

INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1° Semestre
2025



CONTENIDO

1. Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención	2
2. Información de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos	7
3. Top de trámites y servicios más consultados	23
4. Satisfacción y percepción ciudadana	25
5. Transparencia y acceso a la información	27
6. Sabías qué... - Glosario	30
7. Canales de comunicación	34



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

1

Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

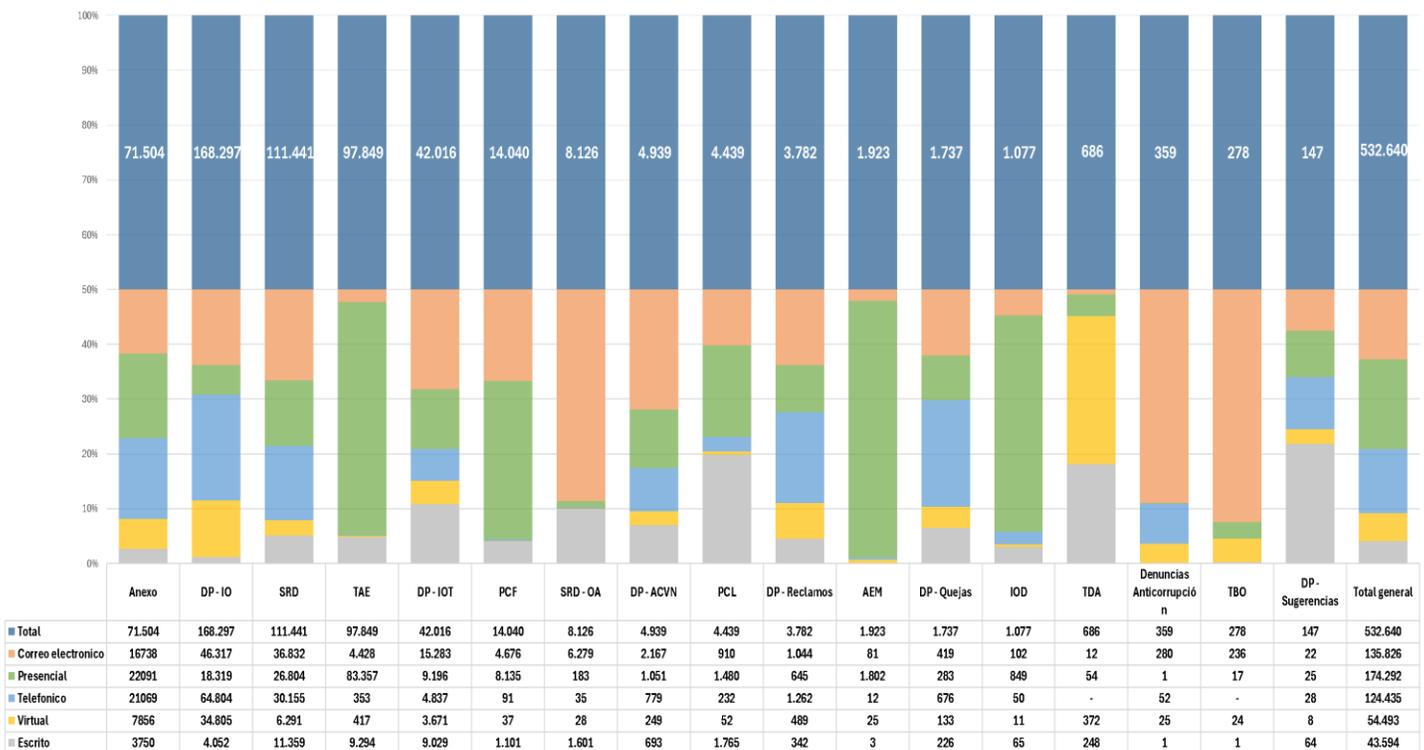
PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO Y CANAL DE ATENCIÓN



El instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos en 33 sedes regionales y 218 centros zonales en todo el país, además cuenta con canales de atención (Presencial, Telefónico, Escrito y Virtual) a través de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

A través de los canales de atención ya mencionados, durante el 1° Semestre del año 2025, el ICBF recibió un total de **532.640** 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 32,7%, 25,5% y 23,4%, respectivamente.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF 1° Semestre 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.

PETICIONES CIUDADANAS POR TIPO, % DE PARTICIPACIÓN Y PROMEDIO DE RESPUESTA



Tipo registro	Total	% Participación	Promedio días para respuesta
Anexo	71.504	13,42%	NA
DP - IO	168.297	31,60%	-
SRD	111.441	20,92%	1
TAE	97.849	18,37%	2
DP - IOT	42.016	7,89%	6
PCF	14.040	2,64%	1
SRD - OA	8.126	1,53%	NA
DP - ACVN	4.939	0,93%	10
PCL	4.439	0,83%	NA
DP - Reclamos	3.782	0,71%	12
AEM	1.923	0,36%	NA
DP - Quejas	1.737	0,33%	11
IOD	1.077	0,20%	3
TDA	686	0,13%	NA
Denuncias Anticorr	359	0,07%	NA
TBO	278	0,05%	11
DP - Sugerencias	147	0,03%	9
Total general	532.640	100%	

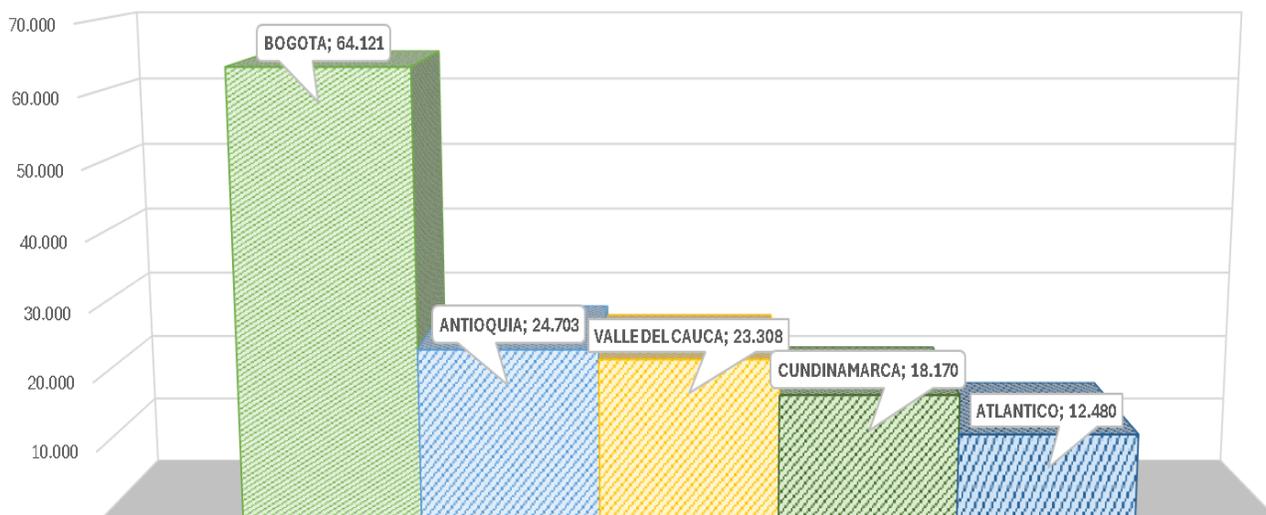
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de julio de 2025

- 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 peticionario.

