

Informe de PQRS

y Solicitudes de Acceso a la Información

Junio 2025



Contenido



1	Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención	03
2	Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos	09
3	Top de trámites y servicios más consultados	27
4	Satisfacción y percepción ciudadana	29
5	Transparencia y acceso a la información	31
6	¿Sabías que... / Glosario	34
7	Canales de comunicación	40



**BIENESTAR
FAMILIAR**



1

Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

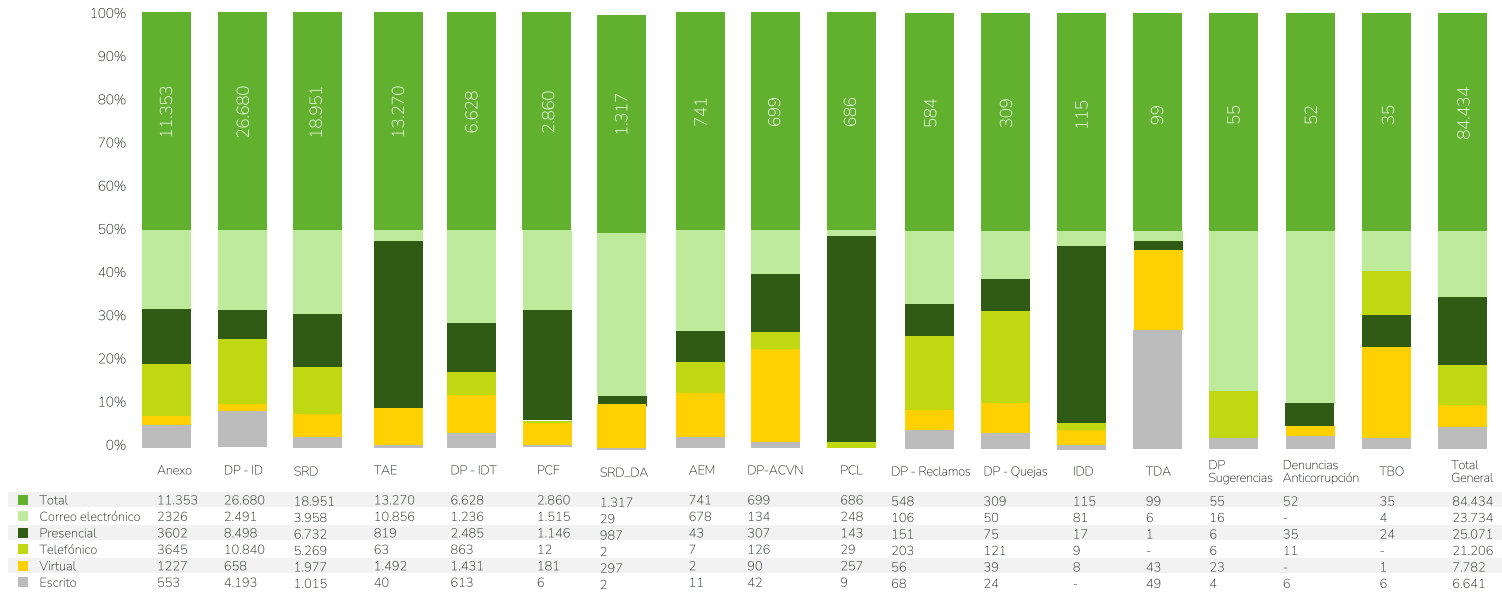


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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 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 junio del año 2025, el ICBF recibió un total de **84.434** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal presencial, correo electrónico y el telefónico de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 29,7%, 28,1% y 25,1%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Junio 2025



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de julio 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.

Tipo registro	Total	% Participación	Promedio días para respuesta
Anexo	11.353	13,45%	NA
DP - IO	26.680	31,60%	-
SRD	18.951	22,44%	1
TAE	13.270	15,72%	-
DP - IOT	6.628	7,85%	6
PCF	2.860	3,39%	-
SRD - OA	1.317	1,56%	NA
AEM	741	0,88%	NA
DP - ACVN	699	0,83%	10
PCL	686	0,81%	NA
DP - Reclamos	584	0,69%	11
DP - Quejas	309	0,37%	11
IOD	115	0,14%	4
TDA	99	0,12%	NA
DP - Sugerencias	55	0,07%	8
Denuncias Anticorrupción	52	0,06%	NA
TBO	35	0,04%	14
Total general	84.434	100%	

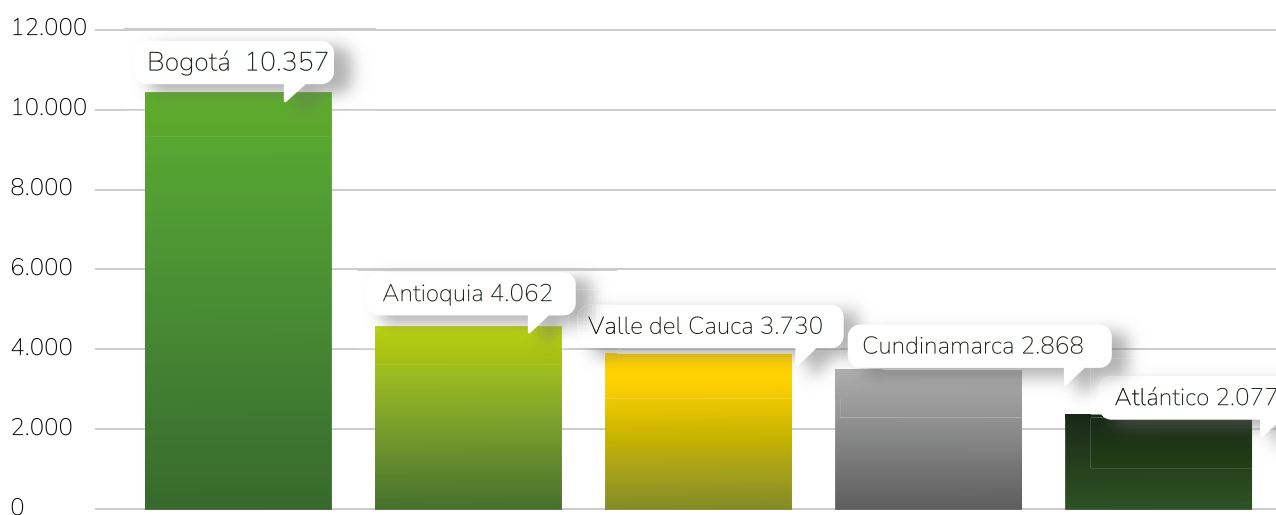
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de julio de 2025

- 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 petionario.

