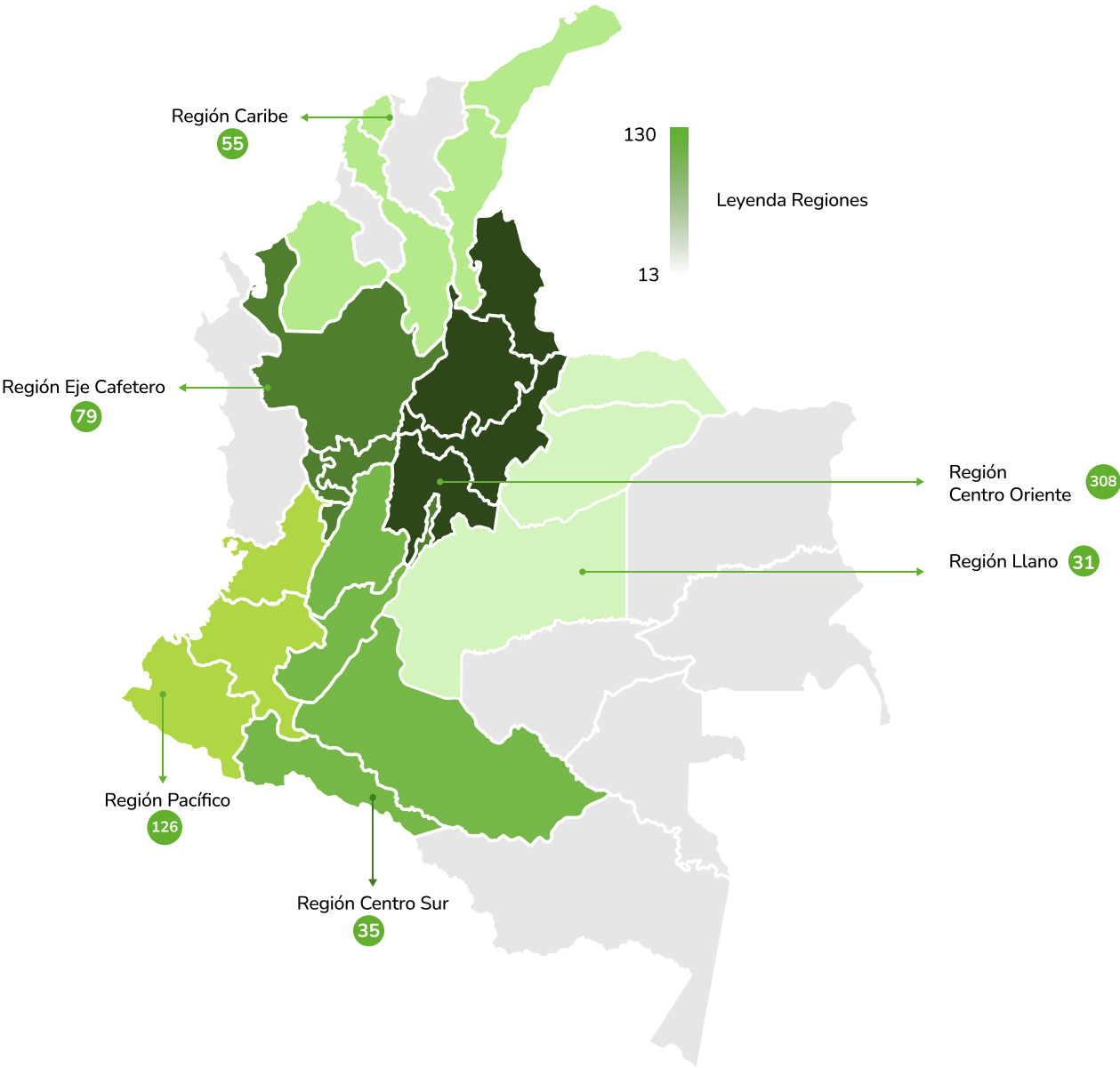
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

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

Durante el mes de julio de 2026 se recibieron 634 quejas y se logró evidenciar un incremento del 50% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “junio 2026”.

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante julio de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes de esta naturaleza. Se observa que la concentración más alta se encuentra en la **Región Centro Oriente, con un 48,6%**, seguida por la **región Pacífico, con un 19.9%** y **Eje Cafetero con un 12,5%** respectivamente.



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

| Centro Oriente     | Pacífico        | Caribe     | Eje Cafetero | Centro Sur | Llanos   |
|--------------------|-----------------|------------|--------------|------------|----------|
| Bogotá             | Valle del Cauca | Atlántico  | Antioquia    | Huila      | Meta     |
| Sede Nacional      | Nariño          | Bolívar    | Risaralda    | Tolima     | Arauca   |
| Cundinamarca       | Cauca           | Cesar      | Caldas       | Caquetá    | Guaviare |
| Santander          | Choco           | La Guajira | Quindío      | Putumayo   | Casanare |
| Boyaca             |                 | Magdalena  |              | Amazonas   | Vaupés   |
| Norte De Santander |                 | Córdoba    |              |            | Vichada  |
|                    |                 | Sucre      |              |            | Guinia   |
|                    |                 | San Andrés |              |            |          |

