

Informe de PQRS

y Solicitudes de Acceso a la Información

Marzo 2026



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	25
4	Satisfacción y percepción ciudadana	27
5	Transparencia y acceso a la información	29
6	¿Sabias que... / Glosario	32
7	Canales de comunicación	37



**BIENESTAR
FAMILIAR**



1

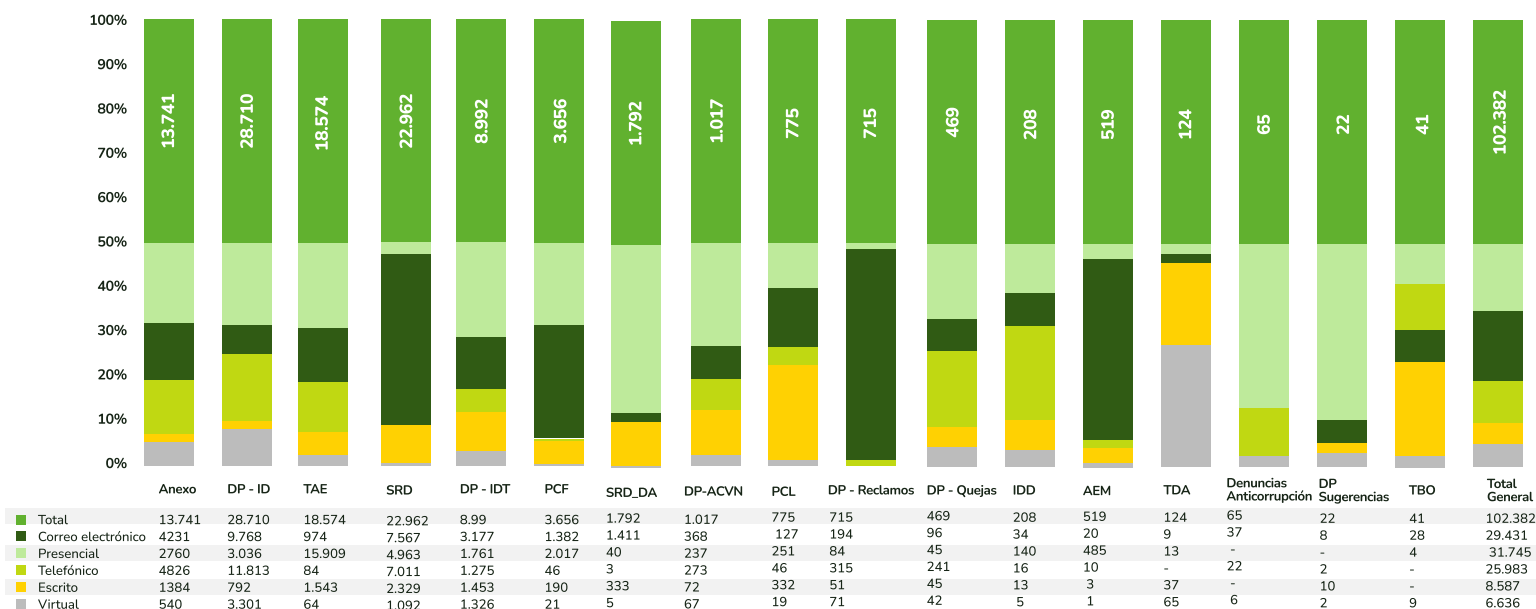
Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención



El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia, 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 marzo de 2026, se registraron **102.382 PQRS** en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales presencial (**31%**), Correo electrónico (**28,7%**) y telefónico (**25.4%**), consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Marzo 2026



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

Tipo registro	Total	% Participación	Promedio días para respuesta
Anexo	13.741	13,42%	NA
DP - IO	28.710	28,04%	-
TAE	18.574	18,14%	1
SRD	22.962	22,43%	1
DP - IOT	8.992	8,78%	6
PCF	3.656	3,57%	1
SRD - OA	1.792	1,75%	NA
DP - ACVN	1.017	0,99%	10
PCL	775	0,76%	NA
DP - Quejas	469	0,46%	12
DP - Reclamos	715	0,70%	11
IOD	208	0,20%	3
TDA	124	0,12%	NA
Denuncias Anticorrupción	65	0,06%	NA
TBO	41	0,04%	6
AEM	519	0,51%	NA
DP - Sugerencias	22	0,02%	8
Total general	102.382	100%	

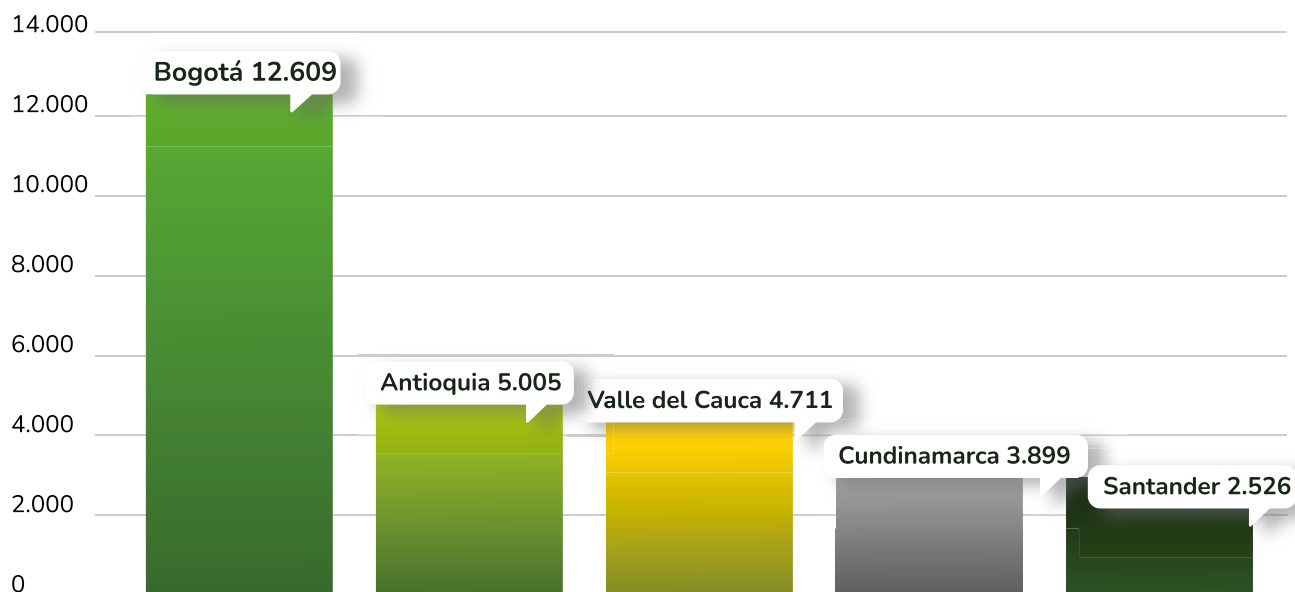
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de abril de 2026