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 petionario, 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 petionario; Por otro lado, Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

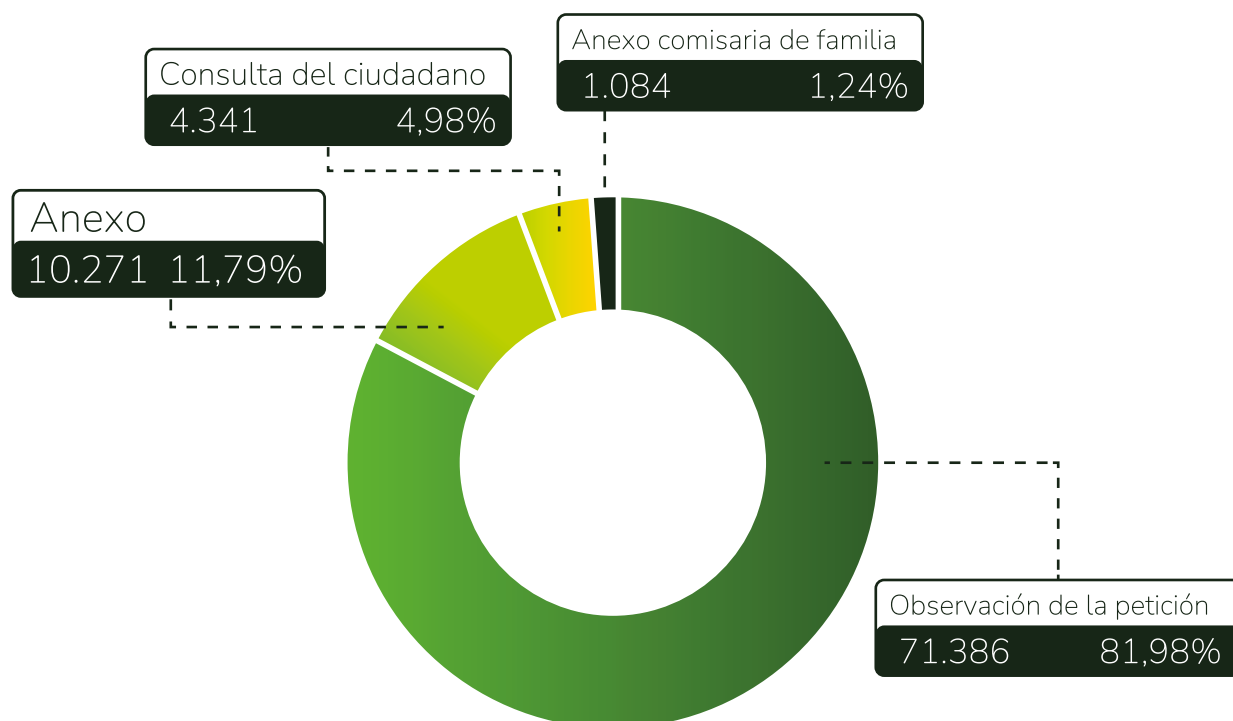


Los puntos de atención presencial en los cuáles se recibió el mayor número de peticiones fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy (Reg. Bogotá), Valledupar 2 (Reg. Cesar), y Manizales 2 (Reg. Caldas).



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

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 junio con un total de **87.082**:



Anexo:

Se documenta cuando un ciudadano, a través de cualquier canal de comunicación, complementa o aclara la información ya registrada en el sistema, sin que se modifiquen los términos legales para dar una respuesta de fondo. Durante el periodo del informe se registraron **10.271** 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 **1.084** 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 **4.341** 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 **71.386** observaciones como trámites internos.



2

Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes 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 junio 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 Junio 2025**

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogota	75	Bogota	83	Tolima	11
Sede Nacional	55	Cundinamarca	46	Valle Del Cauca	6
Antioquia	22	Valle Del Cauca	42	Sucre	5
Valle Del Cauca	17	Santander	40	Bogota	4
Cundinamarca	16	Tolima	34	Boyaca	4
Huila	13	Antioquia	33	Guainia	3
Nariño	12	Caldas	31	Atlantico	3
Santander	12	Atlantico	21	Huila	3
Boyaca	8	Huila	21	Cauca	2
Atlantico	8	Boyaca	19	Sede Nacional	2
Bolivar	8	Bolivar	18	Antioquia	2
Tolima	7	Cesar	18	Norte De Santander	2
Magdalena	7	Nariño	17	Santander	1
Risaralda	5	Magdalena	15	San Andres	1
Norte De Santander	5	Caqueta	15	Meta	1
Caqueta	4	Cordoba	15	Cundinamarca	1
La Guajira	4	Norte De Santander	14	Cordoba	1
Cesar	4	Risaralda	14	Quindio	1
Caldas	4	Meta	13	Bolivar	1
Meta	4	Cauca	13	Risaralda	1
Casanare	3	La Guajira	12		
Cordoba	3	Sucre	11		
Cauca	2	Sede Nacional	11		
Sucre	2	Quindio	11		
Quindio	2	Choco	7		
Arauca	2	Casanare	5		
Guainia	1	Vichada	4		
Putumayo	1	Amazonas	1		
Vichada	1				
San Andres	1				
Amazonas	1				
Total general	309	Total general	584	Total general	55

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de julio 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 abril a junio de 2025.

Quejas por Regional ICBF (Mayo 2025 - Junio 2025)

Regional Direccionamiento	Abr	May	Jun	Total General	% Participación
BOGOTA	87	97	75	259	89,93%
SEDE NACIONAL	34	48	55	137	47,57%
VALLE DEL CAUCA	16	17	17	50	17,36%
ANTIOQUIA	12	18	22	52	18,06%
CUNDINAMARCA	14	18	16	48	16,67%
CALDAS	3	7	4	14	4,86%
BOYACA	12	12	8	32	11,11%
ATLANTICO	3	9	8	20	6,94%
TOLIMA	11	7	7	25	8,68%
NORTE DE SANTANDER	3	4	5	12	4,17%
RISARALDA	9	11	5	25	8,68%
CESAR	2	4	4	10	3,47%
QUINDIO	5	5	2	12	4,17%
CASANARE	3	2	3	8	2,78%
PUTUMAYO	1	3	1	5	1,74%
NARIÑO	5	9	12	26	9,03%
HUILA	8	4	13	25	8,68%
BOLIVAR	4	2	8	14	4,86%
MAGDALENA	3	8	7	18	6,25%
SANTANDER	8	5	12	25	8,68%
CAUCA	5	1	2	8	2,78%
META	5	6	4	15	5,21%
ARAUCA	3	4	2	9	3,13%
CORDOBA	-	2	3	5	1,74%
GUAINIA	2	1	1	4	1,39%
CAQUETA	2	2	4	8	2,78%
VICHADA	1	-	1	2	0,69%
CHOCO	1	-	-	1	0,35%
LA GUAJIRA	1	3	4	8	2,78%
SUCRE	1	1	2	4	1,39%
GUAVIARE	1	1	-	2	0,69%
AMAZONAS	1	-	1	2	0,69%
SAN ANDRES	-	-	1	1	0,35%
Total general	266	311	309	886	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de julio 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 (Mayo 2025 - Junio 2025)

