

Informe de PQRS

y Solicitudes de Acceso a la Información

Noviembre 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	25
4	Satisfacción y percepción ciudadana	27
5	Transparencia y acceso a la información	29
6	¿Sabías que... / Glosario	32
7	Canales de comunicación	38



**BIENESTAR
FAMILIAR**

A photograph of young children in a classroom setting. They are wearing white t-shirts with logos. One child in the foreground is holding a pink water bottle. Another child is holding a red water bottle. The background shows a green wall and a yellow smiley face decoration.

1

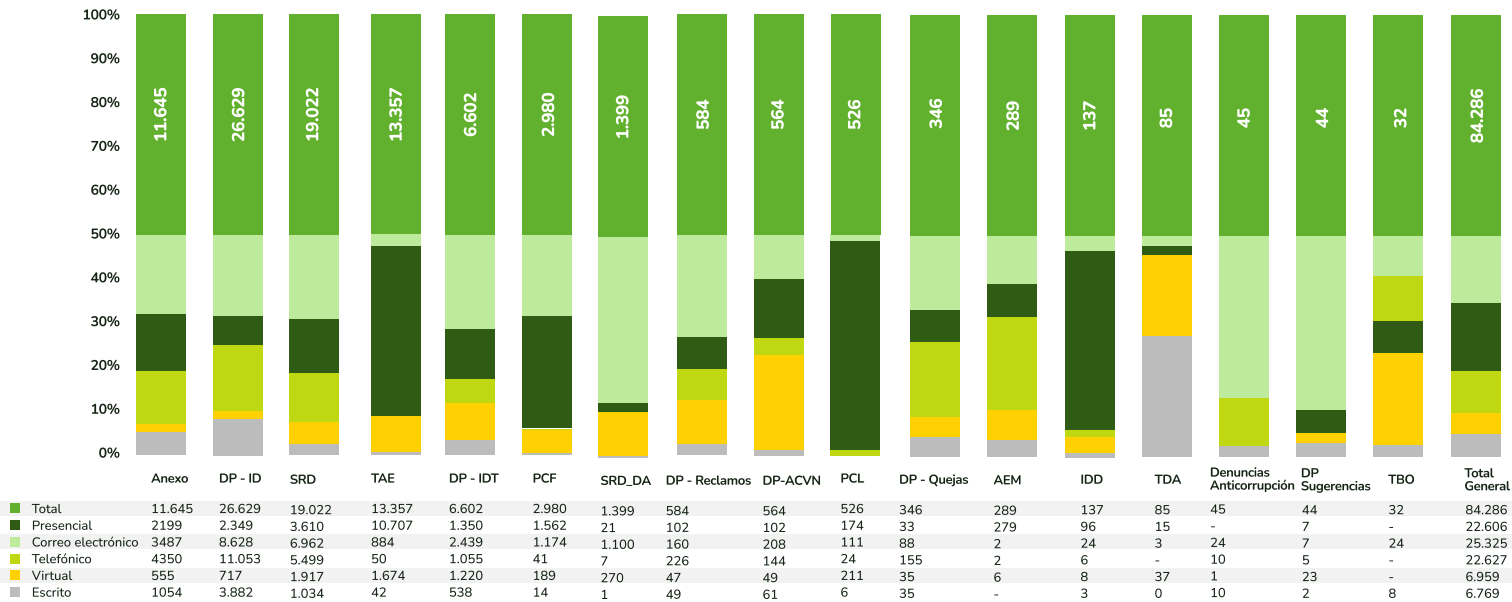
Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención



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 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 septiembre del año 2025, el ICBF recibió un total de **84.286** peticiones ciudadanas través de los diferentes canales de atención, siendo el canal Correo electrónico, atención presencial y el telefónico de los más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRS, con un porcentaje participación del 30%, 26,8% y 26,8%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Noviembre 2025



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de diciembre 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	11.645	13,82%	NA
DP - IO	26.629	31,59%	-
SRD	19.022	22,57%	1
TAE	13.357	15,85%	0
DP - IOT	6.602	7,83%	6
PCF	2.980	3,54%	0
SRD - OA	1.399	1,66%	NA
AEM	289	0,34%	NA
DP - ACVN	564	0,67%	10
PCL	526	0,62%	NA
DP - Reclamos	584	0,69%	12
DP - Quejas	346	0,41%	12
IOD	137	0,16%	5
TDA	85	0,10%	NA
DP - Sugerencias	44	0,05%	10
Denuncias Anticorrupción	45	0,05%	NA
TBO	32	0,04%	7
Total general	84.286	100%	

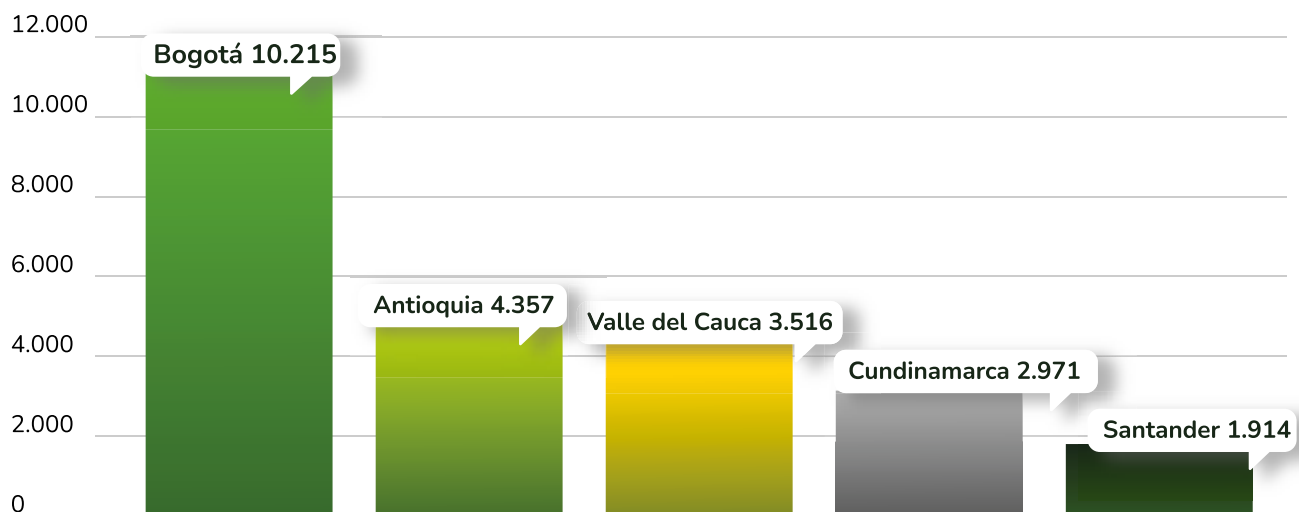
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de diciembre de 2025