- 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:

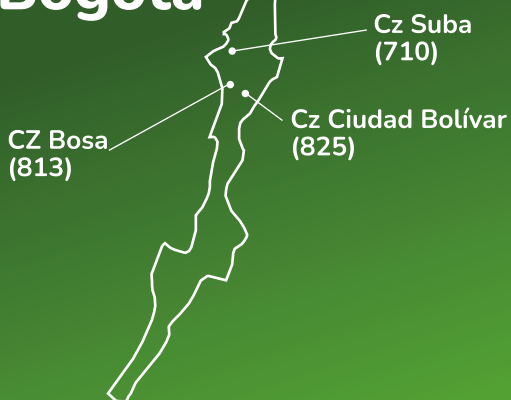
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no 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 cuales se recibió el mayor número de peticiones de manera presencial fueron los Centros Zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Suba (Reg. Bogotá), Valledupar (Reg. Cesar), Soacha (Reg. Cundinamarca) y Manizales 2 (Reg. Caldas)

Bogotá



Cundinamarca



Cesar

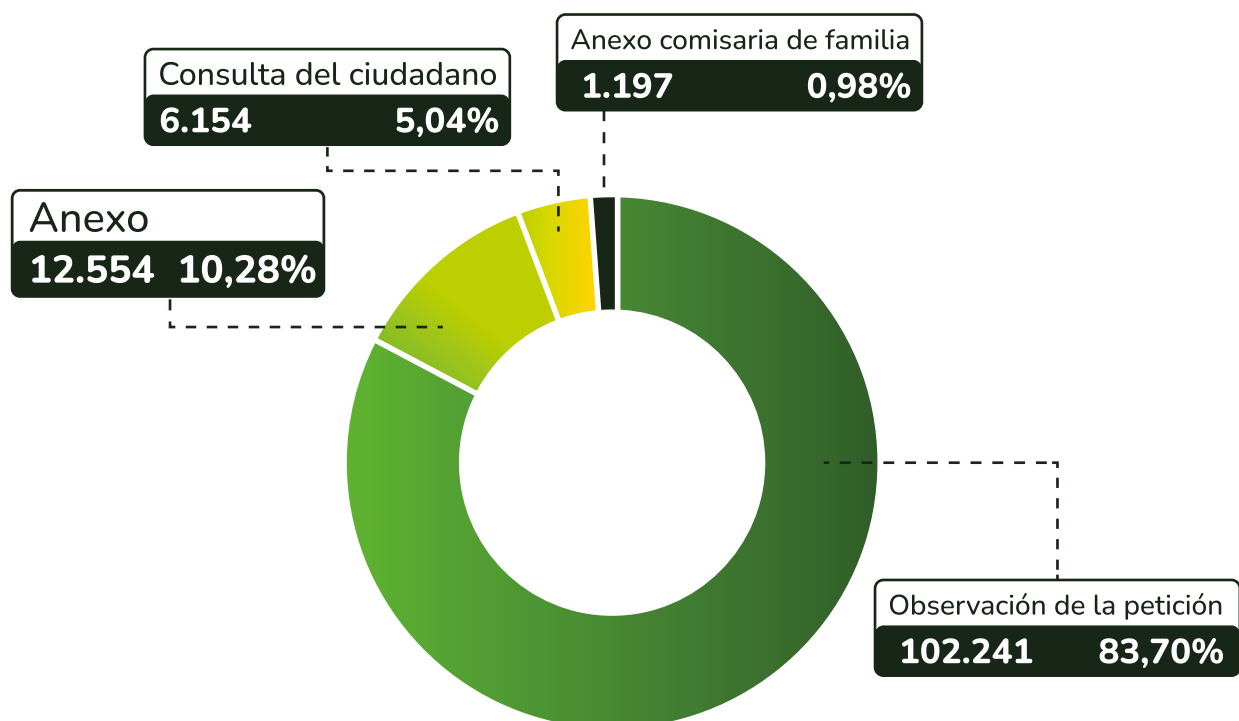


Caldas



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de abril 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 febrero, los cuales sumaron un total de **122.146**



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 **12.554** 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 **1.197** 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 **6.154** 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 **102.241** observaciones como trámites internos.