Regional	Mayo 2025	Junio 2025	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	18	22	✗
Arauca	4	2	✓
Atlántico	9	8	✓
Bogotá	97	75	✓
Bolívar	2	8	✗
Boyacá	12	8	✓
Caldas	7	4	✓
Caquetá	2	4	✗
Casanare	2	3	✗
Cauca	1	2	✗
Cesar	4	4	—
Chocó	-	-	—
Cordoba	2	3	✗
Cundinamarca	18	16	✓
Guainia	1	1	—
Guaviare	1	-	✓
Huila	4	13	✗
La Guajira	3	4	✗
Magdalena	8	7	✓
Meta	6	4	✓
Nariño	9	12	✗
Norte de Santander	4	5	✗
Putumayo	3	1	✓
Quindío	5	2	✓
Risaralda	11	5	✓
San Andres	-	1	✗
Santander	5	12	✗
Sede Nacional*	48	55	✗
Sucre	1	2	✗
Tolima	7	7	—
Valle del Cauca	17	17	—
Vichada	-	1	✗
Total general	311	309	

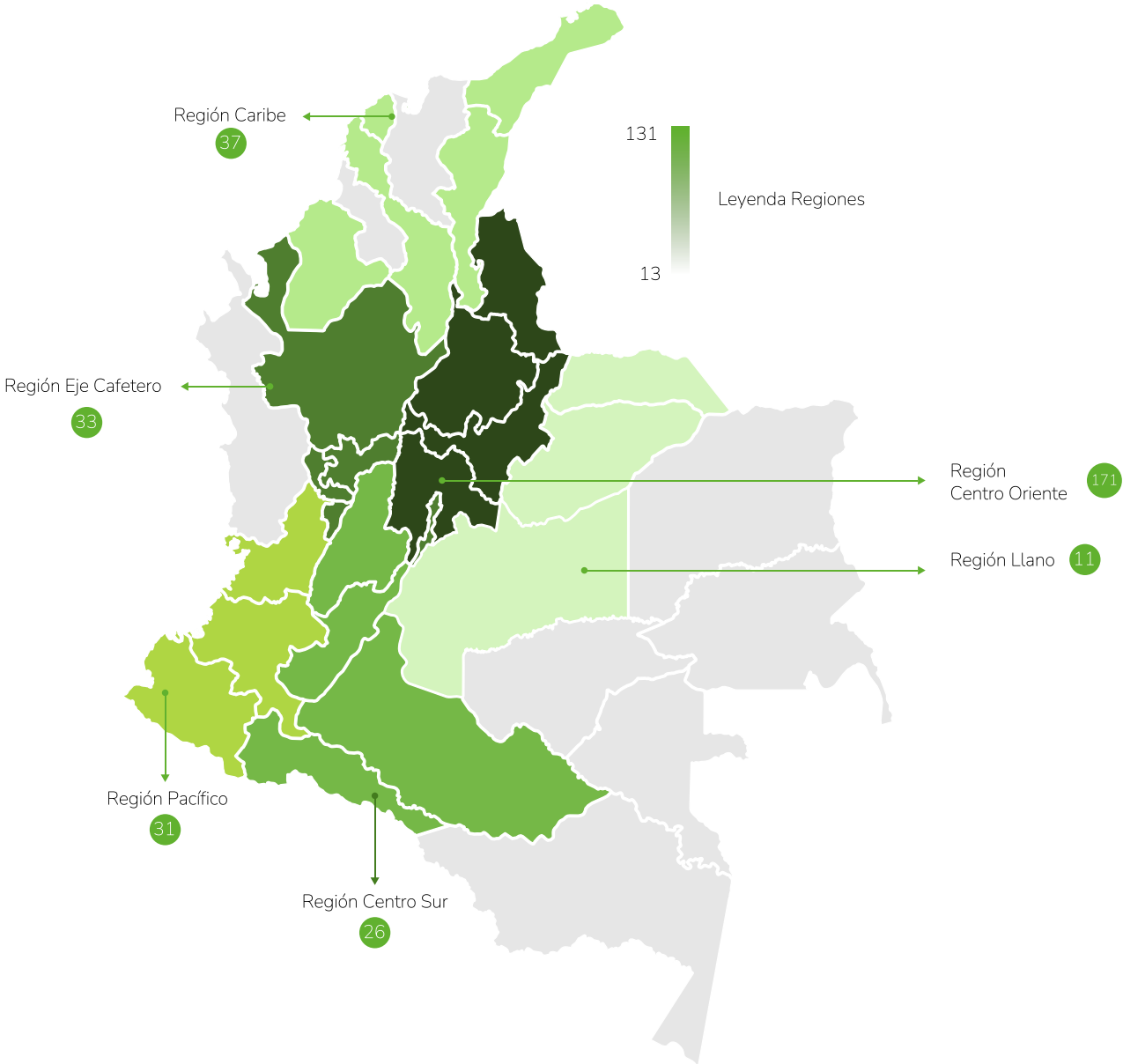
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

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

Durante el mes de junio de 2025 se recibieron 309 quejas y se logró evidenciar una disminución del 1% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “mayo 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de junio 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 **55,3%**, **Región Caribe** con el **12%** y **Región Eje cafetero** con el **10,7%** 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
Bogotá	Bolívar	Antioquia	Tolima	Valle del Cauca	Meta
Sede Nacional	Magdalena	Risaralda	Huila	Nariño	Casanare
Cundinamarca	Atlántico	Quindío	Caquetá	Cauca	Arauca
Boyaca	Cesar	Caldas	Amazonas	Choco	Vichada
Santander	Sucre		Putumayo		Guainía
Norte De Santander	La guajira				Vaupes
	San Andrés				Guaviare
	Córdoba				

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas junio 2025

Servicio Afectado	Motivo de la Petición					
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	48	34	11	23	10	-
Servicio al Ciudadano	6	5	10	8	1	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	11	-	9	5	5	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	4	8	2	1	3	-
Servidores Públicos	3	-	4	1	-	6
Adopciones	2	-	10	1	-	-
Hogares Sustitutos	5	1	-	1	-	1
Conciliable - Fijación de visitas	2	2	1	3	-	-
Ejecutivo de Alimentos	1	4	3	-	-	-
F Hogares Comunitarios de Bienestar	2	-	1	1	-	2

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de junio 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% (164) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: CZ Revivir, CZ Engativá, Regional Bogotá, CZ Neiva.

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 (abril a junio 2025).