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

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

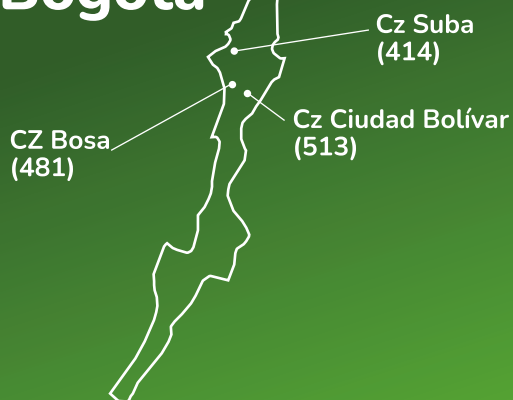
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

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



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

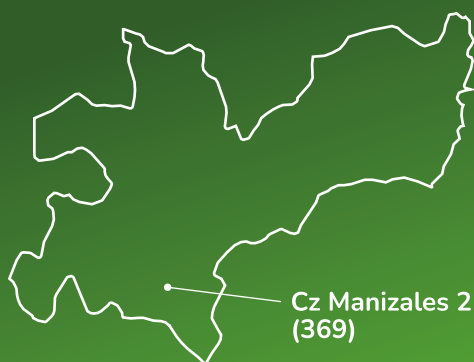
Bogotá



Cesar



Caldas

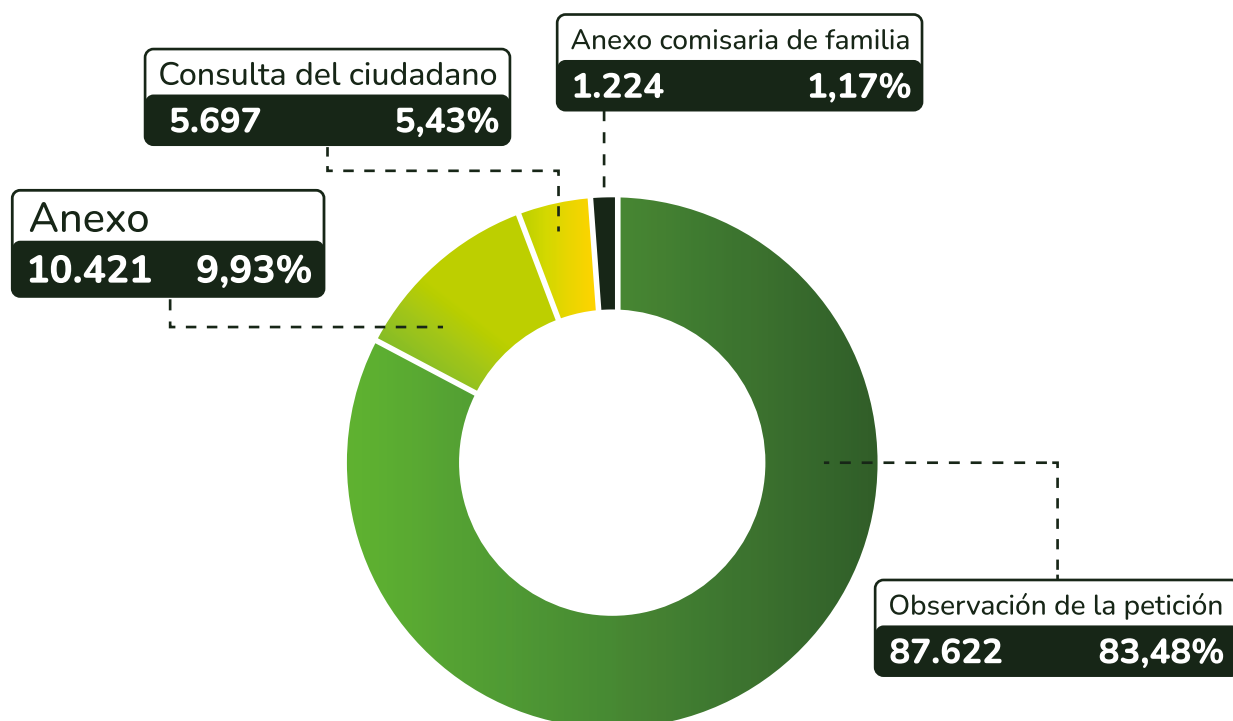


Cundinamarca



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de diciembre 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 septiembre con un total de 104.964:



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 **10.421** 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 **1.224** actuaciones.