2

Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos



Los siguientes cuadros detallan las QRS recibidas por regional en marzo 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 Marzo 2026

Regional a cargo	Quejas
Sede Nacional	121
Bogotá	103
Antioquia	31
Valle del Cauca	25
Atlántico	22
Santander	17
Boyacá	13
Huila	13
Meta	11
Tolima	10
Risaralda	10
Córdoba	9
Cundinamarca	8
Nariño	8
Cauca	7
Cesar	7
Norte de Santander	7
Sucre	6
Magdalena	6
Putumayo	6
Bolívar	6
Casanare	4
Caldas	4
Caquetá	4
La Guajira	3
Arauca	3
Quindío	2
Guaviare	1
Vaupés	1
San Andrés	1
Total general	469

Regional a cargo	Reclamos
Bogotá	94
Valle del Cauca	68
Antioquia	49
Cundinamarca	44
Santander	43
Caldas	39
Sede Nacional	35
Atlántico	34
Magdalena	28
Boyacá	26
Tolima	26
Cesar	23
Nariño	23
Córdoba	22
Bolívar	21
Huila	19
Risaralda	17
Norte de Santander	17
Sucre	12
Caquetá	12
Cauca	11
Casanare	10
Meta	10
Quindío	10
Chocó	7
La Guajira	6
Guaviare	3
Putumayo	3
Arauca	2
Amazonas	1
Total general	715

Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	8
Sede Nacional	2
Bolívar	2
Antioquia	1
Nariño	1
La Guajira	1
Risaralda	1
Atlántico	1
Santander	1
Cauca	1
Valle del Cauca	1
Cundinamarca	1
Huila	1
Total general	22

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

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

Quejas por Regional ICBF (Enero - Marzo 2026)

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Total General	% Participación
Amazonas	1	-	-	1	0,08%
Antioquia	28	29	31	88	7,20%
Arauca	4	3	3	10	0,82%
Atlántico	15	17	22	54	4,42%
Bogotá	80	129	103	312	25,51%
Bolívar	3	6	6	15	1,23%
Boyacá	3	7	13	23	1,88%
Caldas	1	2	4	7	0,57%
Caquetá	-	5	4	9	0,74%
Casanare	2	2	4	8	0,65%
Cauca	1	6	7	14	1,14%
Cesar	2	6	7	15	1,23%
Chocó	-	-	-	-	0,00%
Córdoba	1	3	9	13	1,06%
Cundinamarca	16	19	8	43	3,52%
Guainía	-	-	-	-	0,00%
Guaviare	-	3	1	4	0,33%
Huila	5	13	13	31	2,53%
La Guajira	1	3	3	7	0,57%
Magdalena	8	3	6	17	1,39%
Meta	5	12	11	28	2,29%
Nariño	4	10	8	22	1,80%
Norte de Santander	11	5	7	23	1,88%
Putumayo	3	2	6	11	0,90%
Quindío	1	1	2	4	0,33%
Risaralda	2	8	10	20	1,64%
San Andrés	1	2	1	4	0,33%
Santander	8	9	17	34	2,78%
Sede Nacional	89	77	121	287	23,47%
Sucre	1	2	6	9	0,74%
Tolima	15	10	10	35	2,86%
Valle del Cauca	21	27	25	73	5,97%
Vaupés	-	1	1	2	0,16%
Vichada	-	-	-	-	0,00%
Total general	332	422	469	1.223	100%

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

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

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

Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF (Febrero - Marzo 2026)

Regional	Febrero	Marzo	Variación
Amazonas	-	-	—
Antioquia	29	31	×
Arauca	3	3	—
Atlántico	17	22	×
Bogotá	129	103	✓
Bolívar	6	6	—
Boyacá	7	13	×
Caldas	2	4	×
Caquetá	5	4	✓
Casanare	2	4	×
Cauca	6	7	×
Cesar	6	7	×
Chocó	-	-	—
Córdoba	3	9	×
Cundinamarca	19	8	✓
Guainía	-	-	—
Guaviare	3	1	✓
Huila	13	13	—
La Guajira	3	3	—
Magdalena	3	6	×
Meta	12	11	✓
Nariño	10	8	✓
Norte de Santander	5	7	×
Putumayo	2	6	×
Quindío	1	2	×
Risaralda	8	10	×
San Andrés	2	1	✓
Santander	9	17	×
Sede Nacional	77	121	×
Sucre	2	6	×
Tolima	10	10	—
Valle del Cauca	27	25	✓
Vaupés	1	1	—
Vichada	-	-	—
Total general	422	469	×