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

Se presentan los principales motivos y servicios afectados por las quejas recibidas en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Principales motivos y servicios afectados por las quejas julio 2026

| Motivo de la Petición \ Servicio Afectado                     | 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       | 78                                               | 96                                                                | 13                                                          | 20                    | 5                       | -                                |
| Conciliable - Fijación de cuota de alimentos                  | 15                                               | 15                                                                | 13                                                          | 9                     | 6                       | -                                |
| Servicio al Ciudadano                                         | 24                                               | 3                                                                 | 15                                                          | 7                     | -                       | 3                                |
| Hogares Comunitarios de Bienestar                             | 24                                               | 19                                                                | 4                                                           | -                     | -                       | 1                                |
| Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares                 | 21                                               | 20                                                                | -                                                           | 1                     | -                       | -                                |
| Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal         | 6                                                | 9                                                                 | 6                                                           | 5                     | 3                       | -                                |
| Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI | 10                                               | 14                                                                | 3                                                           | 1                     | -                       | -                                |
| Ejecutivo de Alimentos                                        | 6                                                | 7                                                                 | 11                                                          | -                     | -                       | -                                |
| Adopciones                                                    | 2                                                | 1                                                                 | 19                                                          | -                     | -                       | -                                |
| Revisión Cuota de Alimentos                                   | 10                                               | 5                                                                 | 1                                                           | 2                     | -                       | -                                |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de julio 2026 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):

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:

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 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Quejas por Conciliable – Fijación de Cuota de alimentos:

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 46% (290) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente atendidas por: Oficina control disciplinario interno, CZ Palmira, Regional Boyacá y CZ Tulua.

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.

Es importante señalar que estos servicios son ejecutados por operadores externos, bajo la supervisión directa del Instituto. A continuación, se ilustra la recepción de reclamos en el periodo mayo - julio de 2026.

| Regional Direccionamiento | Mayo       | Junio      | Julio      | Total General | % Participación |
|---------------------------|------------|------------|------------|---------------|-----------------|
| Amazonas                  | -          | 2          | 1          | 3             | 0,16%           |
| Antioquia                 | 47         | 50         | 77         | 174           | 9,49%           |
| Arauca                    | 4          | 2          | 2          | 8             | 0,44%           |
| Atlantico                 | 28         | 20         | 27         | 75            | 4,09%           |
| Bogota                    | 74         | 75         | 107        | 256           | 13,96%          |
| Bolivar                   | 27         | 16         | 32         | 75            | 4,09%           |
| Boyaca                    | 24         | 19         | 19         | 62            | 3,38%           |
| Caldas                    | 22         | 30         | 39         | 91            | 4,96%           |
| Caqueta                   | 9          | 9          | 7          | 25            | 1,36%           |
| Casanare                  | 9          | 7          | 4          | 20            | 1,09%           |
| Cauca                     | 15         | 7          | 12         | 34            | 1,85%           |
| Cesar                     | 18         | 9          | 10         | 37            | 2,02%           |
| Choco                     | 2          | 8          | 2          | 12            | 0,65%           |
| Cordoba                   | 27         | 13         | 11         | 51            | 2,78%           |
| Cundinamarca              | 45         | 33         | 36         | 114           | 6,22%           |
| Guaviare                  | -          | -          | 1          | 1             | 0,05%           |
| Huila                     | 22         | 13         | 25         | 60            | 3,27%           |
| La Guajira                | 11         | 4          | 14         | 29            | 1,58%           |
| Magdalena                 | 14         | 20         | 8          | 42            | 2,29%           |
| Meta                      | 6          | 8          | 14         | 28            | 1,53%           |
| Nariño                    | 24         | 12         | 10         | 46            | 2,51%           |
| Norte De Santander        | 13         | 22         | 20         | 55            | 3,00%           |
| Putumayo                  | 4          | 3          | 3          | 10            | 0,55%           |
| Quindio                   | 5          | 9          | 2          | 16            | 0,87%           |
| Risaralda                 | 11         | 10         | 9          | 30            | 1,64%           |
| San Andres                | 1          | -          | -          | 1             | 0,05%           |
| Santander                 | 27         | 42         | 52         | 121           | 6,60%           |
| Sede Nacional             | 26         | 24         | 39         | 89            | 4,85%           |
| Sucre                     | 8          | 13         | 11         | 32            | 1,74%           |
| Tolima                    | 34         | 28         | 36         | 98            | 5,34%           |
| Valle Del Cauca           | 38         | 40         | 61         | 139           | 7,58%           |
| Vichada                   | 5          | -          | -          | 5             | 0,12%           |
| Guainia                   | 1          | -          | 1          | 2             | 0,11%           |
| Vaupes                    | 1          | -          | -          | 1             |                 |
| <b>Total general</b>      | <b>602</b> | <b>548</b> | <b>692</b> | <b>1.834</b>  | <b>100%</b>     |

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

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  
(Mayo – Julio 2026)

| Regional           | Junio | Julio | Variación |
|--------------------|-------|-------|-----------|
| Amazonas           | 2     | 1     | ✓         |
| Antioquia          | 50    | 77    | ✗         |
| Arauca             | 2     | 2     | —         |
| Atlántico          | 20    | 27    | ✗         |
| Bogotá             | 75    | 107   | ✗         |
| Bolívar            | 16    | 32    | ✗         |
| Boyacá             | 19    | 19    | —         |
| Caldas             | 30    | 39    | ✗         |
| Caquetá            | 9     | 7     | ✓         |
| Casanare           | 7     | 4     | ✓         |
| Cauca              | 7     | 12    | ✗         |
| Cesar              | 9     | 10    | ✗         |
| Chocó              | 8     | 2     | ✓         |
| Córdoba            | 13    | 11    | ✓         |
| Cundinamarca       | 33    | 36    | ✗         |
| Guaviare           | -     | 1     | ✗         |
| Huila              | 13    | 25    | ✗         |
| La Guajira         | 4     | 14    | ✗         |
| Magdalena          | 20    | 8     | ✓         |
| Meta               | 8     | 14    | ✗         |
| Nariño             | 12    | 10    | ✓         |
| Norte de Santander | 22    | 20    | ✓         |
| Putumayo           | 3     | 3     | —         |
| Quindío            | 9     | 2     | ✓         |
| Risaralda          | 10    | 9     | ✓         |
| San Andrés         | -     | -     | —         |
| Santander          | 42    | 52    | ✗         |
| Sede Nacional      | 24    | 39    | ✗         |
| Sucre              | 13    | 11    | ✓         |
| Tolima             | 28    | 36    | ✗         |
| Valle del Cauca    | 40    | 61    | ✗         |
| Vichada            | -     | -     | —         |
| Guainía            | -     | 1     | ✗         |
| Vaupés             | -     | -     | —         |
| Total general      | 548   | 692   | ✗         |