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

Regional Direccionamiento	Abr	May	Jun	Total General	% Participación
BOGOTA	83	77	83	243	12,11%
ANTIOQUIA	59	53	33	145	7,22%
VALLE DEL CAUCA	54	39	42	135	6,73%
CUNDINAMARCA	39	44	46	129	6,43%
SEDE NACIONAL	11	26	11	48	2,39%
CALDAS	31	33	31	95	4,73%
SANTANDER	67	44	40	151	7,52%
BOLIVAR	37	36	18	91	4,53%
RISARALDA	13	20	14	47	2,34%
TOLIMA	26	30	34	90	4,48%
BOYACA	14	34	19	67	3,34%
ATLANTICO	37	40	21	98	4,88%
NARIÑO	32	20	17	69	3,44%
CESAR	19	25	18	62	3,09%
HUILA	31	35	21	87	4,33%
CORDOBA	18	22	15	55	2,74%
QUINDIO	5	6	11	22	1,10%
CAUCA	11	17	13	41	2,04%
NORTE DE SANTANDER	22	26	14	62	3,09%
META	14	16	13	43	2,14%
CHOCO	8	6	7	21	1,05%
MAGDALENA	13	27	15	55	2,74%
AMAZONAS	4	2	1	7	0,35%
SUCRE	8	5	11	24	1,20%
LA GUAJIRA	18	13	12	43	2,14%
CAQUETA	10	12	15	37	1,84%
CASANARE	6	11	5	22	1,10%
PUTUMAYO	1	3	-	4	0,20%
ARAUCA	4	3	-	7	0,35%
GUAVIARE	1	-	-	1	0,05%
VICHADA	-	2	4	6	0,30%
SAN ANDRES	1	-	-	1	0,12%
GUAINIA	-	1	-	1	0,05%
Total general	697	728	584	2.007	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de julio 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
(Mayo – Junio 2025)

Regional	Abril 2025	Mayo 2025	Variación
Amazonas	2	1	✓
Antioquia	53	33	✓
Arauca	3	-	✓
Atlántico	40	21	✓
Bogotá	77	83	✗
Bolívar	36	18	✓
Boyacá	34	19	✓
Caldas	33	31	✓
Caquetá	12	15	✗
Casanare	11	5	✓
Cauca	17	13	✓
Cesar	25	18	✓
Choco	6	7	✗
Córdoba	22	15	✓
Cundinamarca	44	46	✗
Guainia	1	-	✓
Guaviare	-	-	—
Huila	35	21	✓
La Guajira	13	12	✓
Magdalena	27	15	✓
Meta	16	13	✓
Nariño	20	17	✓
Norte De Santander	26	14	✓
Putumayo	3	-	✓
Quindío	6	11	✗
Risaralda	20	14	✓
Santander	44	40	✓
Sede Nacional*	26	11	✓
Sucre	5	11	✗
Tolima	30	34	✗
Valle Del Cauca	39	42	✗
Vichada	2	4	✗
San Andres	-	-	—
Total general	728	584	✓

Fuente: Informes SIM, corte 02 de febrero de 2025

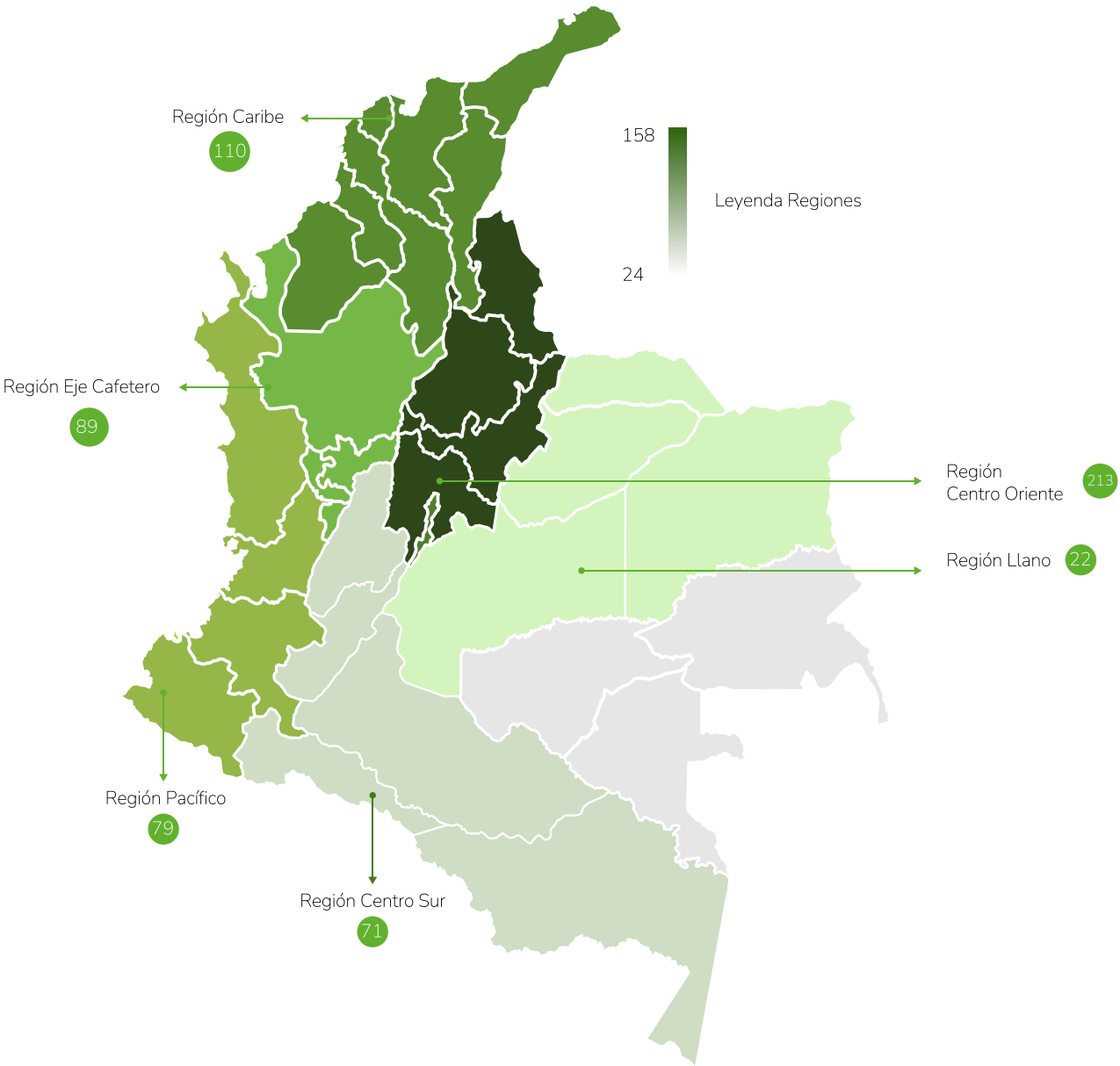
- ✗ Indica que existió un incremento en los Reclamos.
- Indica que no existió una variación en los Reclamos.
- ✓ Indica que existió una disminución en los Reclamos.