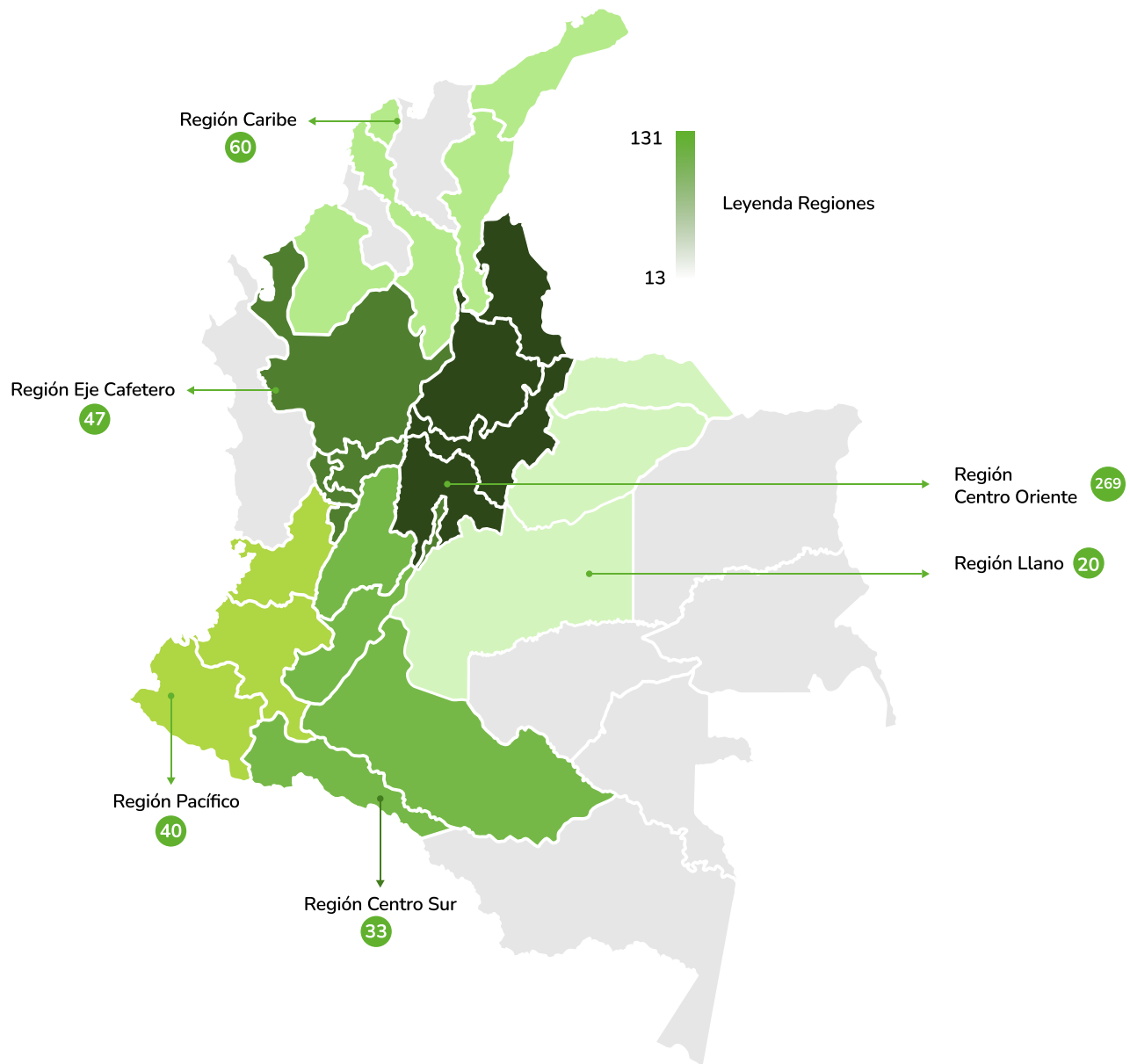
- × Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de abril 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 marzo de 2026 se recibieron 469 quejas y se logró evidenciar un incremento del 11% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “febrero 2026”.

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante marzo 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 57,4%**, seguida por las regiones **Caribe y Eje cafetero, con un 12.8% y 10% 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	Caqueta	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 abril 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 marzo 2026

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	65	73	6	12	6	-
Servicio al Ciudadano	23	4	23	9	-	1
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	19	13	15	6	5	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	12	7	4	7	3	-
Ejecutivo de Alimentos	7	7	3	-	-	-
Conciliable - Fijación de visitas	5	4	1	2	4	-
Adopciones	1	1	10	1	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	7	2	-	1	-	-
Revisión de Custodia y Cuidado Personal	2	2	4	-	2	-
Puntos de Atención	5	-	-	-	-	3

Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de quejas durante el mes de marzo 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 58% (273) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Regional Bogotá, CZ Engativá, CZ Suroccidente – Atlántico y CZ Villavicencio2.

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 Bienestar Familiar.

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 lo corrido de 2026.

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Total General	% Participación
Amazonas	49	-	1	50	3,16%
Antioquia	22	51	49	122	7,72%
Arauca	23	3	2	28	1,77%
Atlantico	17	18	34	69	4,36%
Bogota	46	48	94	188	11,89%
Bolivar	19	17	21	57	3,61%
Boyaca	14	25	26	65	4,11%
Caldas	4	37	39	80	5,06%
Caqueta	7	4	12	23	1,45%
Casanare	13	6	10	29	1,83%
Cauca	14	15	11	40	2,53%
Cesar	9	15	23	47	2,97%
Choco	13	5	7	25	1,58%
Cordoba	5	12	22	39	2,47%
Cundinamarca	9	31	44	84	5,31%
Guaviare	7	-	3	10	0,63%
Huila	3	22	19	44	2,78%
La Guajira	7	4	6	17	1,08%
Magdalena	5	9	28	42	2,66%
Meta	10	16	10	36	2,28%
Nariño	1	11	23	35	2,21%
Norte De Santander	6	21	17	44	2,78%
Putumayo	-	4	3	7	0,44%
Quindio	7	4	10	21	1,33%
Risaralda	6	7	17	30	1,90%
San Andres	3	-	-	3	0,19%
Santander	-	37	43	80	5,06%
Sede Nacional	3	29	35	67	4,24%
Sucre	1	7	12	20	1,27%
Tolima	1	25	26	52	3,29%
Valle Del Cauca	-	59	68	127	8,03%
Vichada	-	-	-	-	0,12%
Guainia	-	1	-	1	0,06%
Vaupes	1	-	-	1	
Total general	325	543	715	1.581	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de abril 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 (Febrero – Marzo 2026)

Regional	Febrero	Marzo	Variación
Amazonas	-	1	✘
Antioquia	51	49	✔
Arauca	3	2	✔
Atlántico	18	34	✘
Bogotá	48	94	✘
Bolívar	17	21	✘
Boyacá	25	26	✘
Caldas	37	39	✘
Caquetá	4	12	✘
Casanare	6	10	✘
Cauca	15	11	✔
Cesar	15	23	✘
Chocó	5	7	✘
Córdoba	12	22	✘
Cundinamarca	31	44	✘
Guaviare	-	3	✘
Huila	22	19	✔
La Guajira	4	6	✘
Magdalena	9	28	✘
Meta	16	10	✔
Nariño	11	23	✘
Norte de Santander	21	17	✔
Putumayo	4	3	✔
Quindío	4	10	✘
Risaralda	7	17	✘
San Andrés	-	-	—
Santander	37	43	✘
Sede Nacional	29	35	✘
Sucre	7	12	✘
Tolima	25	26	✘
Valle del Cauca	59	68	✘
Vichada	-	-	—
Guainía	1	-	✔
Vaupés	-	-	—
Total general	543	715	✘