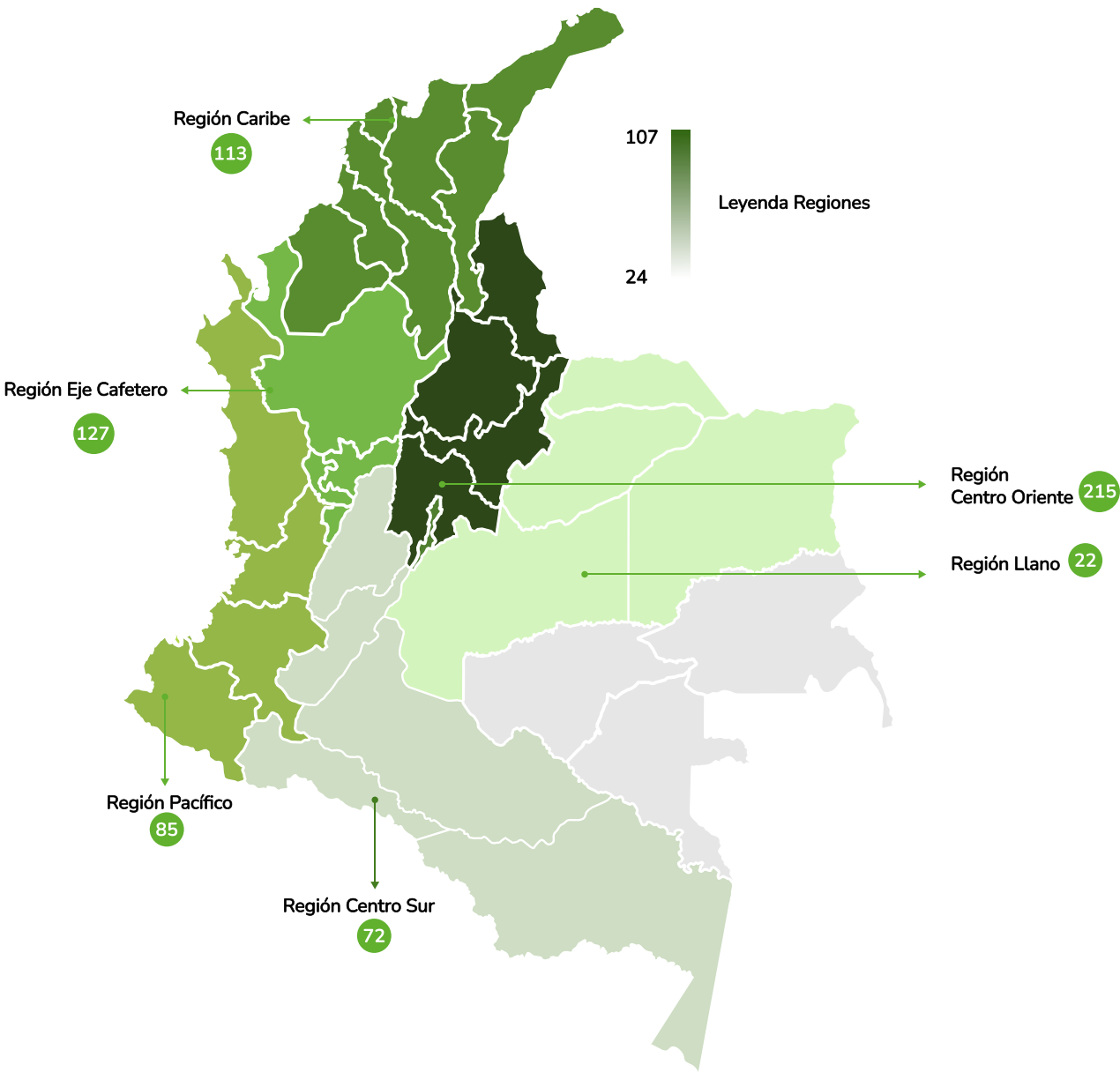
Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

- ✗ Indica que existió un incremento en los Reclamos.
- Indica que no existió una variación en los Reclamos.
- ✓ Indica que existió una disminución en los Reclamos.

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

En el mes de julio 2026 se recibieron 692 reclamos, evidenciándose un incremento del 26% respecto al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante julio de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente (39,5%)**, seguida por la **Región Eje Cafetero (18,4%)** y la **Región Caribe (16,3%)**.



