

Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información

1° semestre de 2026



Contenido



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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

A photograph of a smiling woman with dark hair, wearing a pink polka-dot top, holding a young child with a red and white striped headband. They are in a community setting with other people in the background. The image is framed within a green circular graphic that also contains faint line art of a smiley face, a star, and a cloud.

1

Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

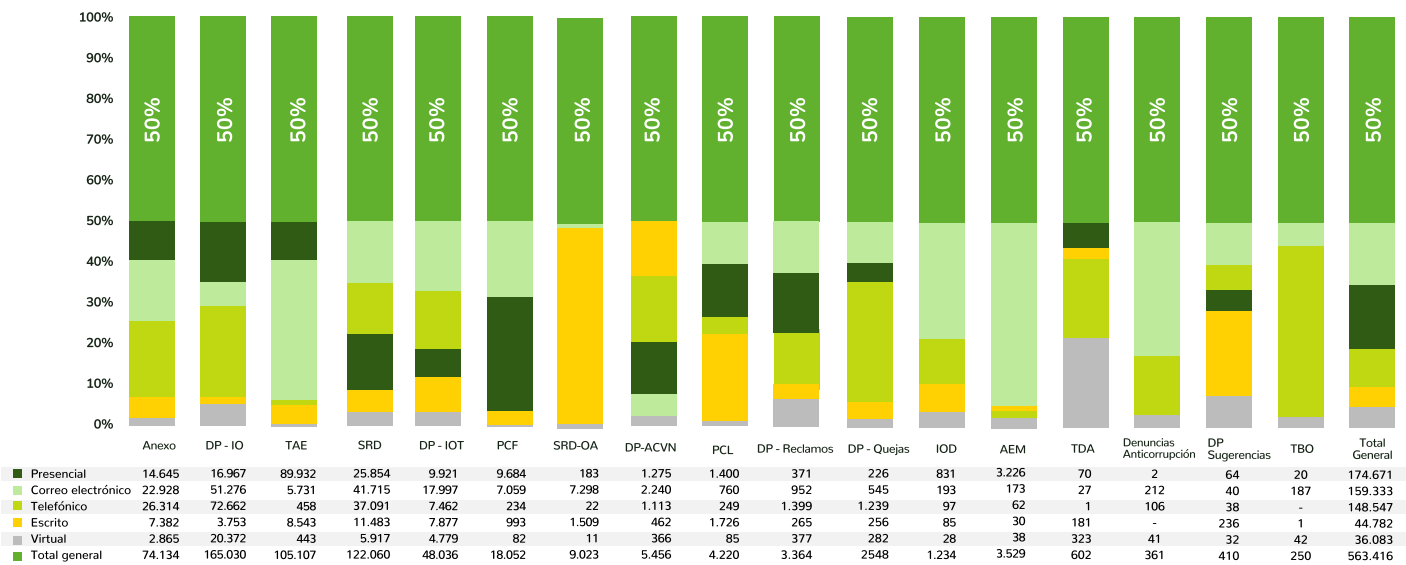


**BIENESTAR
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia, adolescencia y las familias. Brinda atención prioritaria a quienes se encuentran en situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, operando a través de 33 sedes regionales y 219 centros zonales en todo el país. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).

Durante el primer semestre de 2026, se registraron **563.416 PQRS** en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales presencial (**31%**), correo electrónico (**28,3%**) y telefónico (**26,4%**), consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF 1° semestre 2026



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

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

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

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

Tipo registro	Total	% Participación	Promedio días para respuesta
Anexo	74.134	13,20%	NA
DP - IO	165.030	29,30%	-
TAE	105.107	18,70%	-
SRD	122.060	21,70%	1
DP - IOT	48.036	8,50%	6
PCF	18.052	3,20%	NA
SRD - OA	9.023	1,60%	NA
DP - ACVN	5.456	1,00%	10
PCL	4.220	0,70%	NA
DP - Quejas	2.548	0,50%	12
DP - Reclamos	3.364	0,60%	11
IOD	1.234	0,20%	4
TDA	602	0,10%	NA
Denuncias Anticorrupción	361	0,10%	NA
TBO	250	0,00%	9
AEM	3.529	0,60%	NA
DP - Sugerencias	410	0,10%	9
Total general	563.416	100%	