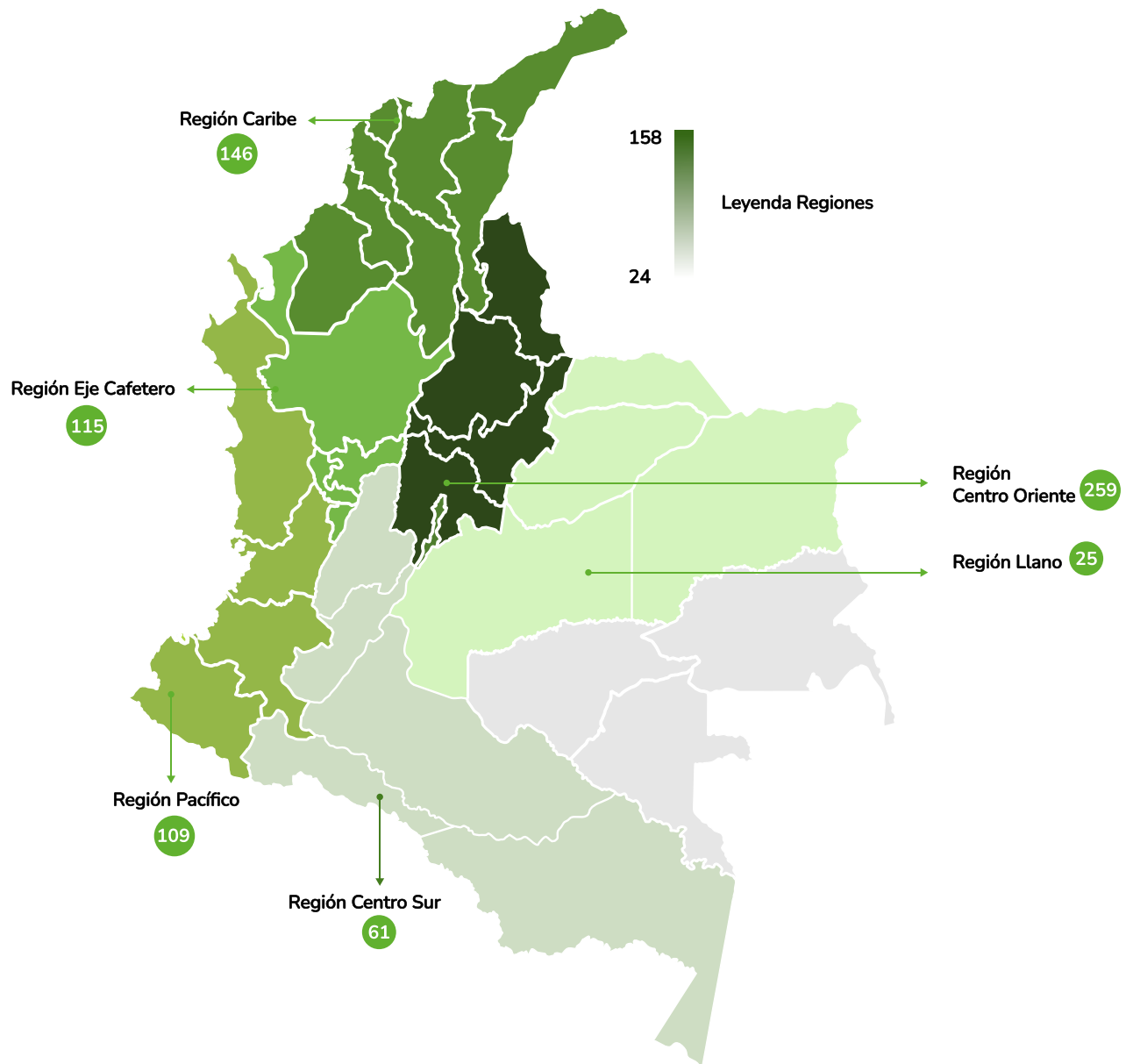
Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril de 2026

- ✘ 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 marzo 2026 se recibieron 715 reclamos, evidenciándose un incremento del 32% respecto al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante marzo de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente (36,2%)**, seguida por la **Región Caribe (20,4%)** y la **Región Eje Cafetero (16,1%)**.



*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 Marzo 2026

Servicio Afectado Motivo de la Petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	150	27	5
Hogares Comunitarios de Bienestar	130	19	2
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	35	28	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	55	7	1
Hogares Sustitutos	36	22	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	38	3	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	15	12	1
Modalidad propia e intercultural	23	-	-
Jardines Comunitarios	17	5	-
Servicio al Ciudadano	19	-	1

Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de marzo 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 marzo 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	Enero	Febrero	Marzo	Total General	% Participación
Amazonas	15	-	-	15	12%
Antioquia	-	3	1	4	3%
Arauca	3	-	-	3	2%
Atlántico	-	1	1	2	2%
Bogotá	4	17	8	29	23%
Bolívar	2	5	2	9	7%
Boyacá	7	1	-	8	6%
Caldas	1	3	-	4	3%
Caquetá	3	-	-	3	2%
Casanare	1	-	-	1	1%
Cauca	1	1	1	3	2%
Cesar	-	-	-	-	0%
Chocó	2	1	-	3	2%
Córdoba	-	1	-	1	1%
Cundinamarca	-	1	1	2	2%
Guaviare	-	-	-	-	0%
Huila	-	8	1	9	7%
La Guajira	1	-	1	2	2%
Magdalena	-	1	-	1	1%
Meta	-	-	-	-	0%
Nariño	-	-	1	1	1%
Norte de Santander	2	1	-	3	2%
Putumayo	2	1	-	3	2%
Quindío	-	-	-	-	0%
Risaralda	-	-	1	1	1%
San Andrés	3	-	-	3	2%
Santander	-	1	1	2	2%
Sede Nacional	-	5	2	7	6%
Sucre	-	1	-	1	1%
Tolima	-	-	-	-	0%
Valle del Cauca	2	2	1	5	4%
Vichada	-	-	-	-	0%
Guainía	-	-	-	-	0%
Vaupés	-	-	-	-	0%
Total general	49	54	22	125	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril 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.

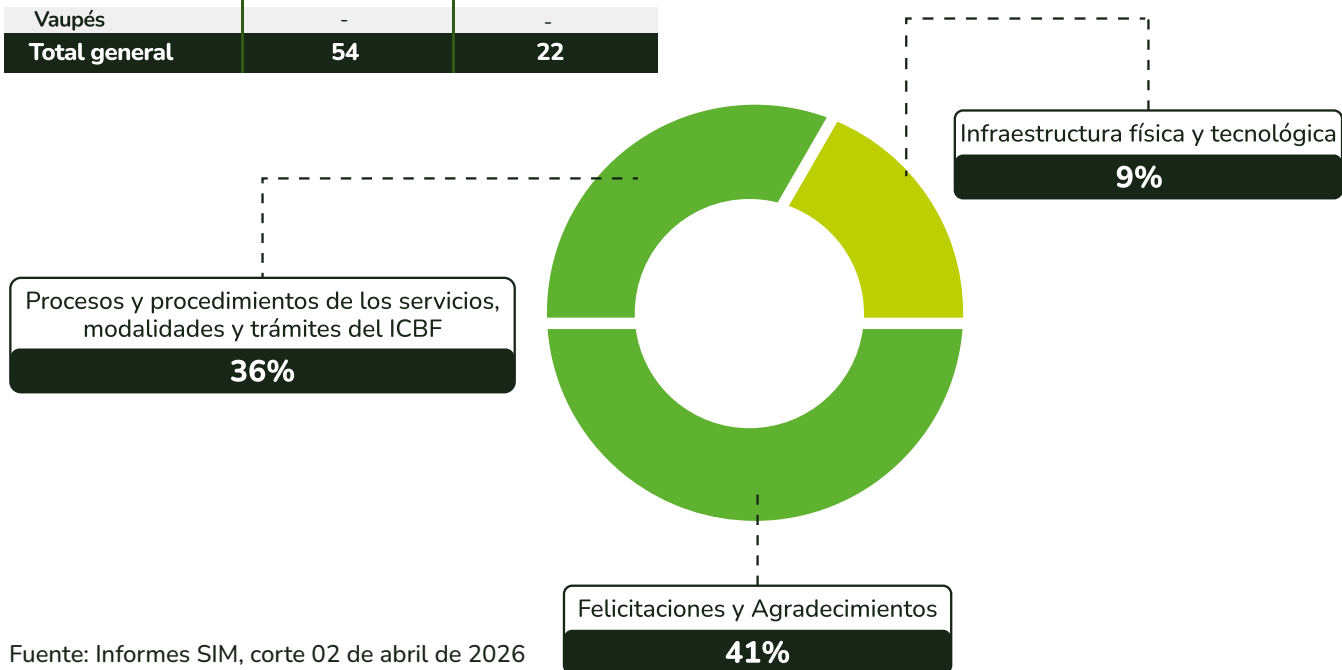
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de marzo de 2026 se recibieron 22 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 59%.

Regional	Febrero	Febrero
Amazonas	-	-
Antioquia	3	1
Arauca	-	-
Atlántico	1	1
Bogotá	17	8
Bolívar	5	2
Boyacá	1	-
Caldas	3	-
Caquetá	-	-
Casanare	-	-
Cauca	1	1
Cesar	-	-
Chocó	1	-
Córdoba	1	-
Cundinamarca	1	1
Guaviare	-	-
Huila	8	1
La Guajira	-	1
Magdalena	1	-
Meta	-	-
Nariño	-	1
Norte de Santander	1	-
Putumayo	1	-
Quindío	-	-
Risaralda	-	1
San Andrés	-	-
Santander	1	1
Sede Nacional	5	2
Sucre	1	-
Tolima	-	-
Valle del Cauca	2	1
Vichada	-	-
Guainía	-	-
Vaupés	-	-
Total general	54	22