Consulta:

Se refiere a los casos en los que un ciudadano, a través de cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión adelantada por el ICBF (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **5.697** 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 **87.622** 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 septiembre 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 Noviembre 2025

Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Sugerencias
Sede Nacional	79	Bogota	89	Bogota	7
Bogota	68	Antioquia	67	Bolivar	5
Valle Del Cauca	23	Santander	46	Nariño	5
Antioquia	20	Valle Del Cauca	43	Tolima	5
Cundinamarca	16	Cundinamarca	33	Boyaca	4
Tolima	14	Caldas	31	Caqueta	3
Atlantico	13	Atlantico	26	Putumayo	2
Nariño	13	Tolima	24	Sede Nacional	2
Cesar	9	Huila	24	Valle Del Cauca	2
Huila	9	Boyaca	21	Choco	1
Santander	8	Nariño	20	Sucre	1
Meta	8	Magdalena	19	Risaralda	1
Boyaca	8	Cordoba	15	Meta	1
Putumayo	7	Risaralda	14	Atlantico	1
Norte De Santander	7	Cesar	13	Magdalena	1
Risaralda	6	Sucre	13	Cundinamarca	1
Caldas	6	Bolivar	13	Antioquia	1
Cordoba	4	Norte De Santander	11	Guainia	1
Magdalena	4	Sede Nacional	10		
Arauca	4	Meta	9	Total general	44
Quindio	4	Casanare	8		
Bolivar	3	Quindio	8		
Cauca	3	Cauca	8		
Caqueta	3	La Guajira	6		
Vichada	2	Caqueta	5		
Sucre	2	Vichada	4		
Guaviare	1	Putumayo	2		
La Guajira	1	Choco	1		
Casanare	1	Arauca	1		
Total general	346	Total general	584		

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de diciembre 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 julio a septiembre de 2025.

Quejas por Regional ICBF (Septiembre a Noviembre 2025))

Regional Direccionamiento	Sep	Oct	Nov	Total General	% Participación
BOGOTÁ	85	85	68	238	82,64%
SEDE NACIONAL	66	62	79	207	71,88%
VALLE DEL CAUCA	28	29	23	80	27,78%
ANTIOQUIA	24	23	20	67	23,26%
CUNDINAMARCA	19	15	16	50	17,36%
CALDAS	11	6	6	23	7,99%
BOYACA	10	12	8	30	10,42%
ATLANTICO	10	11	13	34	11,81%
TOLIMA	15	19	14	48	16,67%
NORTE DE SANTANDER	9	6	7	22	7,64%
RISARALDA	9	1	6	16	5,56%
CESAR	5	5	9	19	6,60%
QUINDIO	3	1	4	8	2,78%
CASANARE	3	3	1	7	2,43%
PUTUMAYO	7	2	7	16	5,56%
NARIÑO	13	12	13	38	13,19%
HUILA	9	14	9	32	11,11%
BOLIVAR	3	3	3	9	3,13%
MAGDALENA	-	-	4	4	1,39%
SANTANDER	15	9	8	32	11,11%
CAUCA	6	4	3	13	4,51%
META	16	3	8	27	9,38%
ARAUCA	1	-	4	5	1,74%
CORDOBA	5	3	4	12	4,17%
GUAINIA	-	-	-	-	0,00%
CAQUETA	1	1	3	5	1,74%
VICHADA	1	1	2	4	1,39%
CHOCO	1	1	-	2	0,69%
LA GUAJIRA	-	2	1	3	1,04%
SUCRE	1	2	2	5	1,74%
GUAVIARE	-	-	1	1	0,35%
AMAZONAS	1	-	-	1	0,35%
SAN ANDRÉS	2	2	-	4	1,39%
Total general	379	337	346	1.062	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de diciembre 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 (Octubre – Noviembre 2025)

Regional	Octubre	Noviembre	Variación
Amazonas	-	-	—
Antioquia	23	20	✓
Arauca	-	4	✗
Atlántico	11	13	✗
Bogotá	85	68	✓
Bolívar	3	3	—
Boyacá	12	8	✓
Caldas	6	6	—
Caquetá	1	3	✗
Casanare	3	1	✓
Cauca	4	3	✓
Cesar	5	9	✗
Chocó	1	-	✓
Cordoba	3	4	✗
Cundinamarca	15	16	✗
Guainia	-	-	—
Guaviare	-	1	✗
Huila	14	9	✓
La Guajira	2	1	✓
Magdalena	-	4	✗
Meta	3	8	✗
Nariño	12	13	✗
Norte de Santander	6	7	✗
Putumayo	2	7	✗
Quindío	1	4	✗
Risaralda	1	6	✗
San Andres	2	-	✓
Santander	9	8	✓
Sede Nacional*	62	79	✗
Sucre	2	2	—
Tolima	19	14	✓
Valle del Cauca	29	23	✓
Vichada	1	2	✗
Total general	337	346	✗