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

En el mes de junio 2025 se recibieron 584 reclamos, evidenciándose una disminución del 20% respecto al mes inmediatamente anterior “mayo 2025”.

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de junio 2025 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que las regiones con más Reclamos corresponden a: **Región centro Oriente que representa el 36,5% seguido de la Región Caribe con el 18,8% y la Región Eje cafetero con el 15,2% 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	Eje Cafetero	Caribe	Pacífico	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ANTIOQUIA	ATLÁNTICO	VALLE DEL CAUCA	HUILA	META
SANTANDER	CALDAS	BOLÍVAR	NARIÑO	TOLIMA	CASANARE
CUNDINAMARCA	RISARALDA	CESAR	CAUCA	CAQUETÁ	ARAUCA
NORTE DE SANTANDER	QUINDÍO	LA GUAJIRA	CHOCO	AMAZONAS	GUAVIARE
BOYACÁ		CÓRDOBA		PUTUMAYO	VICHADA
SEDE NACIONAL*		MAGDALENA			GUAINÍA
		SUCRE			
		SAN ANDRÉS			

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF junio 2025

Motivo de la Petición \ Servicio Afectado	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	116	26	4
Hogares Comunitarios de Bienestar	78	19	2
Hogares Sustitutos	25	28	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	25	26	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	36	12	2
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	15	18	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	28	3	-
Servicio al Ciudadano	21	1	4
Modalidad propia e intercultural	21	-	-
Jardines Comunitarios	11	7	1

Fuente: Informes SIM, corte 02 de junio de 2025

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

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de junio 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 relacionados con los Hogares Sustitutos generalmente presentan cuando consideran que hay irregularidades o deficiencias en el servicio prestado por estos hogares. Esto puede incluir situaciones como el trato inadecuado a los niños, la falta de cumplimiento de las responsabilidades del hogar sustituto, o cualquier otra situación que ponga en riesgo el bienestar de los menores bajo su cuidado.

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 (abril a junio 2025).

Regional Direccionamiento	Abr	May	Jun	Total General	% Participación
Bogotá	4	9	4	17	18%
Amazonas	-	-	-	-	0%
Valle del Cauca	-	3	6	9	9%
Santander	1	3	1	5	5%
Cundinamarca	2	-	1	3	3%
Atlántico	-	2	3	5	5%
Tolima	1	2	11	14	15%
Sede Nacional	1	2	2	5	5%
Caldas	-	1	-	1	1%
Antioquia	1	2	2	5	5%
Cauca	-	-	2	2	2%
Risaralda	-	2	1	3	3%
Bolívar	-	-	1	1	1%
Sucre	-	-	5	5	5%
Quindío	-	1	1	2	2%
Meta	-	-	1	1	1%
Caquetá	-	-	-	-	0%
Huila	2	-	3	5	5%
Magdalena	-	-	-	-	0%
Córdoba	-	1	1	2	2%
Guainía	-	-	3	3	3%
Norte de Santander	-	-	2	2	2%
Boyacá	-	-	4	4	4%
Nariño	-	-	-	-	0%
Casanare	-	-	-	-	0%
Cesar	-	-	-	-	0%
Guaviare	-	-	-	-	0%
Chóco	-	1	-	1	1%
Vichada	-	-	1	1	1%
Total general	12	29	55	96	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de junio 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.

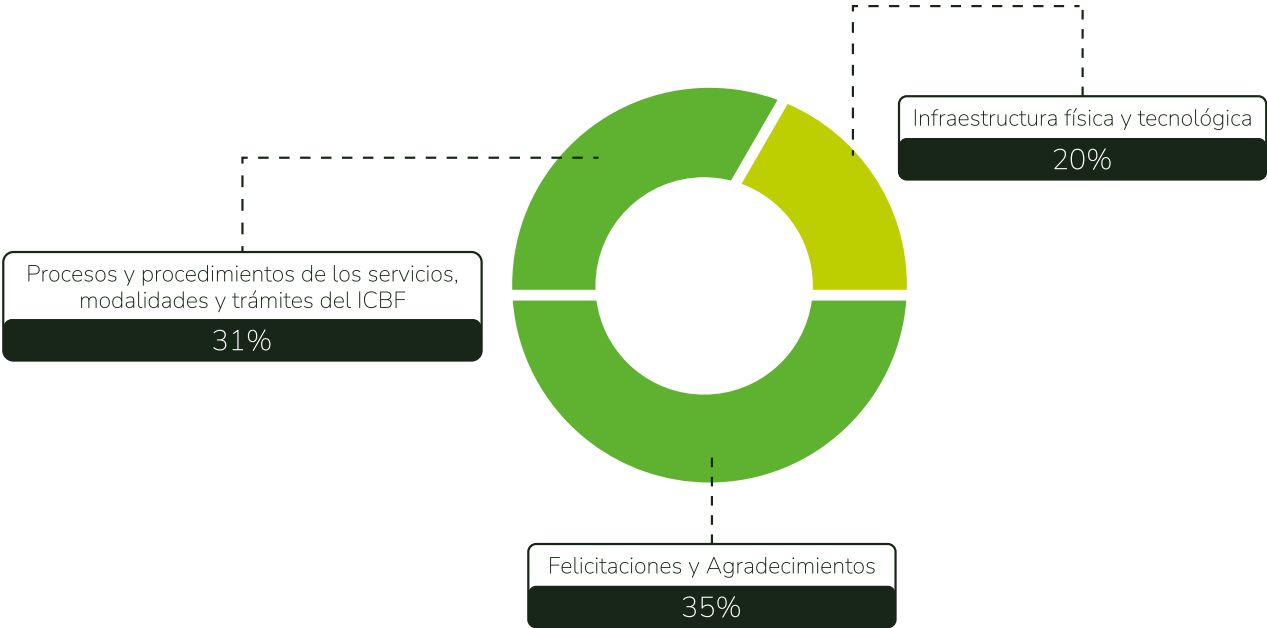
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de junio de 2025 se recibieron 55 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia un incremento del 90% respecto al mes inmediatamente anterior (mayo).