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

| Centro Oriente     | Eje Cafetero | Pacífico        | Caribe     | Centro Sur | Llanos   |
|--------------------|--------------|-----------------|------------|------------|----------|
| BOGOTÁ             | ANTIOQUIA    | VALLE DEL CAUCA | ATLÁNTICO  | TOLIMA     | META     |
| SANTANDER          | CALDAS       | CAUCA           | BOLÍVAR    | HUILA      | CASANARE |
| CUNDINAMARCA       | RISARALDA    | NARIÑO          | CESAR      | CAQUETÁ    | ARAUCA   |
| SEDE NACIONAL      | QUINDÍO      | CHOCO           | CÓRDOBA    | PUTUMAYO   | GUAINÍA  |
| BOYACÁ             |              |                 | MAGDALENA  | AMAZONAS   | VAUPÉS   |
| NORTE DE SANTANDER |              |                 | SUCRE      |            | VICHADA  |
|                    |              |                 | LA GUAJIRA |            | GUAVIARE |
|                    |              |                 | SAN ANDRÉS |            |          |

Se presentan los principales motivos y servicios afectados por los reclamos recibidos a través de los diferentes canales de atención.

### Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF Julio 2026

| Motivo de la Petición                                          | Servicio Afectado                            |                                              |                                   |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                | Incumplimiento de Obligaciones Contractuales | Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes | Instalaciones Físicas Inadecuadas |
| Hogares Comunitarios de Bienestar                              | 154                                          | 37                                           | -                                 |
| Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI  | 142                                          | 17                                           | 2                                 |
| Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares                  | 49                                           | 5                                            | 2                                 |
| Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado | 26                                           | 27                                           | -                                 |
| Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos        | 23                                           | 29                                           | -                                 |
| Hogares Sustitutos                                             | 21                                           | 24                                           | 1                                 |
| Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI                         | 29                                           | 2                                            | -                                 |
| Jardines Comunitarios                                          | 16                                           | 7                                            | -                                 |
| Otras Instituciones                                            | 12                                           | -                                            | -                                 |
| Modalidad propia e intercultural                               | 11                                           | -                                            | -                                 |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de julio 2026, 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 en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar durante el mes de julio 2026 tenemos los siguientes:

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

Las sugerencias son propuestas presentadas por cualquier persona orientadas al mejoramiento continuo o el reconocimiento en la atención y prestación de los servicios. A continuación, se ilustra la recepción de sugerencias en lo recorrido del año 2026.

| Regional Direccionamiento | Mayo       | Junio      | Julio     | Total General | % Participación |
|---------------------------|------------|------------|-----------|---------------|-----------------|
| Amazonas                  | -          | -          | 12        | 12            | 4%              |
| Antioquia                 | 3          | 1          | 4         | 8             | 2%              |
| Arauca                    | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Atlántico                 | 1          | -          | -         | 1             | 0%              |
| Bogotá                    | 28         | 11         | 3         | 42            | 12%             |
| Bolívar                   | 1          | 2          | 4         | 7             | 2%              |
| Boyacá                    | 1          | 8          | 4         | 13            | 4%              |
| Caldas                    | 3          | 6          | 2         | 11            | 3%              |
| Caquetá                   | 9          | 15         | -         | 24            | 7%              |
| Casanare                  | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Cauca                     | -          | -          | 6         | 6             | 2%              |
| Cesar                     | -          | 1          | -         | 1             | 0%              |
| Chocó                     | 4          | 1          | -         | 5             | 1%              |
| Córdoba                   | 11         | 1          | -         | 12            | 4%              |
| Cundinamarca              | 4          | 2          | 6         | 12            | 4%              |
| Guaviare                  | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Huila                     | 20         | -          | 2         | 22            | 6%              |
| La Guajira                | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Magdalena                 | 6          | 1          | -         | 7             | 2%              |
| Meta                      | -          | 13         | 2         | 15            | 4%              |
| Nariño                    | -          | 3          | 11        | 14            | 4%              |
| Norte de Santander        | -          | 20         | -         | 20            | 6%              |
| Putumayo                  | 2          | 4          | -         | 6             | 2%              |
| Quindío                   | -          | 1          | 1         | 2             | 1%              |
| Risaralda                 | 7          | -          | 1         | 8             | 2%              |
| San Andrés                | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Santander                 | 5          | 1          | 7         | 13            | 4%              |
| Sede Nacional             | 7          | 12         | 3         | 22            | 6%              |
| Sucre                     | 1          | 1          | -         | 2             | 1%              |
| Tolima                    | 19         | 7          | 5         | 31            | 9%              |
| Valle del Cauca           | 11         | 5          | -         | 16            | 5%              |
| Vichada                   | -          | -          | -         | -             | 0%              |
| Guainía                   | 3          | -          | -         | 3             | 1%              |
| Vaupés                    | 4          | 2          | -         | 6             | 2%              |
| <b>Total general</b>      | <b>150</b> | <b>118</b> | <b>73</b> | <b>341</b>    | <b>100%</b>     |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

El “% de participación” hace referencia al porcentaje que representa la regional en relación con el número total de sugerencias recibidas durante la vigencia del informe.