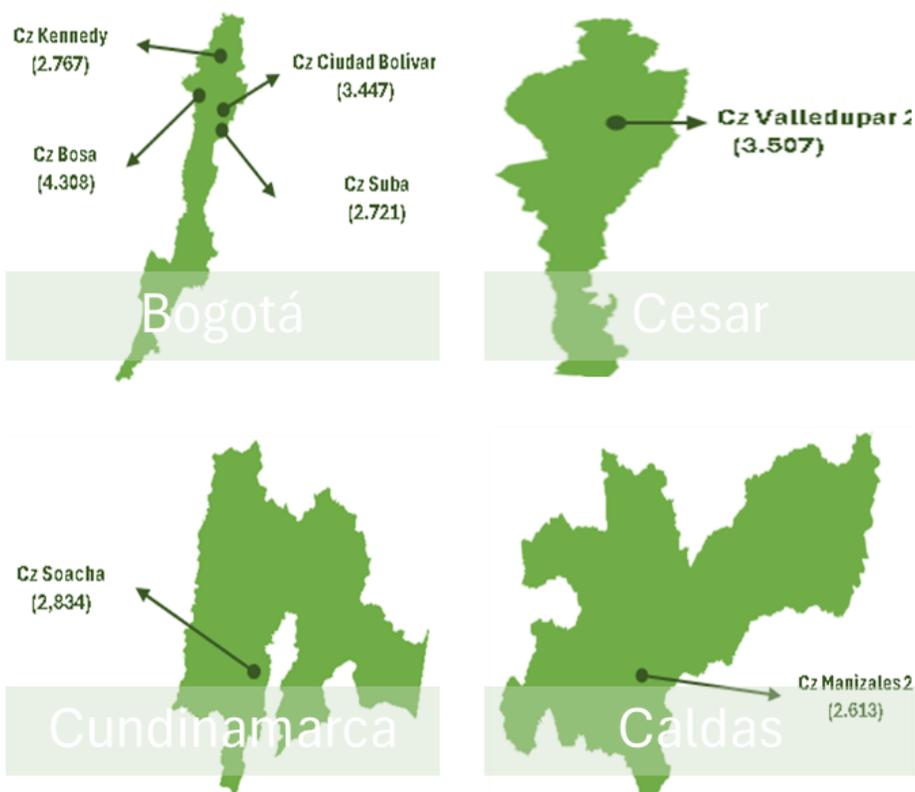
Términos del derecho de petición Ley 1755 del 2015. Art 14:

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

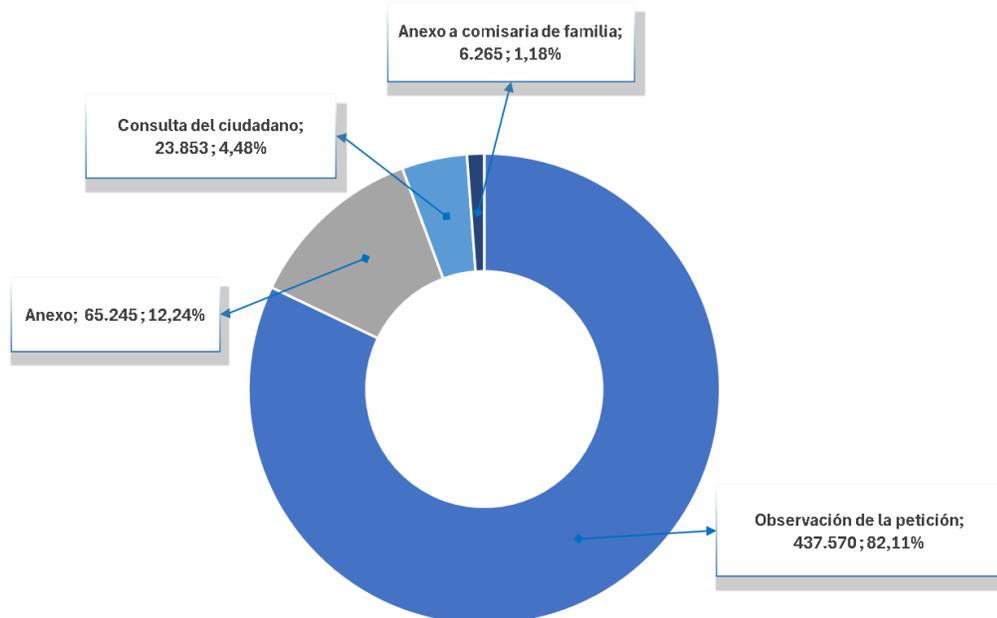
A continuación, se evidencia el Top 5 de regionales que durante la vigencia del Informe tiene mayor número de peticiones asignadas recibidas a través de los **diferentes canales de atención**.



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



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 1° Semestre con un total de **532.933**:



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 **65.245** 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 **6.265** 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 **23.853** 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 **437.570** observaciones como trámites internos.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

2

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

En los siguientes cuadros se observa el número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas o atendidas durante el mes de 1° Semestre 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 1° Semestre 2025