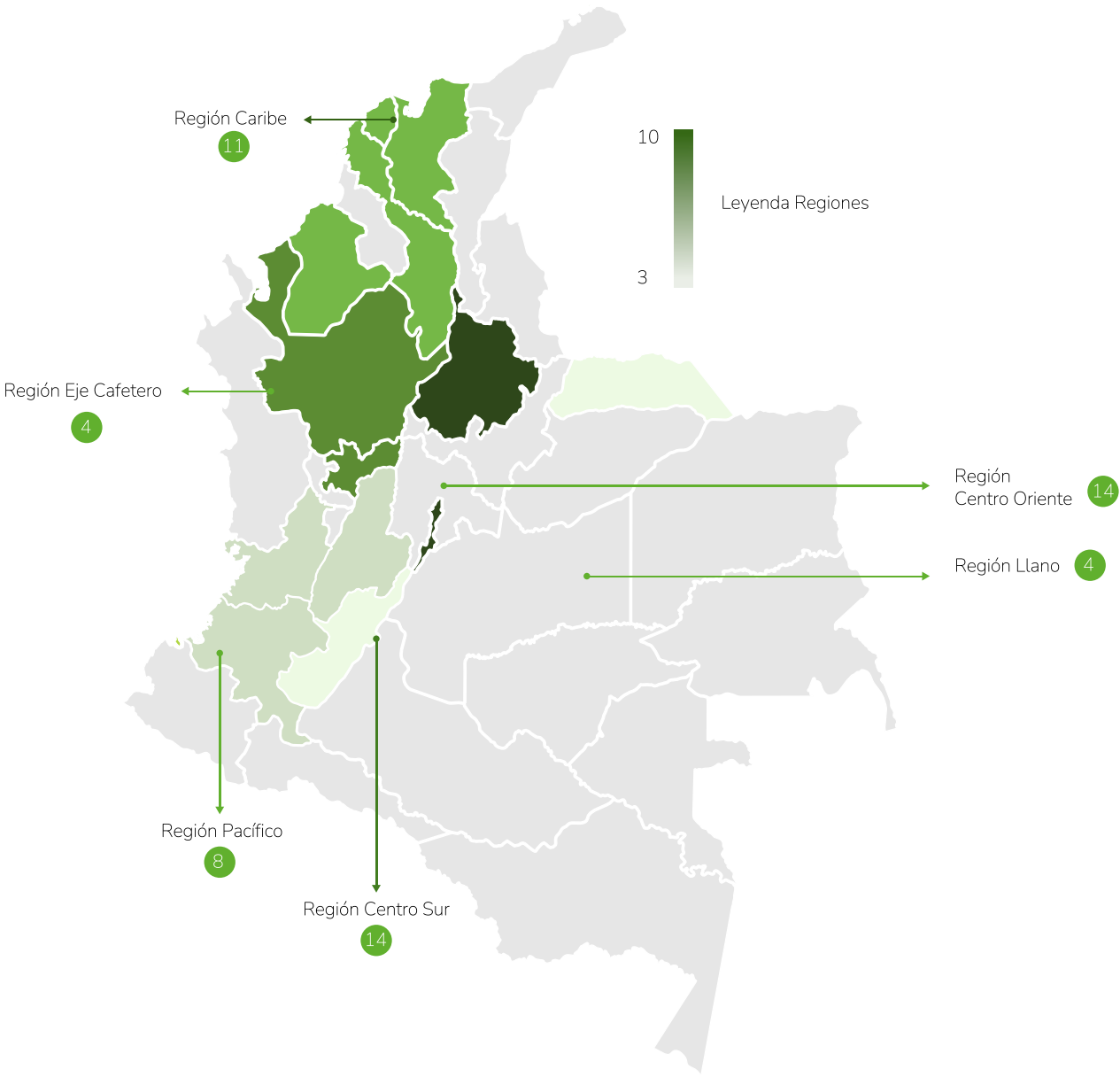
Regional	Mayo 2025	Junio 2025
Amazonas	-	-
Antioquia	2	2
Atlantico	2	3
Bogota	9	4
Bolivar	-	1
Boyaca	-	4
Caldas	1	-
Casanare	-	-
Cauca	-	2
Caqueta	-	-
Córdoba	1	1
Chóco	1	-
Cundinamarca	-	1
Guainia	-	3
Huila	-	3
Magdalena	-	-
Nariño	-	-
Norte De Santander	-	2
Quindio	1	1
Risaralda	2	1
Santander	3	1
Sede Nacional*	2	2
Sucre	-	5
Tolima	2	11
Meta	-	1
Valle Del Cauca	3	6
San Andres	-	1
Total general	29	55

* 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 junio 2025, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (35%)**, 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 (17%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional.



A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de junio 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 48,3%, la Región eje cafetero el 20.7%.**



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

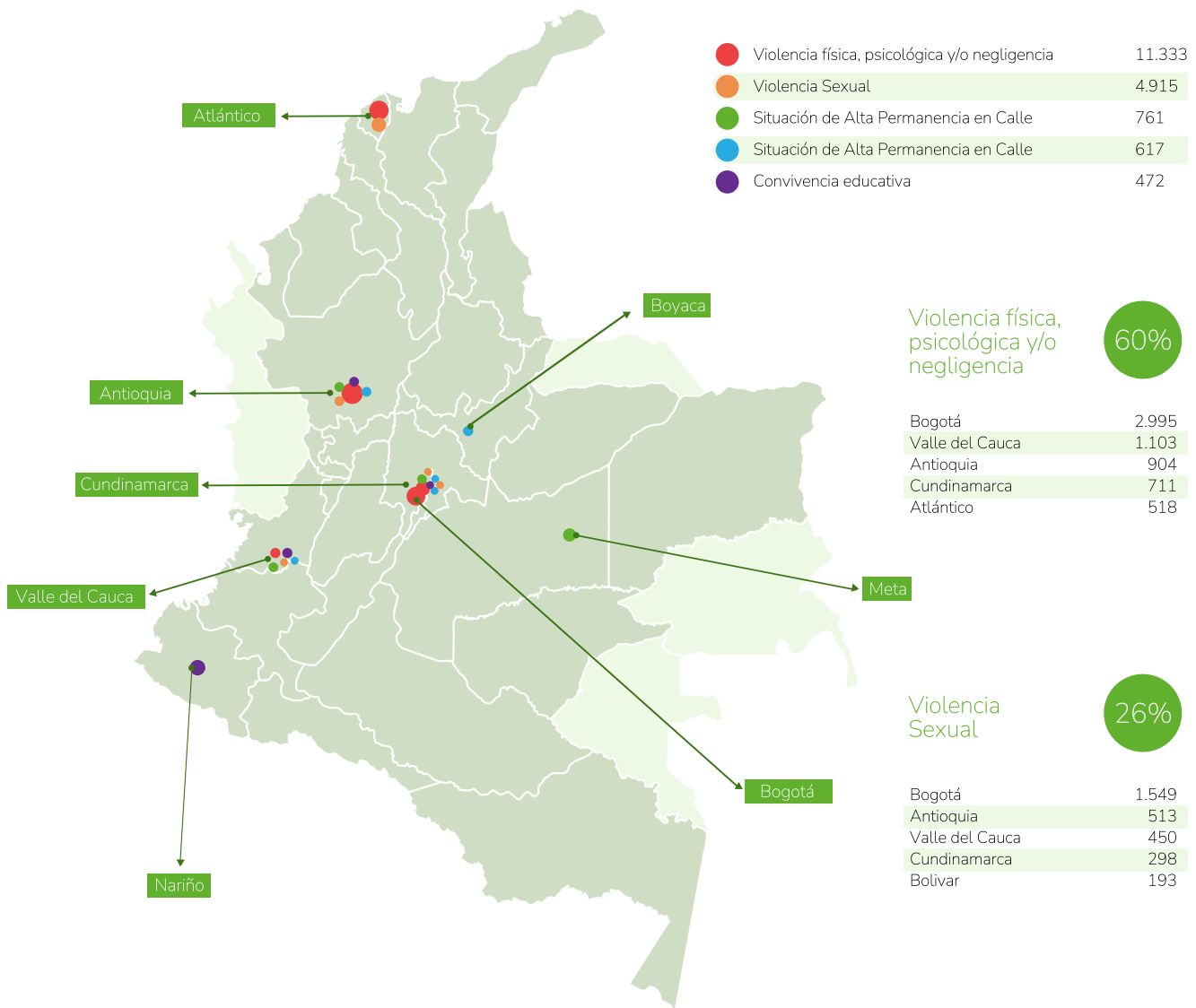
Centro Oriente	Caribe	Llanos	Pacífico	Eje Cafetero
Sede Nacional* BOGOTÁ CUNDINAMARCA	BOLÍVAR MAGDALENA ATLÁNTICO	CASANARE	VALLE DEL CAUCA CAUCA	CALDAS