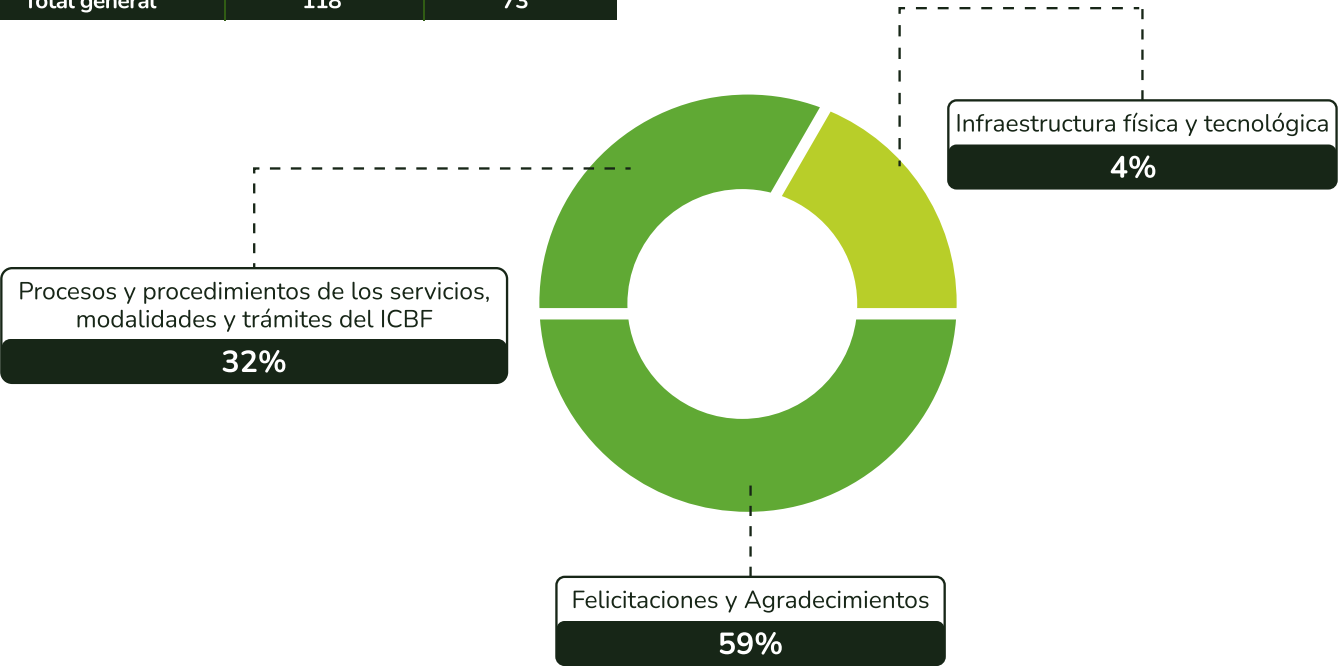
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de julio de 2026 se recibieron 73 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 38%.

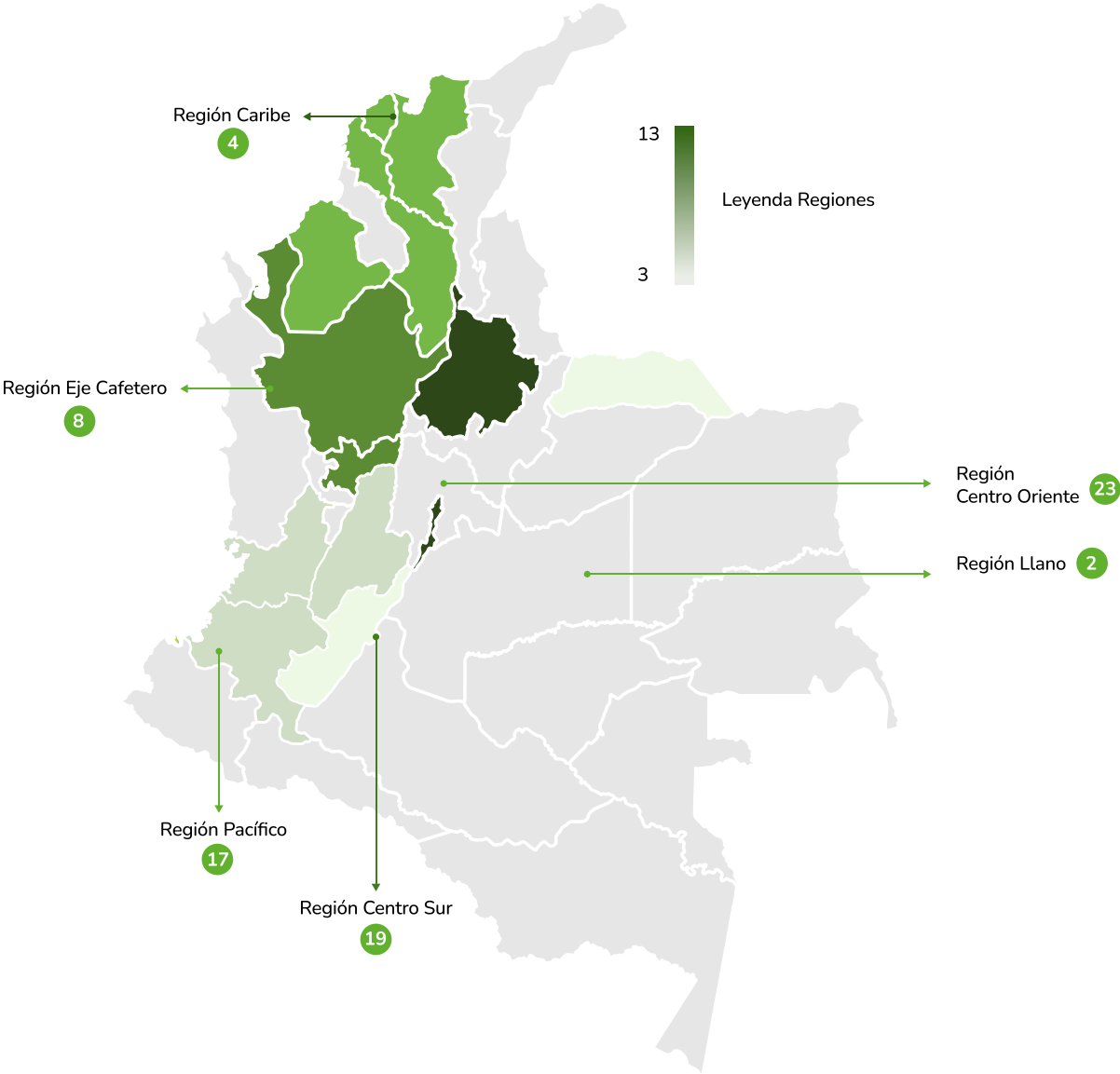
| Regional           | Junio | Julio |
|--------------------|-------|-------|
| Amazonas           | -     | 12    |
| Antioquia          | 1     | 4     |
| Arauca             | -     | -     |
| Atlántico          | -     | -     |
| Bogotá             | 11    | 3     |
| Bolívar            | 2     | 4     |
| Boyacá             | 8     | 4     |
| Caldas             | 6     | 2     |
| Caquetá            | 15    | -     |
| Casanare           | -     | -     |
| Cauca              | -     | 6     |
| Cesar              | 1     | -     |
| Chocó              | 1     | -     |
| Córdoba            | 1     | -     |
| Cundinamarca       | 2     | 6     |
| Guaviare           | -     | -     |
| Huila              | -     | 2     |
| La Guajira         | -     | -     |
| Magdalena          | 1     | -     |
| Meta               | 13    | 2     |
| Nariño             | 3     | 11    |
| Norte de Santander | 20    | -     |
| Putumayo           | 4     | -     |
| Quindío            | 1     | 1     |
| Risaralda          | -     | 1     |
| San Andrés         | -     | -     |
| Santander          | 1     | 7     |
| Sede Nacional      | 12    | 3     |
| Sucre              | 1     | -     |
| Tolima             | 7     | 5     |
| Valle del Cauca    | 5     | -     |
| Vichada            | -     | -     |
| Guainía            | -     | -     |
| Vaupés             | 2     | -     |
| Total general      | 118   | 73    |