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogota	463	Bogota	520	Bogota	25
Sede Nacional	219	Antioquia	283	Tolima	15
Antioquia	120	Valle Del Cauca	239	Valle Del Cauca	14
Valle Del Cauca	119	Santander	235	Sede Nacional	12
Cundinamarca	93	Cundinamarca	228	Santander	9
Boyaca	67	Caldas	190	Atlantico	7
Risaralda	61	Bolivar	170	Antioquia	7
Tolima	55	Atlantico	161	Huila	6
Atlantico	55	Tolima	159	Cundinamarca	6
Huila	49	Sede Nacional	146	Risaralda	5
Nariño	47	Huila	136	Sucre	5
Santander	43	Boyaca	134	Cauca	5
Caldas	39	Nariño	126	Boyaca	4
Magdalena	31	Risaralda	120	Bolivar	4
Bolivar	29	Cesar	118	Cordoba	4
Norte De Santander	28	Cordoba	103	Guainia	4
Meta	26	Norte De Santander	102	Norte De Santander	3
Cesar	24	Magdalena	87	Magdalena	3
Arauca	22	Meta	80	Quindio	3
Quindio	22	Cauca	79	Caldas	2
Casanare	19	Quindio	62	San Andres	1
Putumayo	17	La Guajira	56	Meta	1
La Guajira	15	Choco	54	Casanare	1
Cauca	13	Sucre	51	Choco	1
Cordoba	13	Caqueta	48	Total general	147
Caqueta	12	Amazonas	37		
Sucre	8	Casanare	28		
Guainia	8	Arauca	8		
San Andres	6	Vichada	8		
Vichada	5	Putumayo	7		
Choco	3	San Andres	3		
Amazonas	3	Guaviare	3		
Guaviare	3	Guainia	1		
Total general	1.737	Total general	3.782		

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 1° Semestre de 2025.

Quejas por Regional ICBF (1° Semestre 2025)

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	% Participación
BOGOTA	67	63	73	88	97	75	463	160,76%
SEDE NACIONAL	21	30	32	33	48	55	219	76,04%
ANTIOQUIA	30	19	19	12	18	22	120	41,67%
VALLE DEL CAUCA	26	23	20	16	17	17	119	41,32%
CUNDINAMARCA	10	21	14	14	18	16	93	32,29%
BOYACA	10	14	11	12	12	8	67	23,26%
RISARALDA	8	21	7	9	11	5	61	21,18%
TOLIMA	13	7	10	11	7	7	55	19,10%
ATLANTICO	17	8	10	3	9	8	55	19,10%
HUILA	4	15	5	8	4	13	49	17,01%
NARIÑO	6	9	6	5	9	12	47	16,32%
SANTANDER	11	3	4	8	5	12	43	14,93%
CALDAS	5	9	11	3	7	4	39	13,54%
MAGDALENA	2	6	5	3	8	7	31	10,76%
BOLIVAR	7	3	5	4	2	8	29	10,07%
NORTE DE SANTANDER	3	3	10	3	4	5	28	9,72%
META	3	4	4	5	6	4	26	9,03%
CESAR	5	2	7	2	4	4	24	8,33%
ARAUCA	8	2	3	3	4	2	22	7,64%
QUINDIO	2	1	7	5	5	2	22	7,64%
CASANARE	2	2	7	3	2	3	19	6,60%
PUTUMAYO	3	2	7	1	3	1	17	5,90%
LA GUAJIRA	4	3	-	1	3	4	15	5,21%
CAUCA	-	2	3	5	1	2	13	4,51%
CORDOBA	4	2	2	-	2	3	13	4,51%
CAQUETA	2	1	1	2	2	4	12	4,17%
SUCRE	1	3	-	1	1	2	8	2,78%
GUAINIA	2	-	2	2	1	1	8	2,78%
SAN ANDRES	4	1	-	-	-	1	6	2,08%
VICHADA	1	1	1	1	-	1	5	1,74%
CHOCO	-	1	1	1	-	-	3	1,04%
AMAZONAS	1	-	-	1	-	1	3	1,04%
GUAVIARE	-	1	-	1	1	-	3	1,04%
Total general	282	282	288	266	311	309	1.737	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 (2° semestre 2024 – 1° Semestre 2025)

Regional	Segundo semestre 2024	Primer semestre 2025	Variación
Amazonas	4	3	✓
Antioquia	131	120	✓
Arauca	17	22	✗
Atlántico	74	55	✓
Bogotá	487	463	✓
Bolívar	23	29	✗
Boyacá	67	67	▬
Caldas	42	39	✓
Caquetá	12	12	▬
Casanare	18	19	✗
Cauca	35	13	✓
Cesar	28	24	✓
Chocó	4	3	✓
Cordoba	23	13	✓
Cundinamarca	91	93	✗
Guainía	4	8	✗
Guaviare	6	3	✓
Huila	50	49	✓
La Guajira	9	15	✗
Magdalena	15	31	✗
Meta	42	26	✓
Nariño	48	47	✓
Norte de Santander	28	28	▬
Putumayo	13	17	✗
Quindío	26	22	✓
Risaralda	45	61	✗
San Andres	3	6	✗
Santander	72	43	✓
Sede Nacional*	114	219	✗
Sucre	14	8	✓
Tolima	78	55	✓
Valle del Cauca	114	119	✗
Vaupés	1		✓
Vichada	3	5	✗
Total General	1.741	1.737	✓

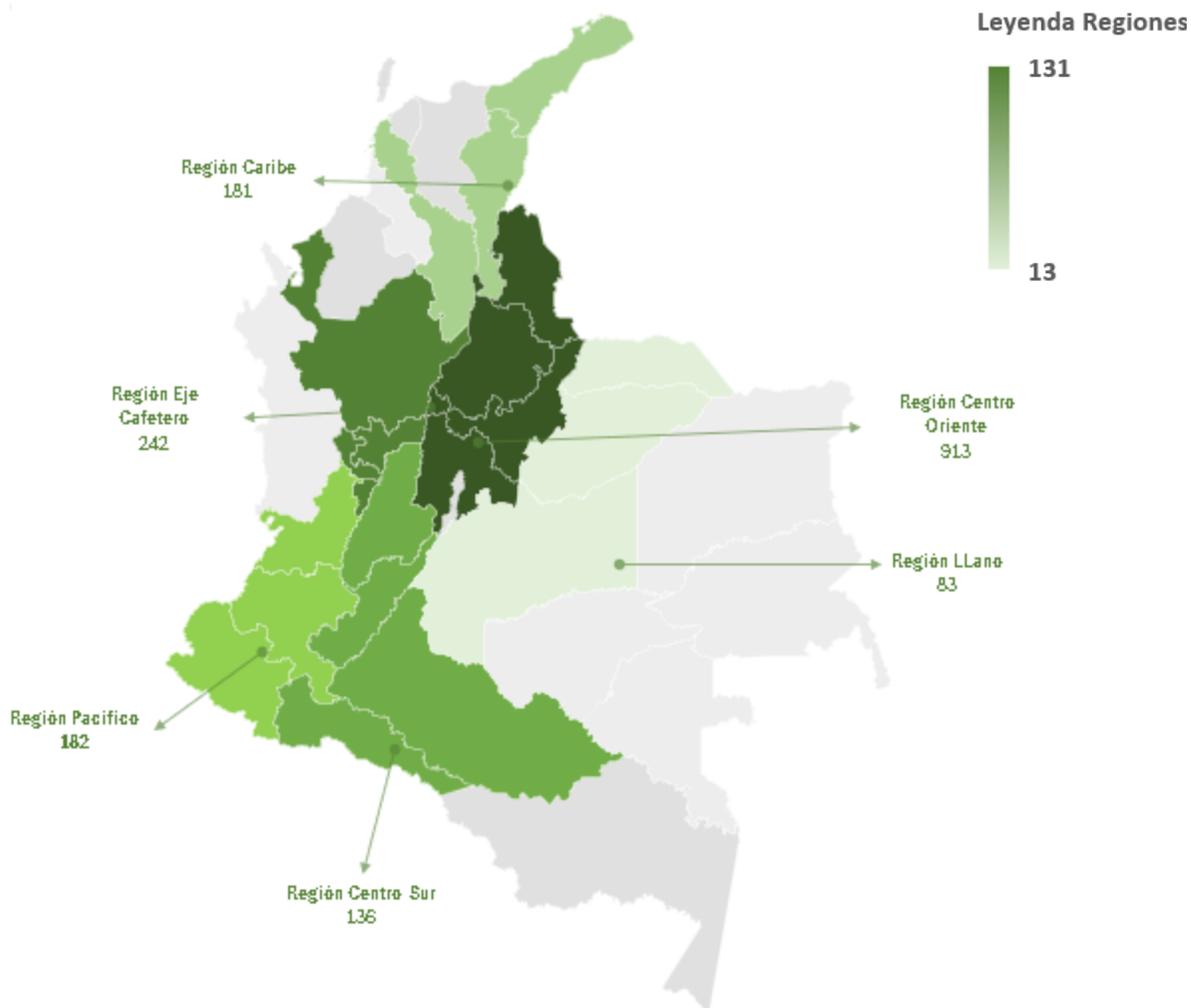
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- ▬ Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