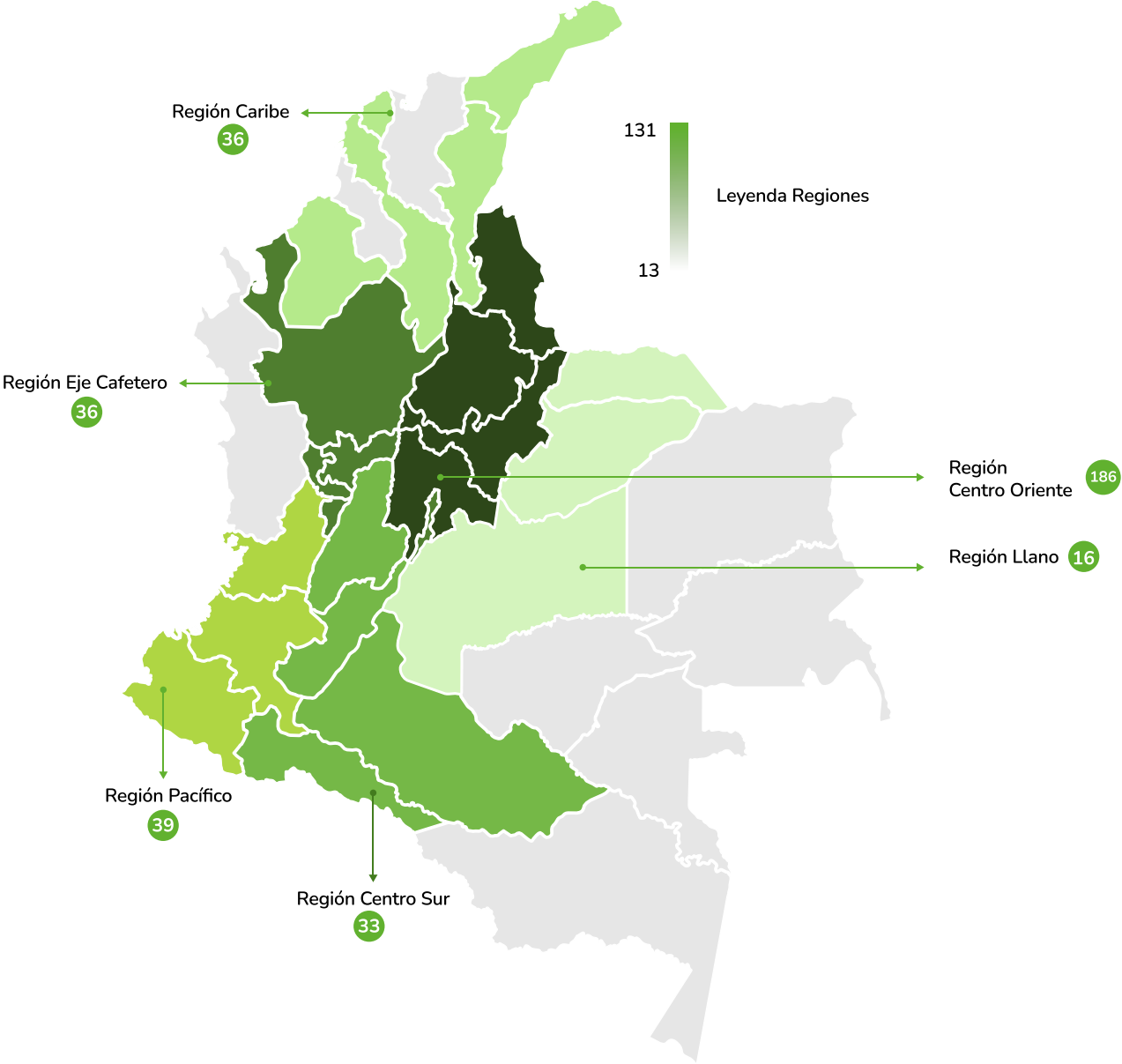
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de diciembre 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 septiembre de 2025 se recibieron 346 quejas y se logró evidenciar un incremento del 3% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “agosto 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de septiembre 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 53,8%, Región Eje cafetero con el 12,4% y Región Pacífico con el 12,7% 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	Atlántico	Antioquia	Atlántico	Valle del Cauca	Meta
Sede Nacional	Magdalena	Caldas	Cesar	Nariño	Casanare
Cundinamarca	Córdoba	Risaralda	Cordoba	Cauca	Arauca
Santander	Bolívar	Quindío	Bolívar	Choco	Vichada
Boyaca	Cesar		San Andrés		
Norte De Santander	Sucre		Sucre		

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

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas noviembre 2025

Servicio Afectado Motivo de la Petición	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	57	32	12	21	9	-
Servicio al Ciudadano	4	22	17	10	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	13	5	6	4	2	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	5	7	3	3	5	-
Servidores Públicos	-	5	1	-	-	6
Adopciones	1	-	8	-	-	-
Ejecutivo de Alimentos	3	3	1	1	1	-
Constatación presunta vulneración de derechos	3	3	-	1	1	-
Revisión Cuota de Alimentos	2	5	1	-	-	-
Puntos de Atención	-	5	1	-	-	2

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el mes de septiembre 2025 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Conciliable – Fijación de cuota de alimentos y Servicio al ciudadano.

Quejas por Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD):

Las quejas en este contexto suelen referirse a la demora en la toma de decisiones, la falta de seguimiento adecuado a los casos, o la percepción de injusticia en las medidas adoptadas para restablecer los derechos de los menores.

Quejas por Servicio al Ciudadano:

Las quejas relacionadas con el servicio al ciudadano generalmente incluyen problemas como la falta de atención oportuna, la información incorrecta o incompleta proporcionada por los funcionarios, y la dificultad para acceder a los servicios ofrecidos por el ICBF.

Quejas por Conciliable – Fijación de Cuota de alimentos:

En este caso, las quejas suelen centrarse en la percepción de parcialidad en las decisiones, la falta de claridad en los procesos de conciliación, y la insatisfacción con los acuerdos alcanzados respecto a la cuota de alimento.

El 56% (193) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: CZ Rafael Uribe, CZ Suba, CZ Jordán, CZ Kennedy Central y CZ Centro de Valle del Cauca.

Se entiende por reclamo, el reporte realizado por los usuarios al presentarse la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF. A continuación, se ilustra la recepción de reclamos en trimestre (septiembre a noviembre 2025).

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

Regional Direccionamiento	Sep	Oct	Nov	Total General	% Participación
BOGOTÁ	82	75	89	246	12,12%
ANTIOQUIA	57	81	67	205	10,10%
VALLE DEL CAUCA	85	63	43	191	9,41%
CUNDINAMARCA	56	42	33	131	6,45%
SEDE NACIONAL	29	18	10	57	2,81%
CALDAS	31	37	31	99	4,88%
SANTANDER	55	39	46	140	6,90%
BOLIVAR	22	23	13	58	2,86%
RISARALDA	19	9	14	42	2,07%
TOLIMA	31	37	24	92	4,53%
BOYACA	33	35	21	89	4,38%
ATLANTICO	34	25	26	85	4,19%
NARIÑO	21	22	20	63	3,10%
CESAR	14	15	13	42	2,07%
HUILA	21	29	24	74	3,65%
CORDOBA	23	24	15	62	3,05%
QUINDIO	6	8	8	22	1,08%
CAUCA	26	6	8	40	1,97%
NORTE DE SANTANDER	27	23	11	61	3,00%
META	10	11	9	30	1,48%
CHOCO	5	6	1	12	0,59%
MAGDALENA	8	9	19	36	1,77%
AMAZONAS	1	-	-	1	0,05%
SUCRE	10	19	13	42	2,07%
LA GUAJIRA	6	13	6	25	1,23%
CAQUETA	8	14	5	27	1,33%
CASANARE	11	10	8	29	1,43%
PUTUMAYO	10	2	2	14	0,69%
ARAUCA	3	4	1	8	0,39%
GUAVIARE	1	-	-	1	0,05%
VICHADA	-	2	4	6	0,30%
SAN ANDRÉS	-	1	-	1	0,12%
GUAINIA	-	4	-	4	0,20%
Total general	745	706	584	2.030	100%