\*Petitionen 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 julio 2026, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (59%)**, 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.



A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante julio de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de peticiones. **Se observa que la mayor concentración se encuentra en la Región Centro oriente, con un 31.5%, seguida por la Región Centro sur y Pacífico, con un 26% y 23,3% respectivamente.**



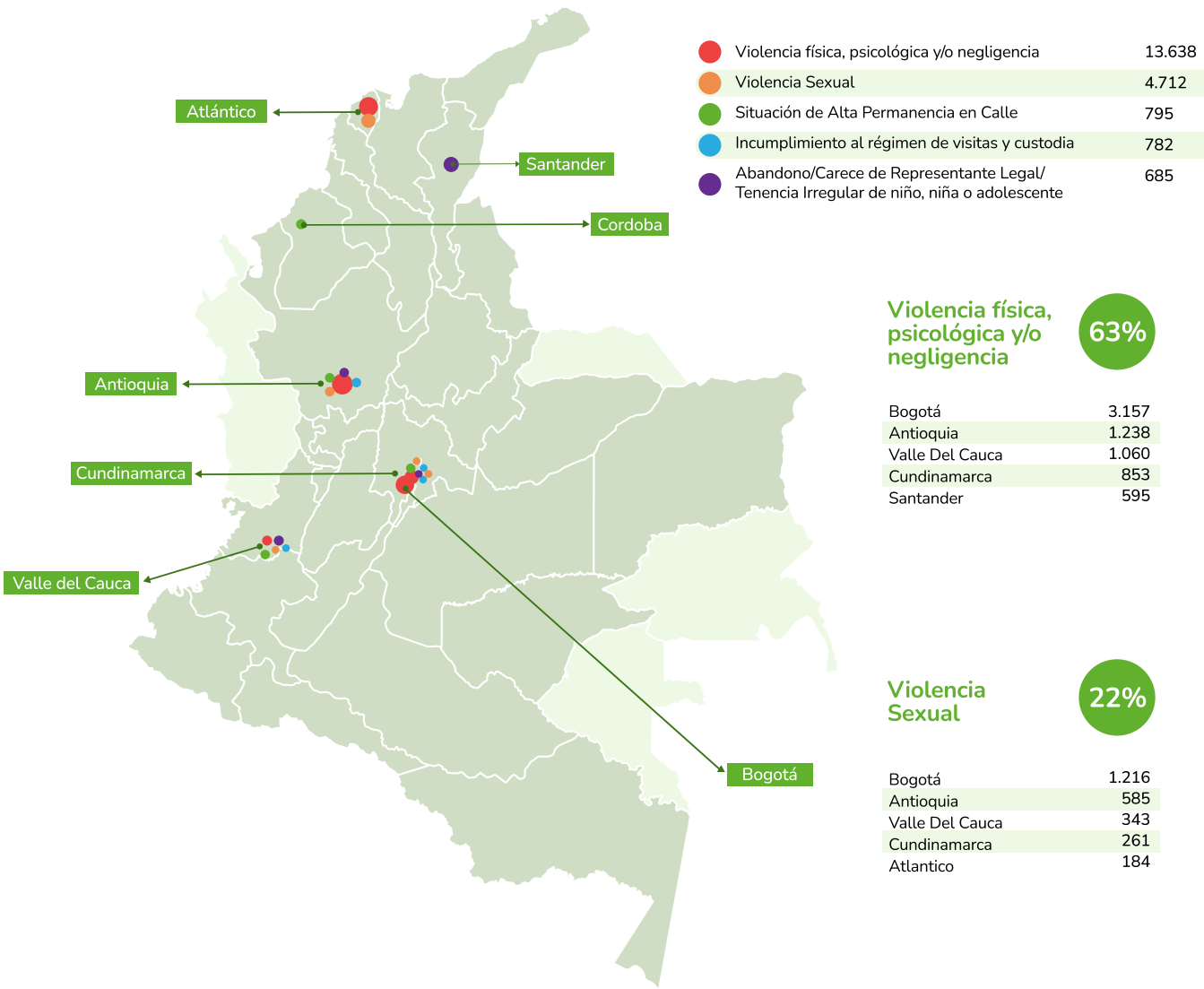
\*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