Durante el 1° Semestre de 2025 se recibieron 1.737 quejas y se logró evidenciar una disminución del 0,2% en la cantidad recibida con relación al semestre inmediatamente anterior “2° semestre 2024”.

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

A continuación, podremos visualizar la recepción de quejas durante la vigencia del mes de 1° Semestre 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 52,7%, Región Eje cafetero con el 14% y Región pacífico 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
BOGOTA	BOLIVAR	ANTIOQUIA	TOLIMA	VALLE DEL CAUCA	META
SEDE NACIONAL	MAGDALENA	RISARALDA	HUILA	NARIÑO	ARAUCA
CUNDINAMARCA	ATLANTICO	QUINDIO	CAQUETA	CAUCA	CASANARE
BOYACA	CESAR	CALDAS	AMAZONAS	CHOCO	GUAINIA
SANTANDER	SUCRE		PUTUMAYO		VICHADA
NORTE DE SANTANDER	LA GUAJIRA				GUAVIARE
	SAN ANDRES				
	CORDOBA				

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas 1° Semestre 2025

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	216	65	171	103	47	2
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	43	44	47	40	28	-
Servicio al Ciudadano	57	64	21	42	5	8
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	39	21	33	14	11	-
Adopciones	4	79	2	3	-	-
Ejecutivo de Alimentos	11	23	18	6	1	-
Servidores Públicos	16	10	2	2	-	20
Conciliable - Fijación de visitas	16	3	12	10	6	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	22	5	3	3	1	3
Contratación y Oferta Laboral	22	1	5	-	-	1

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el periodo de 1° Semestre 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 55% (948) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente en los centros zonales: Regional Bogotá, Cz Suba, Cz Bosa y Cz Engativá.

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 1° Semestre 2025.

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

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	% Participación
BOGOTA	75	103	100	82	77	83	520	13,75%
ANTIOQUIA	47	38	53	59	53	33	283	7,48%
VALLE DEL CAUCA	22	35	47	54	39	42	239	6,32%
SANTANDER	26	25	33	67	44	40	235	6,21%
CUNDINAMARCA	28	33	38	39	44	46	228	6,03%
CALDAS	36	28	31	31	33	31	190	5,02%
BOLIVAR	32	19	28	37	36	18	170	4,49%
ATLANTICO	16	13	34	37	40	21	161	4,26%
TOLIMA	17	14	38	26	30	34	159	4,20%
SEDE NACIONAL	35	35	27	12	26	11	146	3,86%
HUILA	7	21	21	31	35	21	136	3,60%
BOYACA	18	21	28	14	34	19	134	3,54%
NARIÑO	16	22	19	32	20	17	126	3,33%
RISARALDA	10	43	20	13	20	14	120	3,17%
CESAR	27	12	17	19	25	18	118	3,12%
CORDOBA	12	15	21	18	22	15	103	2,72%
NORTE DE SANTANDER	7	12	21	22	26	14	102	2,70%
MAGDALENA	4	11	17	13	27	15	87	2,30%
META	15	6	16	14	16	13	80	2,12%
CAUCA	7	13	18	11	17	13	79	2,09%
QUINDIO	3	25	12	5	6	11	62	1,64%
LA GUAJIRA	7	4	2	18	13	12	56	1,48%
CHOCO	2	7	24	8	6	7	54	1,43%
SUCRE	14	6	7	8	5	11	51	1,35%
CAQUETA	1	3	7	10	12	15	48	1,27%
AMAZONAS	3	24	3	4	2	1	37	0,98%
CASANARE	-	3	3	6	11	5	28	0,74%
ARAUCA	1	-	-	4	3	-	8	0,21%
VICHADA	-	-	2	-	2	4	8	0,21%
PUTUMAYO	1	-	2	1	3	-	7	0,19%
SAN ANDRES	-	1	1	1	-	-	3	0,08%
GUAVIARE	1	-	1	1	-	-	3	0,12%
GUAINIA	-	-	-	-	1	-	1	0,03%
Total general	490	592	691	697	728	584	3.782	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 (2° semestre 2024 – 1° Semestre 2025)

Regional	Segundo semestre 2024	Primer semestre 2025	Variación
Amazonas	55	37	✓
Antioquia	271	283	✗
Arauca	13	8	✓
Atlántico	109	161	✗
Bogotá	435	520	✗
Bolívar	120	170	✗
Boyacá	108	134	✗
Caldas	144	190	✗
Caquetá	33	48	✗
Casanare	48	28	✓
Cauca	116	79	✓
Cesar	95	118	✗
Choco	39	54	✗
Córdoba	114	103	✓
Cundinamarca	206	228	✗
Guainia	-	1	✗
Guaviare	3	3	▬
Huila	108	136	✗
La Guajira	283	56	✓
Magdalena	81	87	✗
Meta	62	80	✗
Nariño	148	126	✓
Norte De Santander	84	102	✗
Putumayo	16	7	✓
Quindío	37	62	✗
Risaralda	86	120	✗
San Andres	2	3	✗
Santander	200	235	✗
Sede Nacional*	92	146	✗
Sucre	68	51	✓
Tolima	147	159	✗
Valle Del Cauca	245	239	✓
Vichada	-	8	✗
San Andres	4	3	✓
Total General	3.572	3.785	✗