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de diciembre 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
(Octubre – Noviembre 2025)

Regional	Octubre	Noviembre	Variación
Amazonas	-	-	—
Antioquia	81	67	✓
Arauca	4	1	✓
Atlántico	25	26	✗
Bogotá	75	89	✗
Bolívar	23	13	✓
Boyacá	35	21	✓
Caldas	37	31	✓
Caquetá	14	5	✓
Casanare	10	8	✓
Cauca	6	8	✗
Cesar	15	13	✓
Choco	6	1	✓
Córdoba	24	15	✓
Cundinamarca	42	33	✓
Guainia	4	-	✓
Guaviare	-	-	—
Huila	29	24	✓
La Guajira	13	6	✓
Magdalena	9	19	✗
Meta	11	9	✓
Nariño	22	20	✓
Norte De Santander	23	11	✓
Putumayo	2	2	—
Quindío	8	8	—
Risaralda	9	14	✗
Santander	39	46	✗
Sede Nacional*	18	10	✓
Sucre	19	13	✓
Tolima	37	24	✓
Valle Del Cauca	63	43	✓
Vichada	2	4	✗
San Andrés	1	-	✓
Total general	706	584	✓

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025

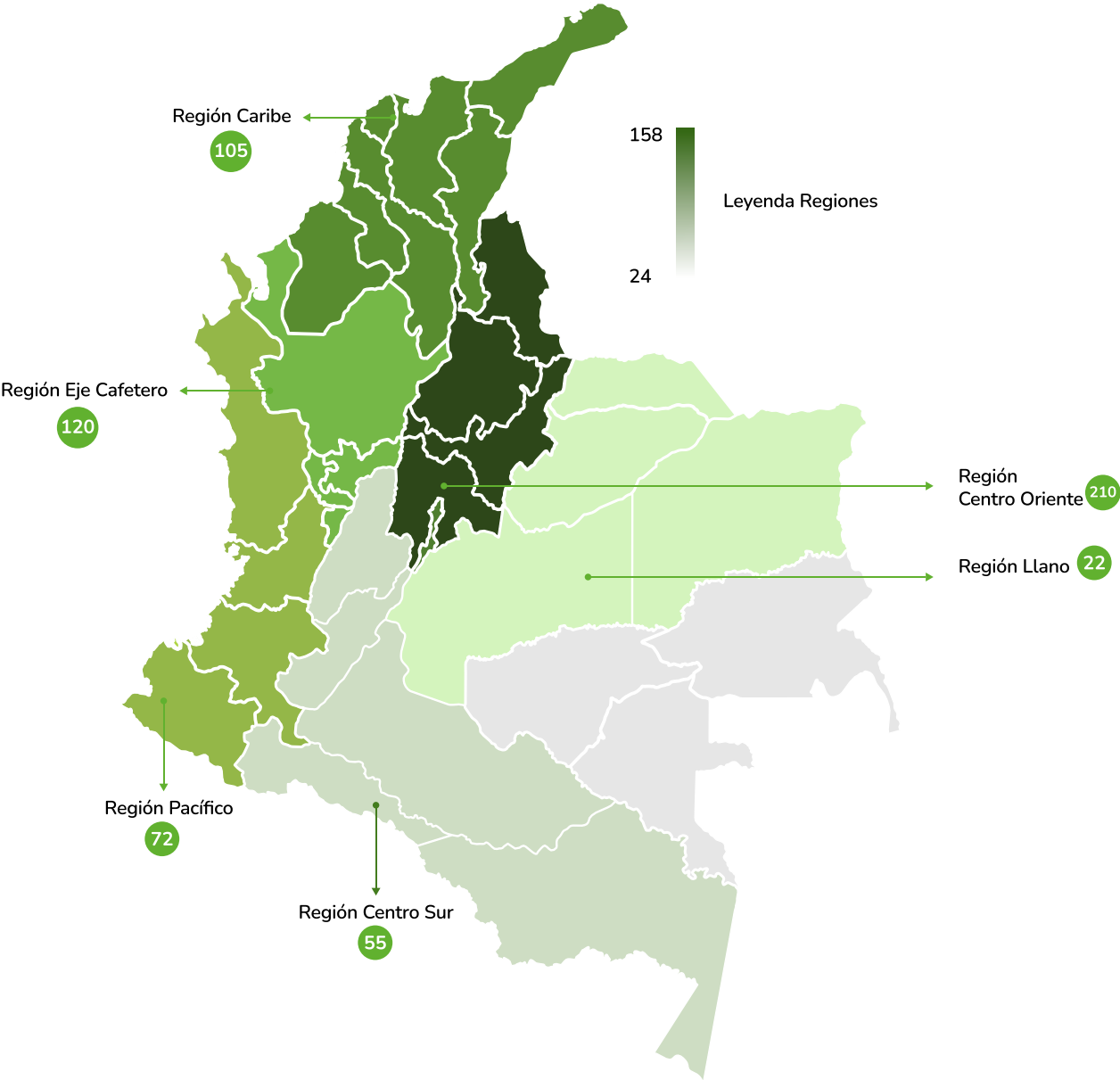
- ✗ Indica que existió un incremento en los Reclamos.
- Indica que no existió una variación en los Reclamos.
- ✓ Indica que existió una disminución en los Reclamos.

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025

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

En el mes de septiembre 2025 se recibieron 584 reclamos, evidenciándose un incremento del 17% respecto al mes inmediatamente anterior “agosto 2025”.