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

Para el mes de junio de 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 19.817 **solicitudes relacionadas con amenazas o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA)** en todo el país. Estas situaciones comprometen gravemente los derechos de los menores, lo que exige la intervención de los profesionales del ICBF, quienes deben desplazarse a nivel nacional para realizar la constatación y verificación de los hechos. Una vez confirmados los casos, se llevan a cabo las acciones necesarias para que la autoridad administrativa inicie los procesos correspondientes con el fin de restablecer los derechos de los afectados.

Las regiones que presentaron el mayor número de reportes fueron: Bogotá con un 28,4% (5.390), seguida por Valle del Cauca con un 9,5% (1.806), Antioquia con un 8,8% (1.669), Cundinamarca con un 6,2% (1.177) y Atlántico con un 4,2% (800). Estas cinco regiones concentran más del 50% de los casos reportados a nivel nacional.

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 95.3% del total de los casos



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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025



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 junio 2025, 52 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Línea SNBF	Total General
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	6	5	4	0	15
Contrato sin requisitos legales	12	0	0	0	12
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	2	2	1	0	5
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	1	0	1	0	2
Interés provecho propio dentro de un contrato	2	0	0	0	2
No realizar un acto propio de sus funciones	7	2	0	0	9
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	0	1	0	1	2
Uso indebido de la información del ICBF	3	0	0	0	3
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	0	0	0	1
Participación en política	1	0	0	0	1
Total general	35	10	6	1	52



El **67% 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 junio 2025 por departamento.

Departamento de los hechos	Total	Departamento de los hechos	Total
Bogotá Dc	7	Putumayo	1
Caquetá	4	Atlántico	1
Córdoba	4	Amazonas	1
Valle Del Cauca	4	Santander	1
Cauca	4	Risaralda	1
Cundinamarca	3	Vichada	1
Arauca	3	Norte De Santander	1
Chocó	2	Bolívar	1
Boyacá	2	Meta	1
La Guajira	2	San Andrés	1
Vaupés	2	Tolima	1
Magdalena	2	Total general	52
Antioquia	2		

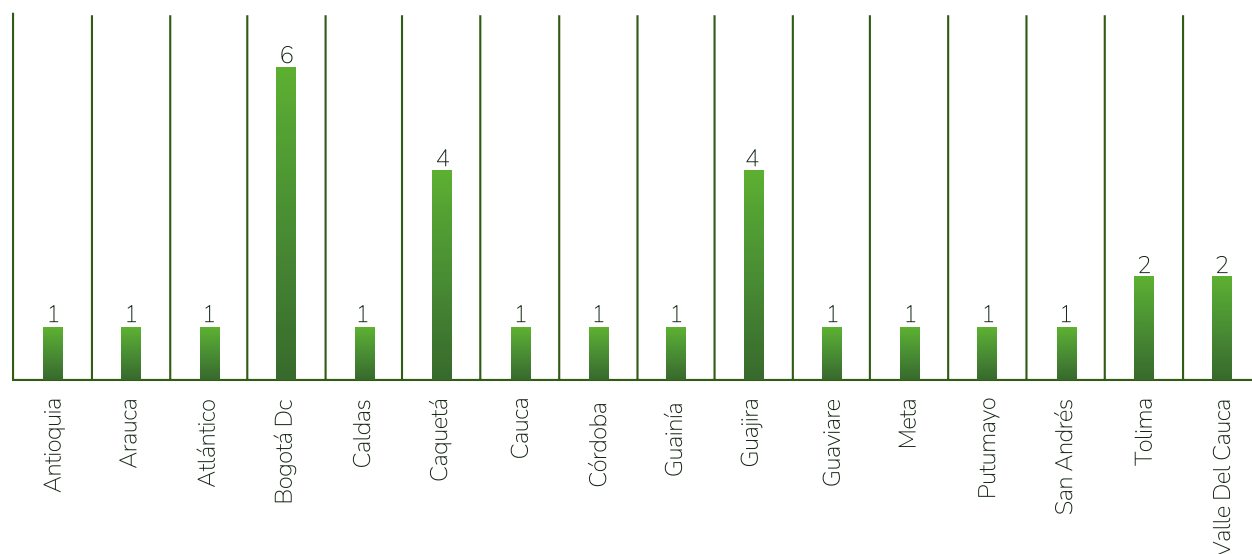
Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

En el marco de nuestro objetivo plasmado en el Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 de “fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción, constitución de redes institucionales y canales de denuncia; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía”¹, presentamos este informe del estado de las denuncias de presuntos actos de corrupción recibidas por el ICBF en el período del 1 de abril al 30 de junio del 2025 a través de nuestros canales de atención. 2, por medio de los cuales recibimos un total de 127 denuncias por los motivos que exponemos a continuación:

Tipo de denuncia	Número de denuncias
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	44
Contrato sin requisitos legales	28
Falsedad personal - suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	1
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	3
Interés provecho propio dentro de un contrato	4
No realizar un acto propio de sus funciones	15
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	16
Participación en política	3
Servidor público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	6
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	1
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1
Uso indebido de la información del ICBF	3
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	2
Total general	127