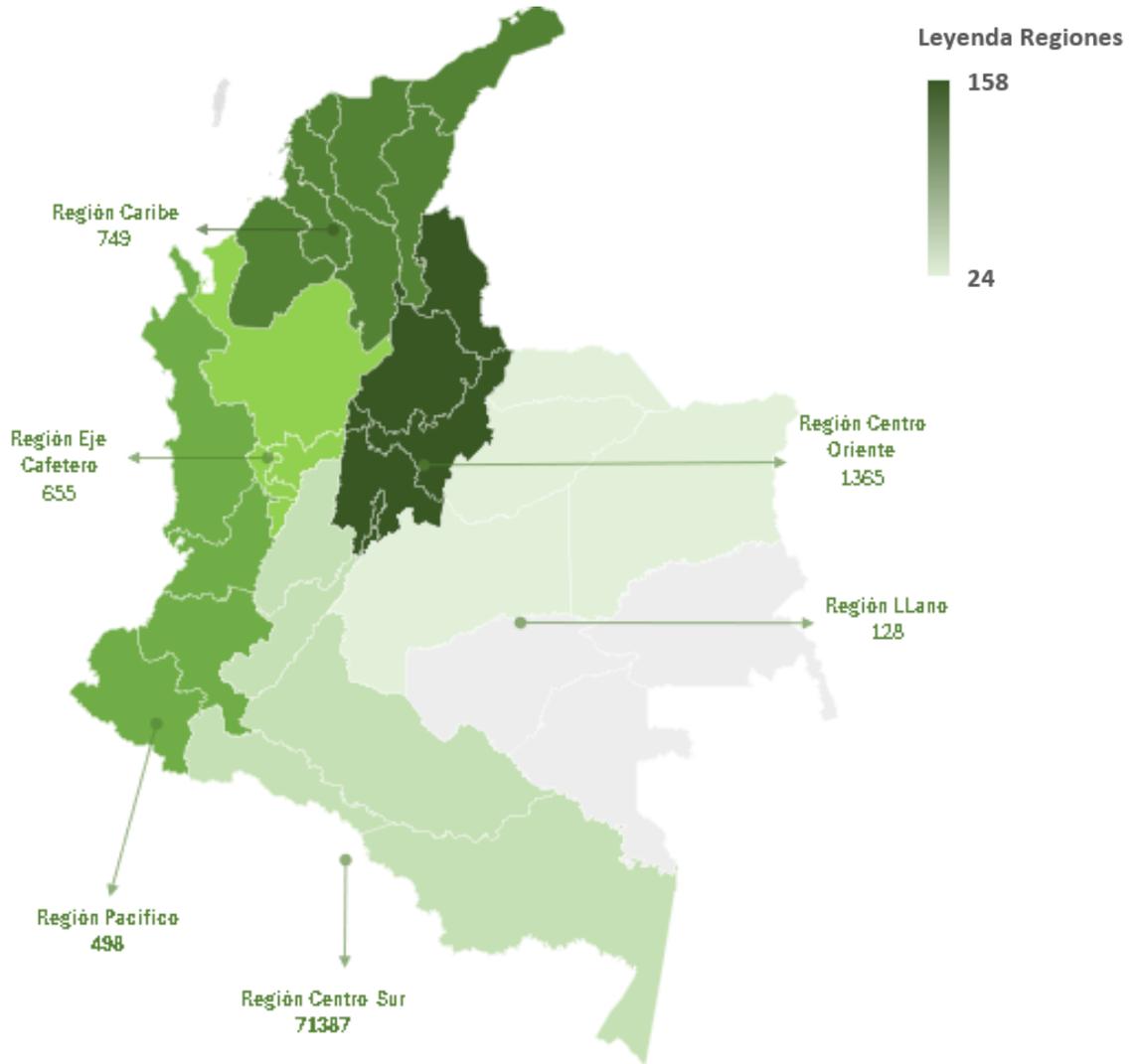
Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

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

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

En el 1° Semestre 2025 se recibieron 3.785 reclamos, evidenciándose un incremento del 6% respecto al semestre inmediatamente anterior "2° semestre 2024".

A continuación, podremos visualizar la recepción de reclamos durante la vigencia del periodo 1° Semestre 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 36,1% seguido de la Región Caribe con el 19,8% y la Región Eje cafetero con el 17,3% respectivamente.



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

Centro Oriente	Eje Cafetero	Caribe	Pacífico	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ANTIOQUIA	ATLÁNTICO	CAUCA	AMAZONAS	ARAUCA
Sede Nacional*	CALDAS	BOLÍVAR	CHOCÓ	CAQUETÁ	CASANARE
BOYACÁ	QUINDÍO	CESAR	NARIÑO	HUILA	META
CUNDINAMARCA	RISARALDA	CÓRDOBA	VALLE DEL CAUCA	PUTUMAYO	VICHADA
NORTE DE SANTANDER		LA GUAJIRA		TOLIMA	
SANTANDER		MAGDALENA			
		SUCRE			

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF 1° Semestre 2025

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	744	114	17
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	677	131	28
Hogares Sustitutos	142	165	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	135	153	2
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	271	9	4
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	195	54	14
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	75	81	1
Servicio al Ciudadano	138	3	6
Jardines Comunitarios	69	28	1
Modalidad propia e intercultural	85	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el periodo del 1° Semestre 2025, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI y Hogares sustitutos.

Frente a los motivos más recibidos durante el mes de 1° Semestre 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 1° Semestre 2025.