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del mes de septiembre 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% seguido de la Región Eje Cafetero con el 20,5% y la Región Caribe con el 18% 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	TOLIMA	CASANARE
CUNDINAMARCA	CALDAS	CORDOBA	CAUCA	HUILA	META
SANTANDER	RISARALDA	BOLIVAR	NARIÑO	PUTUMAYO	ARAUCA
BOYACÁ	QUINDÍO	CESAR	CHOCO	CAQUETÁ	GUAVIARE
SEDE NACIONAL*		SUCRE		AMAZONAS	
NORTE DE SANTANDER		MAGDALENA			
		LA GUAJIRA			

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF noviembre 2025

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	111	26	5
Hogares Comunitarios de Bienestar	88	22	2
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	42	12	3
Hogares Sustitutos	30	23	1
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	49	1	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	31	17	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	10	10	-
Modalidad propia e intercultural	13	-	-
Jardines Comunitarios	8	4	1
Servicio al Ciudadano	10	1	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de noviembre 2025, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI y Centros de Protección – Internando – Semi-internado - Externado.

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

- **Incumplimiento de obligaciones contractuales** Los reclamos en este contexto suelen referirse a los hechos en los que una entidad o persona contratada por el ICBF 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**, Los reclamos relacionados con se refiere a situaciones donde se han reportado situaciones de maltrato físico, psicológico o cualquier forma de violencia hacia menores dentro de algunos de los programas que presta el Instituto.
- **Instalaciones físicas inadecuadas**, los reclamos relacionados se presentan cuando los espacios donde se prestan los servicios del ICBF 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 del ICBF. A continuación, se ilustra la recepción de sugerencias en el trimestre (septiembre a noviembre 2025).

Regional Direccionamiento	Sep	Oct	Nov	Total General	% Participación
Bogotá	6	11	7	24	13%
Amazonas	-	6	-	6	3%
Valle del Cauca	5	4	2	11	6%
Santander	10	5	-	15	8%
Cundinamarca	-	3	1	4	2%
Atlántico	3	1	1	5	3%
Tolima	1	15	5	21	11%
Sede Nacional	1	1	2	4	2%
Caldas	-	-	-	-	0%
Antioquia	1	-	1	2	1%
Cauca	4	2	-	6	3%
Risaralda	1	5	1	7	4%
Bolívar	-	4	5	9	5%
Sucre	-	-	1	1	1%
Quindío	-	1	-	1	1%
Meta	3	13	1	17	9%
Caquetá	-	3	3	6	3%
Huila	-	-	-	-	0%
Magdalena	1	-	1	2	1%
Córdoba	-	-	-	-	0%
Guainía	-	2	1	3	2%
Norte de Santander	-	3	-	3	2%
Boyacá	1	9	4	14	8%
Nariño	-	1	5	6	3%
Casanare	-	-	-	-	0%
Cesar	-	-	-	-	0%
Guaviare	-	-	-	-	0%
Chóco	4	-	1	5	3%
San Andres	-	1	-	1	1%
Vaupés	-	-	-	-	0%
Putumayo	-	6	-	6	3%
Vichada	-	-	-	-	0%
Antioquia	-	-	1	1	1%
Arauca	4	-	-	4	2%
Atlantico	-	-	1	1	1%
La guajira	1	-	-	1	1%
Total general	46	96	44	186	100%

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.

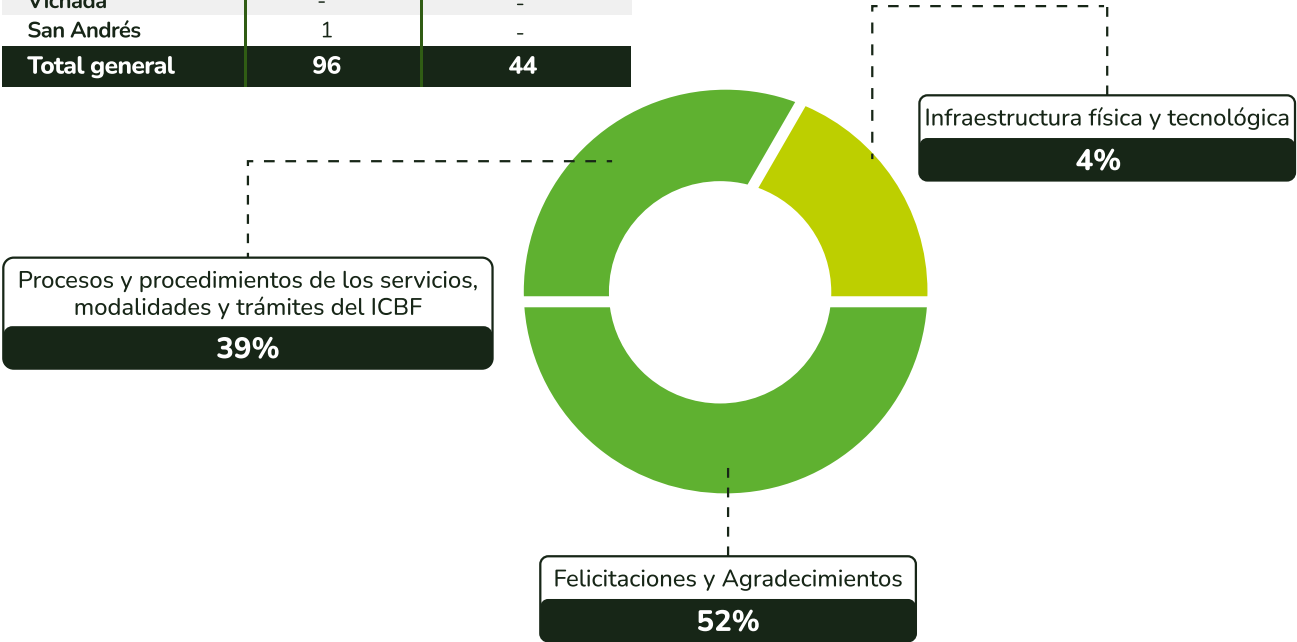
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de septiembre de 2025 se recibieron 44 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia un incremento del 54% respecto al mes inmediatamente anterior (octubre).