| Centro Oriente     | Caribe     | Centro Sur | Eje Cafetero | Pacífico        | Llanos   |
|--------------------|------------|------------|--------------|-----------------|----------|
| Bogotá             | Bolívar    | Huila      | Antioquia    | Valle del Cauca | Arauca   |
| Sede Nacional      | Sucre      | Putumayo   | Caldas       | Cauca           | Vaupés   |
| Boyacá             | Magdalena  | Tolima     | Risaralda    | Chocó           | Meta     |
| Santander          | Atlántico  | Caquetá    | Quindío      | Nariño          | Casanare |
| Norte de Santander | Córdoba    | Amazonas   |              |                 | Vichada  |
| Cundinamarca       | Cesar      |            |              |                 | Guainía  |
|                    | La Guajira |            |              |                 | Guaviare |
|                    | San Andrés |            |              |                 |          |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

Durante julio de 2026, el **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)** recibió **21.804** solicitudes por presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Dada la gravedad de estas situaciones, la autoridad administrativa podrá iniciar los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD).

Las regiones con mayor volumen de reportes fueron: **Bogotá (24,2%), Antioquia (9,8%), Valle del Cauca (7.9%), Cundinamarca (6,2%) y Santander (4,1%)**. Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el **94,5%** del total registrado.



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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026



Uno de los objetivos estratégicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es la optimización y maximización de los recursos financieros, en coherencia con el compromiso institucional de lucha contra la corrupción y fomento de la integridad pública.

Para el cumplimiento de este propósito, el Instituto dispone de diversos canales de atención a través de los cuales, durante julio de 2026, se recibieron 196 denuncias. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

| Delito                                                                                                                    | Correo Electrónico | Línea 141 | Portal   | Chat     | Línea Nacional | Presencial Verbal | Facebook | Escrito  | Total general |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|----------|----------|----------------|-------------------|----------|----------|---------------|
| Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto                                                       | 22                 | 7         | 6        | 1        | 1              | 0                 | 0        | 0        | 37            |
| Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero                                                                         | 2                  | 4         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 6             |
| No realizar un acto propio de sus funciones                                                                               | 131                | 0         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 1        | 132           |
| Participación en política                                                                                                 | 2                  | 0         | 0        | 1        | 0              | 0                 | 1        | 0        | 4             |
| Interés provecho propio dentro de un contrato                                                                             | 5                  | 0         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 5             |
| Falsedad personal– suplantar a beneficiario del servicio del ICBF                                                         | 1                  | 0         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 1             |
| Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas | 1                  | 0         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 1             |
| Tráfico de influencias                                                                                                    | 0                  | 1         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 1             |
| Servidor Público o contratista que exijan: “comisiones”, “coimas” o “sobornos”                                            | 3                  | 1         | 1        | 0        | 0              | 1                 | 0        | 0        | 6             |
| Contrato sin requisitos legales                                                                                           | 3                  | 0         | 0        | 0        | 0              | 0                 | 0        | 0        | 3             |
| <b>Total general</b>                                                                                                      | <b>170</b>         | <b>13</b> | <b>7</b> | <b>2</b> | <b>1</b>       | <b>1</b>          | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>196</b>    |



El **87%** de las denuncias ingresaron a través del **correo electrónico**, junto con Línea **141** que representa el **7%**, consolidándose como los canales más utilizados por la ciudadanía durante este periodo. A continuación, se presenta la distribución por departamento de los presuntos hechos de corrupción reportados en julio de 2026.

| Departamento de los hechos | Total |
|----------------------------|-------|
| Valle Del Cauca            | 121   |
| Bogotá Dc                  | 19    |
| Atlántico                  | 8     |
| Córdoba                    | 6     |
| La Guajira                 | 6     |
| Tolima                     | 5     |
| Boyacá                     | 5     |
| Santander                  | 4     |
| Bolívar                    | 4     |
| Cesar                      | 3     |
| Magdalena                  | 3     |

| Departamento de los hechos | Total      |
|----------------------------|------------|
| Nariño                     | 2          |
| Meta                       | 2          |
| Antioquia                  | 2          |
| Risaralda                  | 1          |
| Huila                      | 1          |
| Sucre                      | 1          |
| Norte De Santander         | 1          |
| Caldas                     | 1          |
| Cundinamarca               | 1          |
| <b>Total general</b>       | <b>196</b> |



3

## Top de trámites y servicios más consultados



# Trámites y Servicios de Información y Orientación

Los temas más consultados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención son los siguientes:



## 7.647

### Peticiones relacionadas con Trámites Extraprocesales:

Se registran las solicitudes relacionadas con procesos que se han llevado a cabo o están en curso con el Instituto 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>



## 6.953

### 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>



## 3.187

### Otras Instituciones:

Hace referencia a solicitudes donde la entidad competente de dar trámite o respuesta es diferente al Instituto colombiano de Bienestar Familiar y se hace el correspondiente traslado para conocimiento y gestión de dicha entidad.