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general	% Participación
Bogotá	2	3	3	4	9	4	25	17%
Tolima	-	1	-	1	2	11	15	10%
Valle del Cauca	1	1	3	-	3	6	14	10%
SEDE NACIONAL	2	1	4	1	2	2	12	8%
Santander	2	2	-	1	3	1	9	6%
Atlántico	1	-	1	-	2	3	7	5%
Antioquia	1	1	-	1	2	2	7	5%
Huila	-	1	-	2	-	3	6	4%
Cundinamarca	1	1	1	2	-	1	6	4%
Risaralda	-	2	-	-	2	1	5	3%
Sucre	-	-	-	-	-	5	5	3%
Cauca	-	1	2	-	-	2	5	3%
Boyacá	-	-	-	-	-	4	4	3%
Bolívar	1	1	1	-	-	1	4	3%
Córdoba	2	-	-	-	1	1	4	3%
Guainía	1	-	-	-	-	3	4	3%
Norte de Santander	1	-	-	-	-	2	3	2%
Magdalena	2	-	1	-	-	-	3	2%
Quindío	-	1	-	-	1	1	3	2%
Caldas	-	-	1	-	1	-	2	1%
Archipiélago de San Andr	-	-	-	-	-	1	1	1%
Meta	-	-	-	-	-	1	1	1%
Casanare	-	-	1	-	-	-	1	1%
Chocó	-	-	-	-	1	-	1	1%
Total general	17		18	12	29	55	147	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio 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.

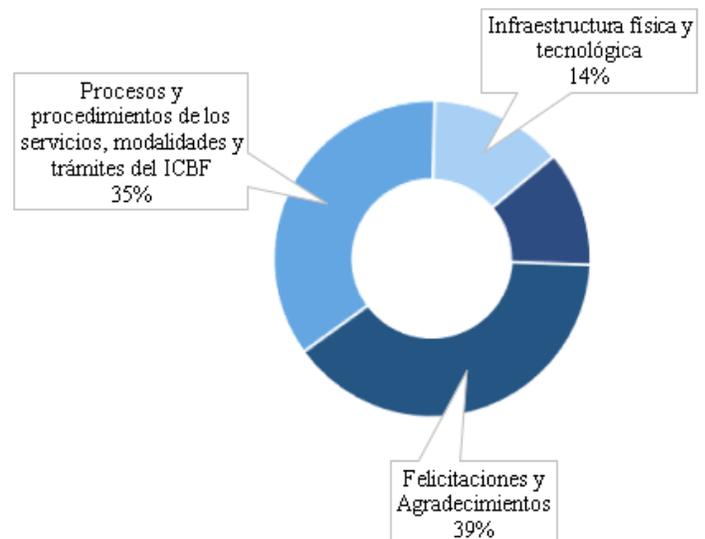
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el 1° Semestre de 2025 se recibieron 147 sugerencias, lo cual en comparación con el semestre inmediatamente anterior se evidencia una disminución del 56% respecto al mes inmediatamente anterior (2° semestre de 2024).

Regional	Segundo semestre 2024	Primer semestre 2025
Amazonas	14	NA
Antioquia	16	7
Atlántico	11	7
Bogotá	51	25
Bolívar	3	4
Boyacá	21	4
Caldas	19	2
Casanare	1	1
Cauca	5	5
Caqueta	9	NA
Cesar	7	NA
Córdoba	6	4
Chocó	-	1
Cundinamarca	14	6
Guainía	2	4
Guaviare	2	NA
Huila	12	6
La Guajira	1	NA
Magdalena	9	3
Nariño	4	NA
Norte De Santander	8	3
Quindío	1	3
Risaralda	2	5
Santander	22	9
Sede Nacional	26	12
Sucre	1	5
Tolima	47	15
Meta	4	1
Valle Del Cauca	16	14
Vaupés	1	NA
Vichada	1	NA
Archipiélago de San Andrés	1	1
Total General	337	147

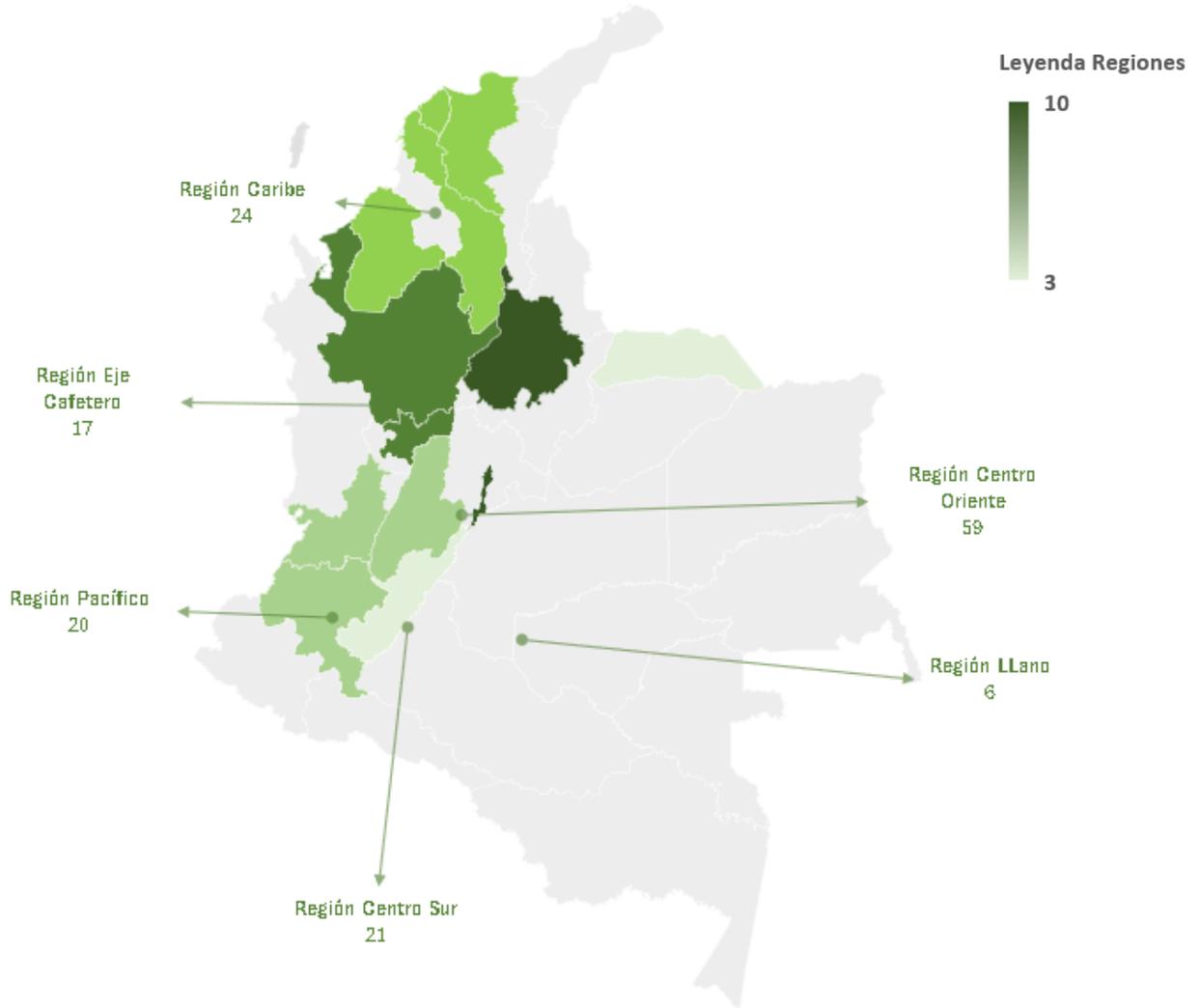
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el 1° Semestre 2025, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (39%)**, 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 (35%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

A continuación, podremos visualizar la recepción de sugerencias durante la vigencia del 1° Semestre 2025 representando las zonas o regiones que contaron con un mayor número de peticiones a cargo. Se puede evidenciar que la región con más sugerencias corresponde a la Región Centro oriente, la cual representa el 40,1%, la Región Caribe el 16,3%.