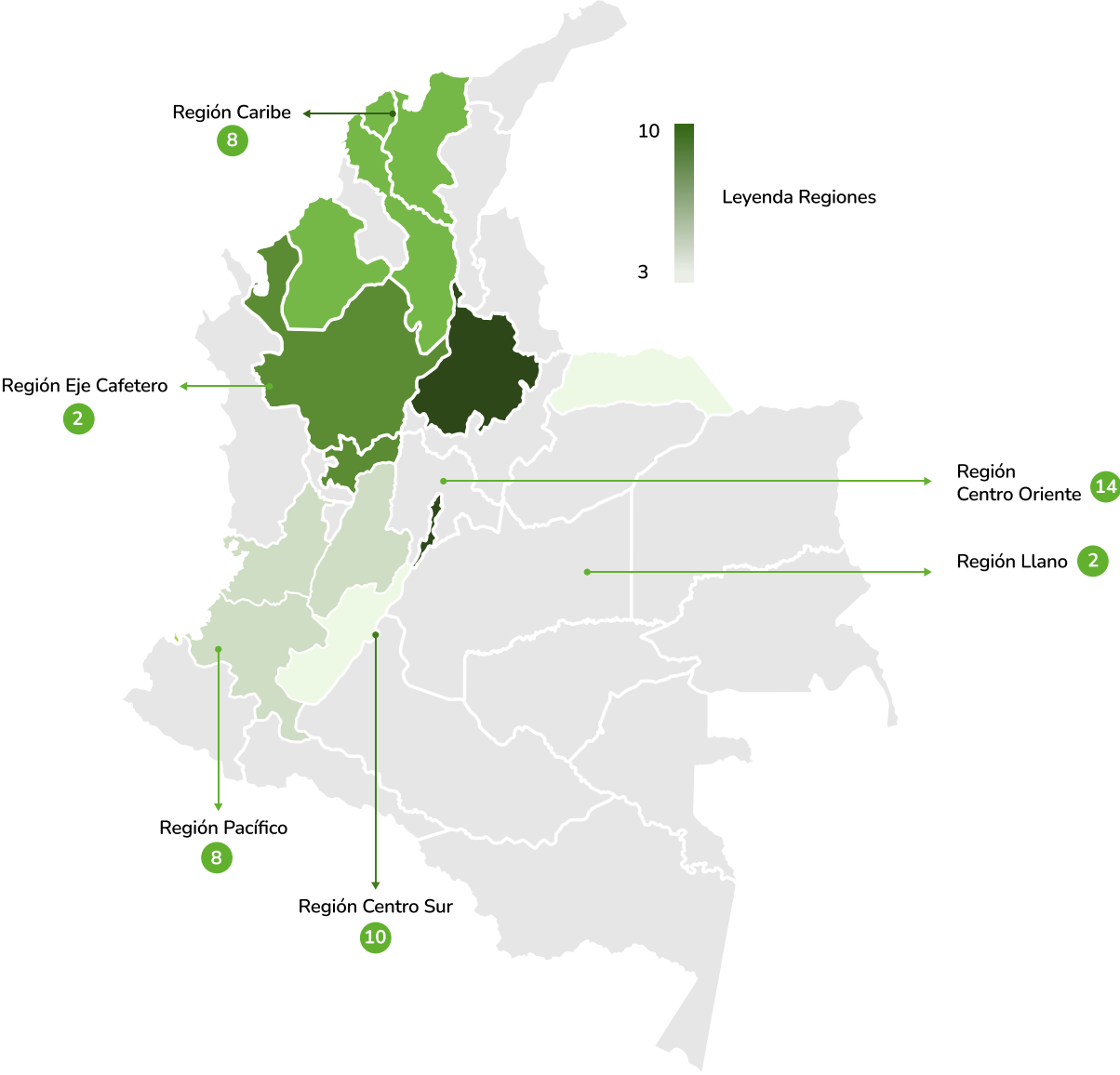
Regional	Octubre 2025	Noviembre 2025
Amazonas	6	-
Antioquia	-	1
Arauca	-	-
Atlántico	1	1
Bogotá	11	7
Bolívar	4	5
Boyacá	9	4
Caldas	-	-
Casanare	-	-
Cauca	2	-
Caquetá	3	3
Córdoba	6	-
Cesar	-	-
Chóco	-	1
Cundinamarca	3	1
Guainía	2	1
Huila	-	-
La Guajira	-	-
Magdalena	-	1
Nariño	1	5
Norte De Santander	3	-
Putumayo	-	2
Quindío	1	-
Risaralda	5	1
Santander	5	-
Sede Nacional*	1	2
Sucre	-	1
Tolima	15	5
Meta	13	1
Valle Del Cauca	4	2
Vaupés	-	-
Vichada	-	-
San Andrés	1	-
Total general	96	44

* 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 septiembre 2025, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (52%)**, 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 (39%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional.



A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del mes de septiembre 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 31.8%, la Región Centro Sur el 22.7%.**