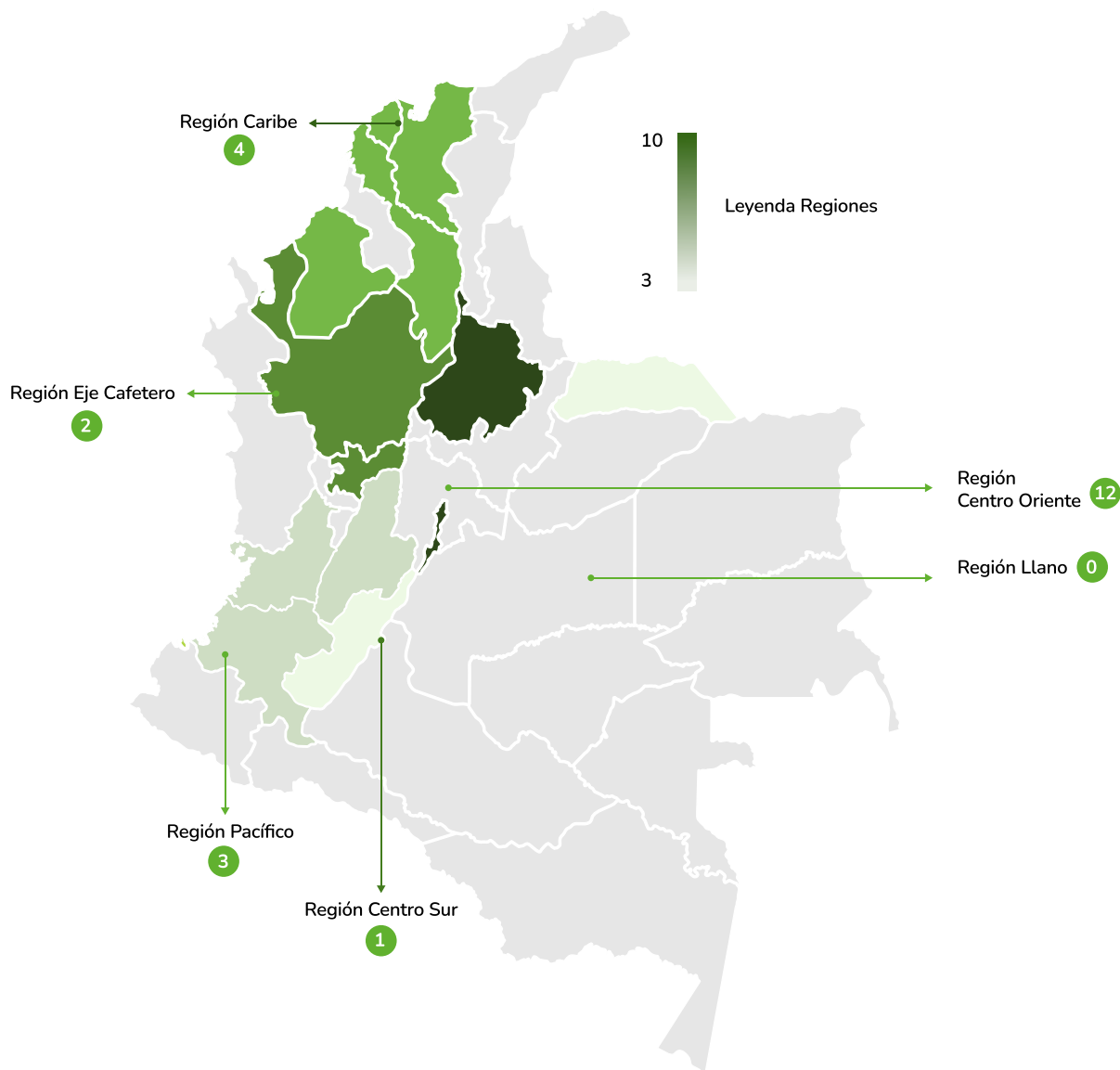
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de marzo 2026, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (41%)**, 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 Bienestar Familiar (36%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional.



Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril de 2026

A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante marzo 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 54,5%, seguida por la Región Caribe y Pacífico, con un 18,7% y 13,6% respectivamente.**



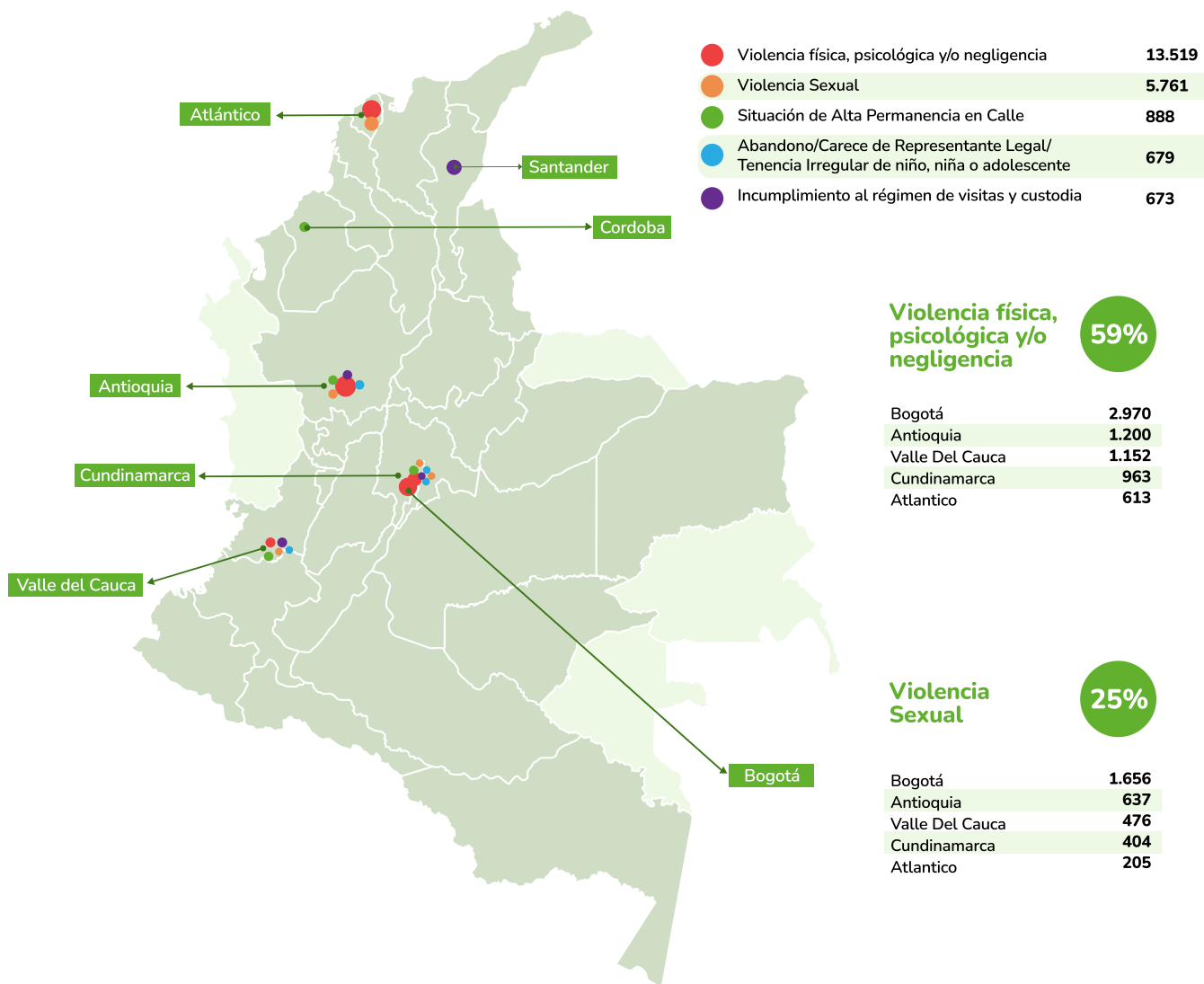
*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