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

Centro Oriente	Caribe	LLANOS	Pacífico	Eje Cafetero
SEDE NACIONAL	BOLIVAR	CASANARE	VALLE DEL CAUCA	CALDAS
BOGOTA	MAGDALENA		CAUCA	
CUNDINAMARCA	ATLANTICO			

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

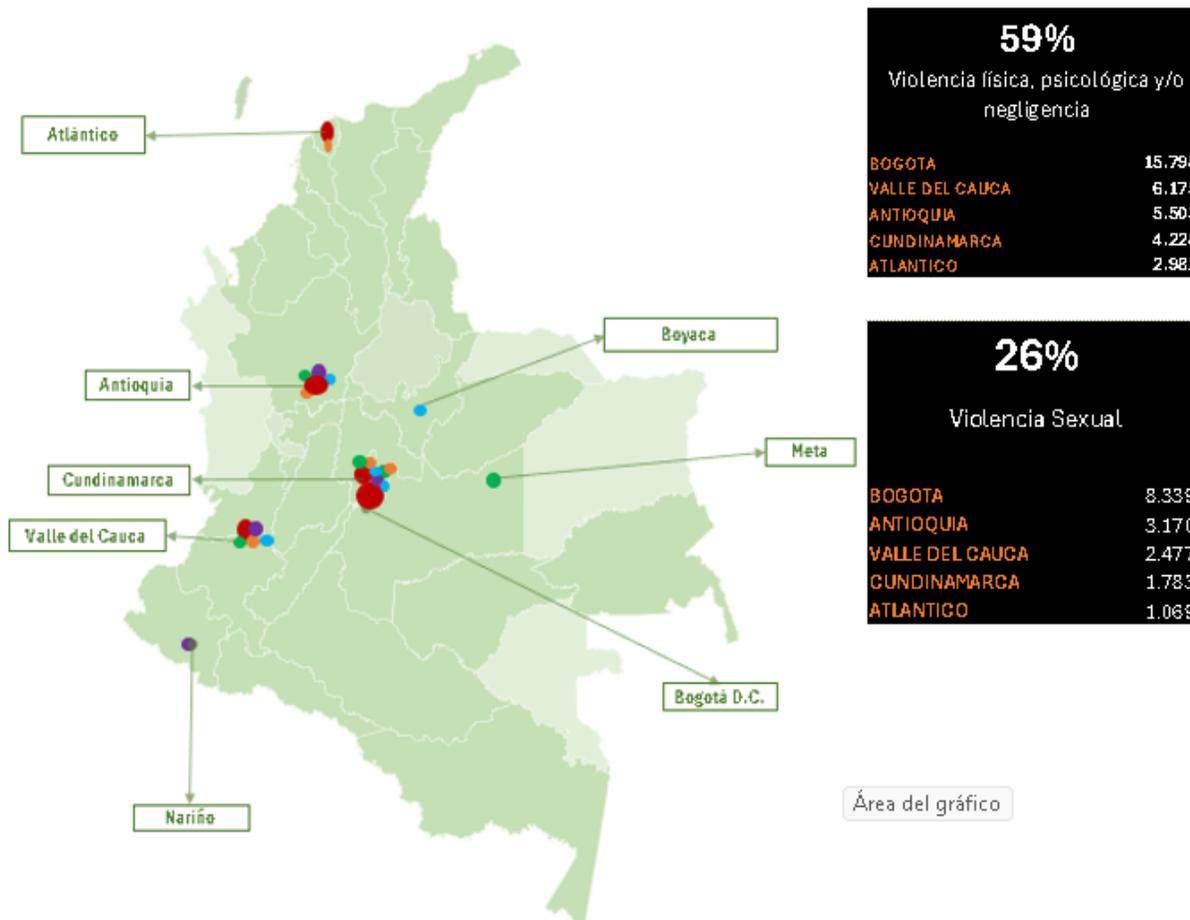
SOLICITUDES CON INFORMACIÓN DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA

Para el 1° Semestre de 2025, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió 111.441 **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 25,9% (28.871), seguida por Valle del Cauca con un 9,2% (10.234), Antioquia con un 9,1% (10.127), Cundinamarca con un 6,3% (7.036) y Atlántico con un 4,1% (4.600). 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

●	Violencia física, psicológica y/o negligencia	65.955
●	Violencia Sexual	28.864
●	Situación de Alta Permanencia en Calle	4.732
●	Situación de Alta Permanencia en Calle	3.894
●	Convivencia educativa	2.486



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

DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN



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 1° Semestre 2025, 359 denuncias, las cuales están relacionadas con los motivos que se exponen a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Chat	WhatsApp	Línea Nacional	Línea SNBF	Escrito	FaceBook	Presencial	Voz	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	75	23	6	3	1	0	0	1	1	0		110
Contrato sin requisitos legales	91	1	0	2	1	0	0	0	0	0		95
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	19	13	1	2	2	1	0	0	0	0		38
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	15	3	1	0	0	0	0	0	0	1		20
Interés provecho propio dentro de un contrato	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0		11
No realizar un acto propio de sus funciones	45	3	0	0	0	0	0	0	0	0		48
Indebida inversión o gasto de recursos del Instituto	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0		3
Uso indebido de la información del ICBF	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0		3
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones,	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0		5
Participación en política	8	2	0	1	1	0	0	0	0	0		12
Falsedad personal- suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		2
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2
Tráfico de influencias	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0		4
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
Persona que ofrece dinero a Servidor Público	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1
Total general	280	50	11	8	5	1	1	1	1	1	1	359

El 78% 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 1° Semestre 2025 por departamento.