Se enviaron 29 denuncias a la Oficina de Control Interno Disciplinario

DENUNCIAS REMITAD A OCID



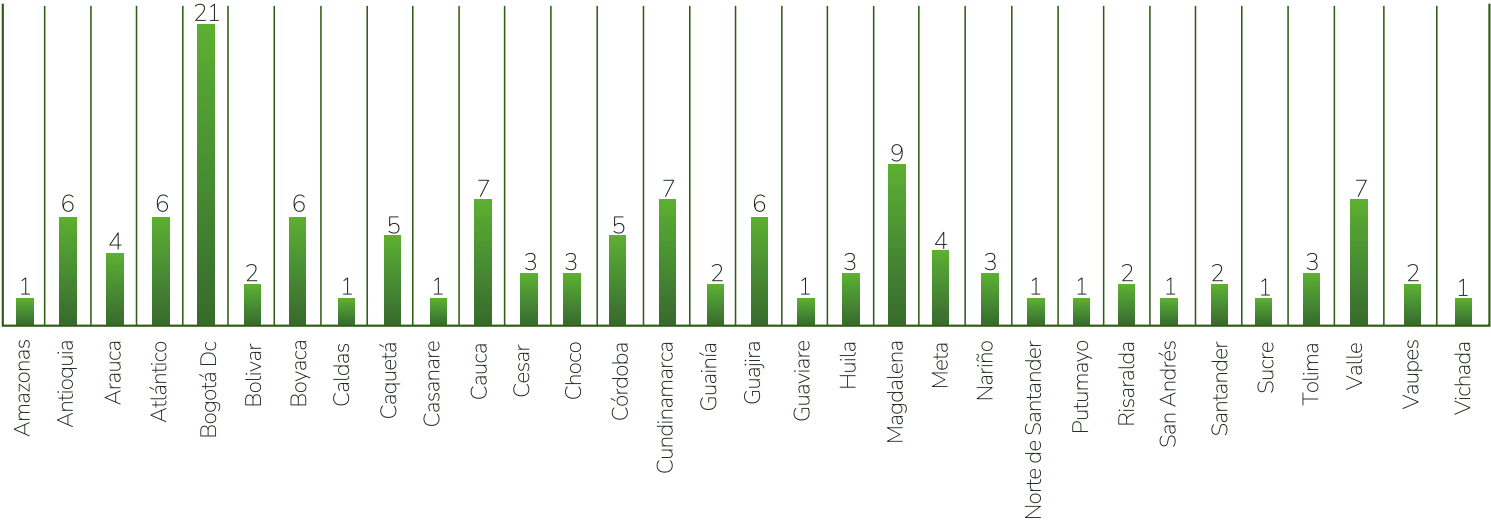
1) https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/pg4.de_programa_de_transparencia_y_etica_publica_v1_2025.pdf

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

Todas estas denuncias fueron tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica, y de ellas, 16 contenían hechos suficientes para ser presentadas en la Fiscalía General de la Nación. A continuación, se relacionan la cantidad de denuncias presentadas por la ciudadanía por departamento:

Departamento	Número de denuncias	Departamento	Número de denuncias
Amazonas	1	La Guajira	6
Antioquia	6	Guaviare	1
Arauca	4	Huila	3
Atlántico	6	Magdalena	9
Bogotá Dc	21	Meta	4
Bolívar	2	Nariño	3
Boyacá	6	Norte de Santander	1
Caldas	1	Putumayo	1
Caquetá	5	Risaralda	2
Casanare	1	San Andrés	1
Cauca	7	Santander	2
Cesar	3	Sucre	1
Chocó	3	Tolima	3
Córdoba	5	Valle	7
Cundinamarca	7	Vaupés	2
Guainía	2	Vichada	1
		Total general	127

TOTAL DENUNCIAS ABRIL - JUNIO 2025





3

Top de trámites y servicios más consultados



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Trámites y Servicios de Información y Orientación

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



7.361

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>



6.208

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>



3.011

Diligencias Administrativas:

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

a) prestar acompañamiento en diligencias o audiencias en las que se requiere salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, b) practicar una prueba con el mismo fin. Esta comisión es de carácter temporal, ya que concierne solo a la diligencia solicitada. <https://www.icbf.gov.co/servicios/preguntas-frecuentes>



4

Satisfacción y percepción ciudadana



Encuestas de satisfacción (Junio 2025)

Con el fin de realizar una óptima gestión a la calidad del servicio, la Dirección de Servicios y Atención, a través del operador del centro de contacto, realiza mensualmente la verificación del nivel de satisfacción de los petitionarios que se comunicaron con el ICBF mediante sus líneas de atención y acuden a los puntos de atención a nivel nacional.



Telefonía Adultos

10.764 E

92,62%



Chat

431 E

72,39%



Telefonía Línea 141

578 E

79,58%



Whatsapp

491 E

58,45%



Teléfono Verde

512 E

97,07%



Presencial Sede
Nacional

100 E

100%



Videollamada

66 E

46,97%



Presencial Sede
Regional - CZ

4.951 E

91%

*E: Encuestas efectivas.



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 junio de **2025**:

• **Número de solicitudes recibidas:**

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO 2025
Derecho de petición - Información y Orientación	24.988
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	4.710
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	23
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.895

• **Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:**

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO 2025
Derecho de petición - Información y Orientación	2.842
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	567

• **Tiempo de respuesta a cada solicitud:**

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.988	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	18.951	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	11.368	-
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.617	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	2.858	-
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	919	-
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	699	10
Orientación en Derecho de Familia	699	-
Derecho de Petición - Reclamos	584	11
Derecho de Petición - Quejas	309	11
Inobservancia de derechos	115	4
Atención en Crisis	74	-
Derecho de Petición - Sugerencias	55	8
Trámite Búsqueda de Orígenes	30	14
Total general	68.266	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio 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 26 durante la vigencia del mes de junio 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	10	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	11	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 julio 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>





6

¿Sabías
que...



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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



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



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.

- **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,

Glosario



promoviendo un entorno familiar armonioso y resiliente. Ofrecemos asesoría en temas como conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida y habilidades parentales. Nuestro objetivo es desarrollar competencias y habilidades de cuidado mutuo que fortalezcan los vínculos familiares y comunitarios, reconociendo la igualdad de derechos para mejorar la capacidad de protección, solidaridad y socialización.

Registramos este tipo de petición cuando la información proporcionada por el ciudadano indique que la solicitud de atención está relacionada con conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida o habilidades parentales, y cuando no se evidencie inicialmente amenaza o vulneración de derechos contra niños, niñas o adolescentes.

- **AAF - Asistencia y Asesoría a la Familia:** es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.

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

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

- **Trámite de Adopción:** Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.

- **Atención en Crisis:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se



pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

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

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

- **PCL Proceso Conflicto con la Ley:** Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

- **(SRD_OA) SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.



7

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**



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: anticorrupción@icbf.gov.co



Presencial

- **En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 217 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 (Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.)**