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 abril de 2026

Durante marzo de 2026, el **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)** recibió **22.962** 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 (24,6%), Antioquia (9,2%), Valle del Cauca (8,6%), Cundinamarca (7%) y Atlántico (4%)**. Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el **93,7%** 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 abril 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 marzo de 2026, se recibieron 64 denuncias. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Chat	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	12	3	1	1	17
Contrato sin requisitos legales	3	0	0	0	3
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	5	12	0	0	17
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	2	1	1	0	4
No realizar un acto propio de sus funciones	3	1	0	0	4
Participación en política	7	3	2	1	13
Interés provecho propio dentro de un contrato	4	0	0	0	4
Uso indebido de la información del ICBF	1	0	0	0	1
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	0	2	0	0	2
Total general	37	22	4	2	65



El **56,9%** de las denuncias ingresaron a través del **correo electrónico**, junto con Línea 141 que representa el **33,8%**, 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 marzo de 2026.

Departamento de los hechos	Total	Departamento de los hechos	Total
Bogotá Dc	8	Boyacá	2
Atlántico	7	La Guajira	2
Magdalena	7	Cesar	2
Córdoba	4	Chocó	2
Bolívar	3	Amazonas	1
Antioquia	3	Arauca	1
Nariño	3	Guainía	1
Sucre	3	San Andrés	1
Valle Del Cauca	3	Cundinamarca	1
Santander	3	Caldas	1
Cauca	2	Norte De Santander	1
Tolima	2	Total general	65
Meta	2		

Durante el mes de marzo del 2026 se cerraron ocho denuncias por las razones que se exponen a continuación.

Número	Fecha Registro	Regional	Corroboración	Actuación de Cierre	Fecha Cierre
5554	31/12/2025	Chocó	No	Hechos no constatados	2/03/2026
5531	12/12/2025	Magdalena	No	Hechos no constatados	2/03/2026
5534	15/12/2025	Magdalena	No	Hechos no constatados	2/03/2026
5696	25/02/2026	Boyacá	No	Acción disciplinaria	3/03/2026
5697	26/02/2026	Sucre	No	Acción disciplinaria	3/03/2026
5699	26/02/2026	Cauca	No	Acción disciplinaria	3/03/2026
5700	27/02/2026	Atlántico	No	Acción disciplinaria	3/03/2026
5701	27/02/2026	Antioquia	No	Acción disciplinaria	3/03/2026



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:



7.842

peticiones relacionadas con Trámites Extraprocerales:

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>



6.375

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>



3.521

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 (Marzo 2026)

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

6.324 E

98%



Telefonía Línea 141

468 E

88,4%



Teléfono Verde

386 E

99,2%



Videollamada

61 E

72%



Chat

888 E

90,5%



Presencial Sede
Nacional

100 E

100%



Presencial Sede
Regional - CZ

7.656 E

92%

*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de Satisfacción



5

Transparencia y acceso a la información



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para el mes de marzo de 2026, se comparte las gráficas de la información:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Marzo 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	27.301
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	5.133
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	54
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	3.805

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Marzo 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	3.521
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	633

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	27.996	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	22.962	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	18.574	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.992	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	3.656	1
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.017	10
Orientación en Derecho de Familia	714	-
Derecho de Petición - Reclamos	715	11
Derecho de Petición - Quejas	469	12
Inobservancia de derechos	208	3
Trámite Búsqueda de Orígenes	41	6
Derecho de Petición - Sugerencias	22	8
Total general	85.366	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de abril 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 Bienestar Familiar puede denegar el acceso a ciertos datos. Durante marzo de 2026, se registraron 18 casos bajo esta excepción, los cuales se justifican a continuación:

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	8	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 abril 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...



Balance jornadas Canal Itinerante

Llevar la oferta institucional del ICBF directamente a los territorios para garantizar la protección integral de las familias colombianas.



2024

20

Jornadas de participación

8

Departamentos visitados

19

Municipios

1.500

Ciudadanos atendidos

2025

90

Jornadas de participación

24

Departamentos visitados

67

Municipios

8.000

Ciudadanos atendidos

Nota: ICBF participó en dos jornadas internacionales

2026 (primer trimestre)

90

Jornadas de participación

24

Departamentos visitados

67

Municipios

8.000

Ciudadanos atendidos

Nota* En cada jornada, se realizaron actividades lúdicas y degustaciones de bienestarina

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



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.)**





**BIENESTAR
FAMILIAR**