Departamento de los hechos	Total	Departamento de los hechos	Total
Bogotá Dc	44	Risaralda	8
Córdoba	25	Tolima	8
Magdalena	25	Huila	7
Valle Del Cauca	21	Norte De Santander	7
Sucre	19	Meta	6
Bolívar	16	Casanare	6
Atlántico	16	Putumayo	5
Antioquia	14	Arauca	5
La Guajira	13	Amazonas	5
Cauca	13	San Andrés	5
Boyacá	13	Vichada	4
Nariño	12	Caldas	4
Santander	11	Guaviare	2
Cundinamarca	11	Vaupés	2
Cesar	10	Guainía	2
Chocó	10	Total general	359
Caquetá	10		

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2025

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.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

3

Top de trámites y servicios más
consultados

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



50.430 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>



34.454 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>



18.112 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>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

4

Satisfacción y percepción ciudadana



NIVEL DE SATISFACCIÓN

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



*E: Encuestas efectivas
NS: Nivel de satisfacción

RESULTADOS I SEMESTRE - 2025





INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

5

Transparencia y acceso a la información

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para el de 1° Semestre de **2025**:

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Primer semestre 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	159.785
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	23.025
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	163
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	18.828

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Primer semestre 2025
Derecho de Petición - Información y Orientación	15.877
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	2.952

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de petición	Cantidad	Promedio días para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	159.785	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	111.441	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	86.462	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	42.016	6
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	13.783	1
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	4.939	10
Orientación en Derecho de Familia	4.627	-
Derecho de Petición - Reclamos	3.782	12
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	3.535	-
Derecho de Petición - Quejas	1.737	11
Inobservancia de derechos	1.077	3
Atención en Crisis	350	-
Trámite Búsqueda de Orígenes	258	11
Derecho de Petición - Sugerencias	147	9
Total general	433.939	

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 **146** durante la vigencia del 1° Semestre 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	70
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	55
Información Solicitudes de Adopción	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006	18
Información de Solicitudes de Adopción	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006	3

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>



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

6

Sabias qué...

Ficha técnica y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2023 se obtuvieron del Sistema de Información Misional (SIM), siendo este el sistema oficial del ICBF en el que se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y peticionarios anónimos, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF.

Anualmente, en conjunto con la Dirección de Planeación, se complementa y valida la información reportada en SIM con las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén, Registro Único de Víctimas, Red Unidos y SIMAT.

En dicho cruce de información se genera una homologación y depuración de datos, de cuyo análisis es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Para los peticionarios que se cruzan con los datos de Registraduría se incluyó el tipo y número de documento, nombres, apellidos, fecha de nacimiento y sexo.
 - Del cruce con la base de Registro Único de Víctimas se agregó la variable de si el peticionario se encuentra registrado con condición de víctima de desplazamiento forzado.
 - En cuanto a la información de Sisbén se agregó la información de estrato, régimen de afiliación, puntaje Sisbén y estado civil. Sobre el régimen de
- afiliación, la encuesta de Sisbén no recoge esta información sino que a partir de las condiciones socioeconómicas del hogar, define un puntaje con el cual se generan los puntos de corte a partir del cual se puede acceder al régimen subsidiado; en este sentido se identifica la población que puede acceder a régimen subsidiado de acuerdo a los puntos de corte establecidos por Ministerio de Salud. Es importante señalar que el complemento no puede ser asumido como régimen contributivo.
- En cuanto al cruce con SIMAT se identificó el grado educativo para los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos.

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

2.1. Variables principales

A continuación se encuentran las principales variables de nuestra base de datos de SIM para el análisis del presente documento:

- Número petición.
- Mes de registro de la petición.
- Tipo y motivo de petición.
- Estado de la petición.
- Regional y punto de atención de la creación de la petición.
- Canal de recepción.
- Tipo y número de documento del peticionario.
- Tipo de peticionario.
- Sexo.
- Edad.
- Grupo étnico peticionario.
- Condición de desplazamiento.
- Lugar de nacimiento del peticionario.
- Clasificación de las personas jurídicas por sector:
 - Sector primario*
 - Sector secundario**

*Sector primario comprende los grandes sectores del gobierno como el de Salud, Educación, Justicia y Defensa.

**Sector secundario comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, notarías, Policía Nacional, empresas, entre otros.

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

- **Actuaciones:** Son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.
- **TAE Trámite de atención Extraprocesal:** Se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos.
- **IO - Derecho de Petición - Información y Orientación:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención
- **SRD - Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD):** tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:
 - Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
 - En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta amenaza o vulneración.
 - Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
 - Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.
- **IOT - Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite:** corresponde a peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- **PCF - Presencia para la convivencia y fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios:** Este servicio ayuda a empoderar a las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y relaciones, promoviendo un entorno familiar armonioso y resiliente. Ofrecemos asesoría en temas como conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida y habilidades parentales.
- Registramos este tipo de petición cuando la información proporcionada por el ciudadano indique que la solicitud de atención está relacionada con conflictos familiares, adaptación a cambios en la vida o habilidades parentales, y cuando no se evidencie inicialmente amenaza o vulneración de derechos contra niños, niñas o adolescentes.
- **AEM – ATENCIÓN EQUIPOS MOVILES** Permite el registro de peticiones en el marco de la atención brindada por los equipos móviles de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en atención a las estrategias para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes.

- **IDD - Inobservancia de derechos:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.
- **Trámite de Adopción:** Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.
- **Atención en Crisis:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.
- **TBO - Trámite Búsqueda de Orígenes:** Permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su Historia de Atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.
- **Denuncias Anticorrupción:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.
- **PCL Proceso Conflicto con la Ley:** Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.
- **(SRD_OA) SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial. Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

7

Canales de comunicación

CANALES DE COMUNICACIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

• VIRTUALES



A través de la página web www.icbf.gov.co, utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co.

A través de las redes sociales Facebook/ICBFCOLOMBIA y X @ICBFCOLOMBIA

• TELEFONICO



* Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. Atención 24 horas

* Línea Nacional ICBF 01 8000 91 80 80 - Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

* Líneas de WhatsApp. 320 239 1685 -Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

* PBX (601) 437 76 30. Atención Lunes a Viernes de 8:00 a m -5:00 p.m.

* Línea de Soporte Técnico. 01 8000 11 52 10 - Lunes Viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m. y Sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

• LINEA ANTICORRUPCIÓN



Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.

Atención de Lunes a Viernes de 8: 00 a.m - 5: 00 p.m.

Correo anticorrupción@icbf.gov.co

• PRESENCIAL



*En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 218 Centros Zonales del país. Atención: 8:00 am - 5: 00 pm (Jornada continua).

*Escrito . Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No .64 C – 75 Bogotá, D.C.