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



4

## Satisfacción y percepción ciudadana



# Encuestas de satisfacción (Julio 2026)

Con el fin de realizar una óptima gestión a la calidad del servicio, la Dirección de Relación con la Ciudadanía, 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 Línea 141

**547 E**

89%



Telefonía Adultos

**6.107 E**

99%



Teléfono Verde

**423 E**

99%



Chat

**1.012 E**

93%



Presencial Sede  
Nacional

**145 E**

100%



Línea Nacional SNBF

**389 E**

99%



Click to Call

**132 E**

81%



Videollamada

**67 E**

75%



Presencial Sede  
Regional - CZ

**10.916 E**

91%

\*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de Satisfacción



5

## Transparencia y acceso a la información



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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 julio de 2026, se comparte las gráficas de la información:

• Número de solicitudes recibidas:

| TIPO DE PETICIÓN                                                          | Julio 2026 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|
| Derecho de petición - Información y Orientación                           | 26.079     |
| Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite               | 4.078      |
| Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)    | 47         |
| Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información) | 3.847      |

• Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

| TIPO DE PETICIÓN                                            | Julio 2026 |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| Derecho de petición - Información y Orientación             | 3.004      |
| Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite | 634        |

• Tiempo de respuesta a cada solicitud:

| TIPO DE PETICIÓN                                              | Cantidad | Días promedio para dar respuesta |
|---------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------|
| Derecho de Petición - Información y Orientación               | 27.493   | -                                |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)               | 21.804   | 1                                |
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE)                       | 15.511   | 1                                |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite   | 7.882    | 6                                |
| Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición | 866      | 10                               |
| Orientación en Derecho de Familia                             | 835      | -                                |
| Derecho de Petición - Reclamos                                | 686      | 11                               |
| Derecho de Petición - Quejas                                  | 624      | 10                               |
| Inobservancia de derechos                                     | 199      | 4                                |
| Trámite Búsqueda de Orígenes                                  | 60       | 6                                |
| Derecho de Petición - Sugerencias                             | 73       | 11                               |
| Total general                                                 | 76.033   |                                  |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

# Negaciones de acceso a información

De conformidad con los Instrumentos de Gestión de Información Pública, aprobados mediante la Resolución No. 8255 del 29 de diciembre de 2025, y con base en el Índice de Información Clasificada y Reservada, el ICBF puede denegar el acceso a ciertos datos. Durante julio de 2026, se registraron 18 casos bajo esta excepción, los cuales se justifican a continuación:

| Tipo de Información Solicitada                                                                   | Motivo de negación de información | Objetivo legítimo de la excepción (Ley 1712 de 2014) | Fundamento Constitucional o legal                                     | No. De Solicitudes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Información de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en trámites de restablecimiento de derechos | 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 | 6                  |
| Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS                                    | 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 | 6                  |
| Información Solicitudes de Adopción                                                              | RESERVADA                         | Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014                     | Art. 75 Ley 1098 de 2006                                              | 1                  |

Fuente: Informes SIM, corte 02 de agosto de 2026

## Seguimiento a peticiones en Línea:

Si desea conocer el estado de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, realice la consulta a través de nuestra página web, ingresando su número de documento y radicado aquí:

<https://www.icbf.gov.co/servicios/seguimiento-solicitudes>





6

¿Sabías  
que...



# El ICBF cuenta con la estrategia de Lenguaje Claro



- Que ha permitido fortalecer las capacidades de los servidores y contratistas para comunicarse de manera más sencilla, cercana y comprensible con la ciudadanía. A través de las estrategias de transferencia de conocimiento, inducciones complementarias y espacios de sensibilización, se ha promovido la importancia de hablar, escribir y comunicar la información institucional utilizando un lenguaje claro, facilitando su comprensión y mejorando la experiencia de atención en los diferentes canales de servicio.



# Glosario



- **ACTUACIONES:** son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.

- **AEM – ATENCIÓN EQUIPOS MÓVILES:** permite el registro de peticiones en el marco de la atención brindada por los equipos móviles de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en atención a las estrategias para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes.

- **ATC - ATENCIÓN EN CRISIS:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

- **DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.

- **IDD - INOBSERVANCIA DE DERECHOS:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.

- **IO - DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención.



• **IOT - DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE:** corresponde a peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, en los términos de la Ley 1755 de 2015.

• **PCF - PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS:** este servicio ayuda a empoderar a las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y relaciones, promoviendo un entorno familiar armonioso y resiliente. Ofrecemos asesoría en temas como conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida y habilidades parentales. Registramos este tipo de petición cuando la información proporcionada por el ciudadano indique que la solicitud de atención está relacionada con conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida o habilidades parentales, y cuando no se evidencie inicialmente amenaza o vulneración de derechos contra niños, niñas o adolescentes.

• **PCL - PROCESO CONFLICTO CON LA LEY:** permite el registro de los casos reportados por autoridades judiciales, militares y policivas, mediante un oficio, por petición especial, por 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 - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD):** este tipo de petición se registrará cuando se reporten hechos de presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que sean puestas en conocimiento a través de los diferentes canales del Bienestar Familiar, independientemente de quién lo informe, siempre y cuando se cuente con los datos de ubicación del niño, niña y adolescente.

• **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 de la entidad y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena

# Glosario



o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.

• **TAE - TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL:** se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

• **TBO - TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES:** permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su historia de atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.

• **TDA - TRÁMITE DE ADOPCIÓN:** permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.



7

# Canales de comunicación



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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**



## Telefónico

- **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. jornada continua.
- **Líneas de WhatsApp. 320 239 1685**  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **PBX (601) 437 76 30**  
Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **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.



## Línea 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: [anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co)**



## Presencial

- **En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 218 Centros Zonales del país**  
Atención: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.
- **Escrito: Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75, Bogotá, D.C.**
- **Regional y CZ**  
Los horarios de atención presencial están disponibles en la página web del ICBF. Puedes consultarlos aquí:  
**<https://www.icbf.gov.co/puntos-de-atencion-icbf-1>**