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

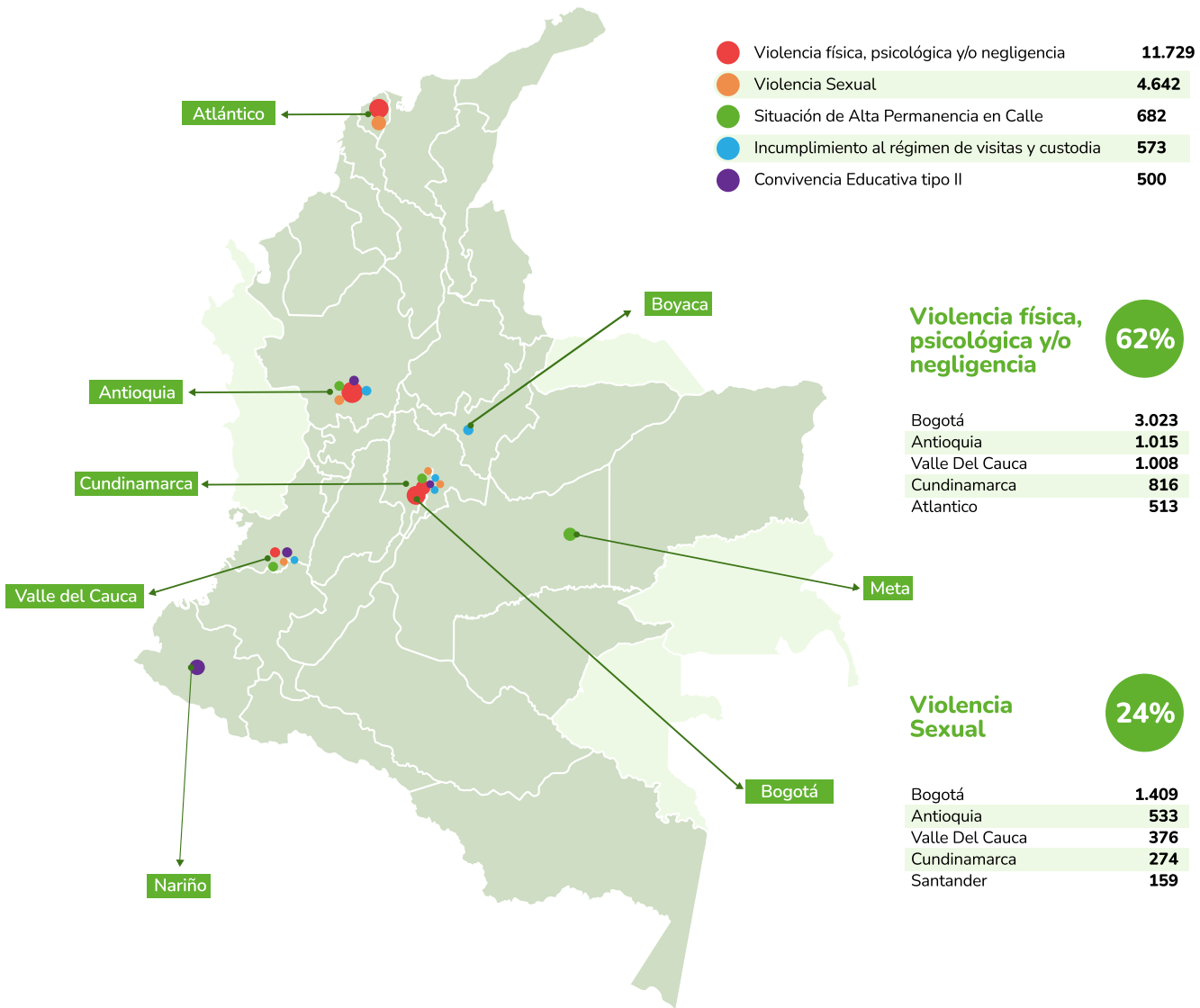
Caribe	Llanos	Pacífico	Eje Cafetero	Eje Cafetero	Centro Oriente
Bolívar Atlántico San Andrés Córdoba	Vichada Vaupés Guainía	Valle del Cauca	Caldas	Huila Tolima	Bogotá Cundinamarca Sede Nacional* Santander

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025

Para el mes de septiembre de 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 21.234 **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 27,1% (5.149), seguida por Antioquia con un 9,2% (1.750), Valle del Cauca con un 8,7% (1.654), Cundinamarca con un 6,6% (1.263) y Santander con un 4% (748). Estas cinco regiones concentran más del 50% de los casos reportados a nivel nacional.

A continuación, relacionamos los principales motivos reportados ante el ICBF, los cuales representan el 95.8% del total de los casos



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



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

Para la ejecución de ese objetivo, el instituto cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales se recibieron durante el mes de septiembre 2025, 45 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	WhatsApp	Escrito	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	9	5	4	1	1	20
Contrato sin requisitos legales	3	1	0	0	0	4
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	1	2	0	0	0	3
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	4	1	0	0	0	5
No realizar un acto propio de sus funciones	2	0	2	0	0	4
Uso indebido de la información del ICBF	1	0	0	0	0	1
Participación en política	2	0	0	0	0	2
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1	0	1	0	0	2
Falsedad personal– suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	1	0	0	0	0	1
Utilizar distintivos del ICBF para ofrecer servicios	0	1	0	0	0	1
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	0	0	0	1	0	1
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	0	0	1	0	0	1
Total general	24	10	8	2	1	45



El **55,5% 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 septiembre 2025 por departamento.

Departamento de los hechos	Total
Bogotá Dc	9
Cundinamarca	5
La Guajira	5
Magdalena	3
Córdoba	3
Norte De Santander	3
Huila	3
Cesar	2
Chocó	2

Departamento de los hechos	Total
Boyacá	2
Santander	2
Cauca	1
Putumayo	1
Casanare	1
Sucre	1
Antioquia	1
Nariño	1
Total general	45

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre de 2025



3

Top de trámites y servicios más consultados



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:



7.173

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>



6.047

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>



3.097

Otras Instituciones:

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

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



4

Satisfacción y percepción ciudadana



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



Telefonía Adultos

8.586 E

94,8%



Chat

411 E

86,7%



Telefonía Línea 141

1.323 E

86,3%



Whatsapp

317 E

77,6%



Teléfono Verde

380 E

97,9%



Presencial Sede Nacional

96 E

100%



Videollamada

108 E

66,7%



Presencial Sede Regional - CZ

6.848 E

91%

*E: Encuestas efectivas.



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 septiembre de **2025**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Noviembre 2025
Derecho de petición - Información y Orientación	24.669
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	3.482
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	31
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	3.089

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Noviembre 2025
Derecho de petición - Información y Orientación	3.097
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	576

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.669	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	19.022	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	11.380	0
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6.602	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	2.966	0
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	1.061	-
Orientación en Derecho de Familia	807	-
Derecho de Petición - Reclamos	584	12
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	564	10
Derecho de Petición - Quejas	346	12
Inobservancia de derechos	136	5
Atención en Crisis	92	-
Derecho de Petición - Sugerencias	44	10
Trámite Búsqueda de Orígenes	31	7
Total general	68.304	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de diciembre 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 11 durante la vigencia del mes de septiembre 2025.

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	3
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	3
Información Solicitudes de Adopción	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006	3
Información Solicitud Prueba de ADN	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Ley 1098 de 2006 artículo 41 y artículo 81	2

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...



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-cudadanos-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-cuidadanos-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.)**