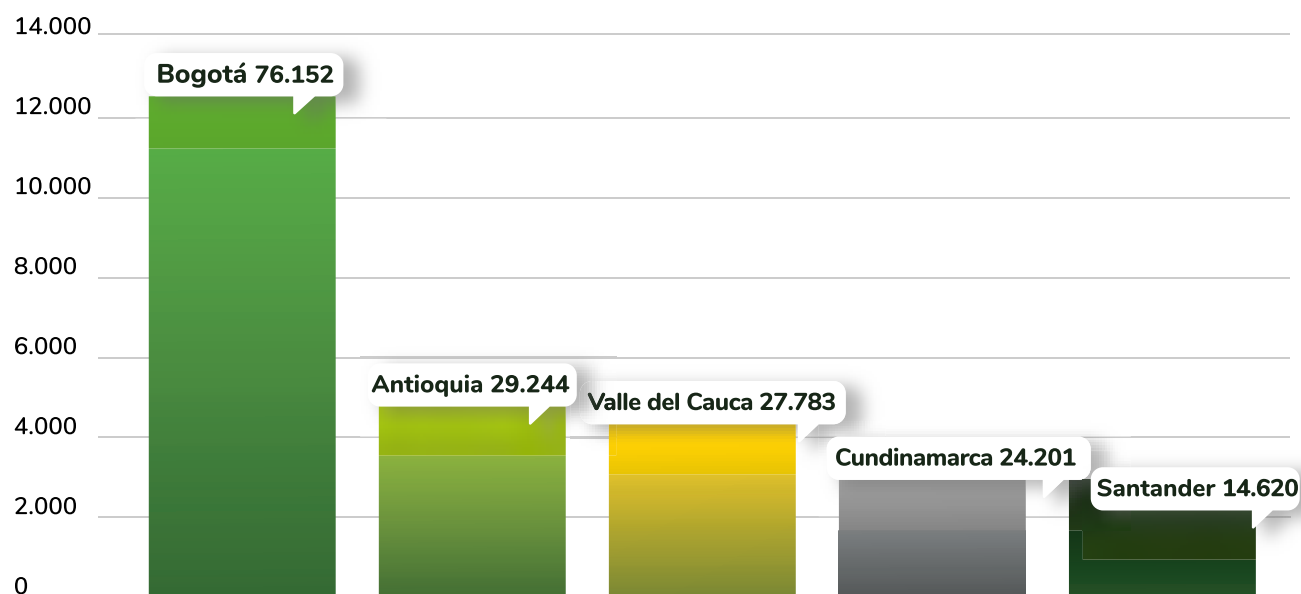
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de Julio de 2026

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

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

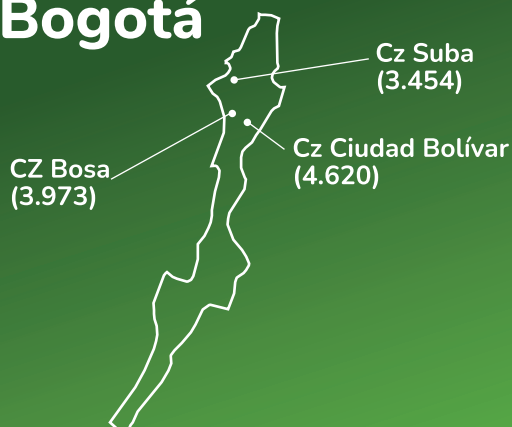
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

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



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

Bogotá



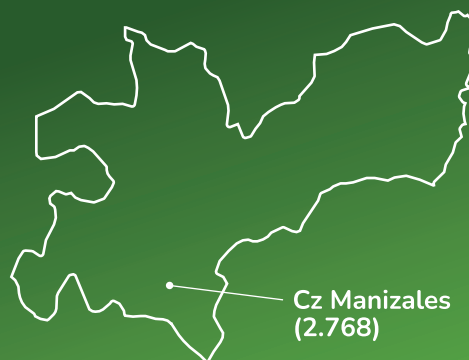
Cundinamarca



Cesar

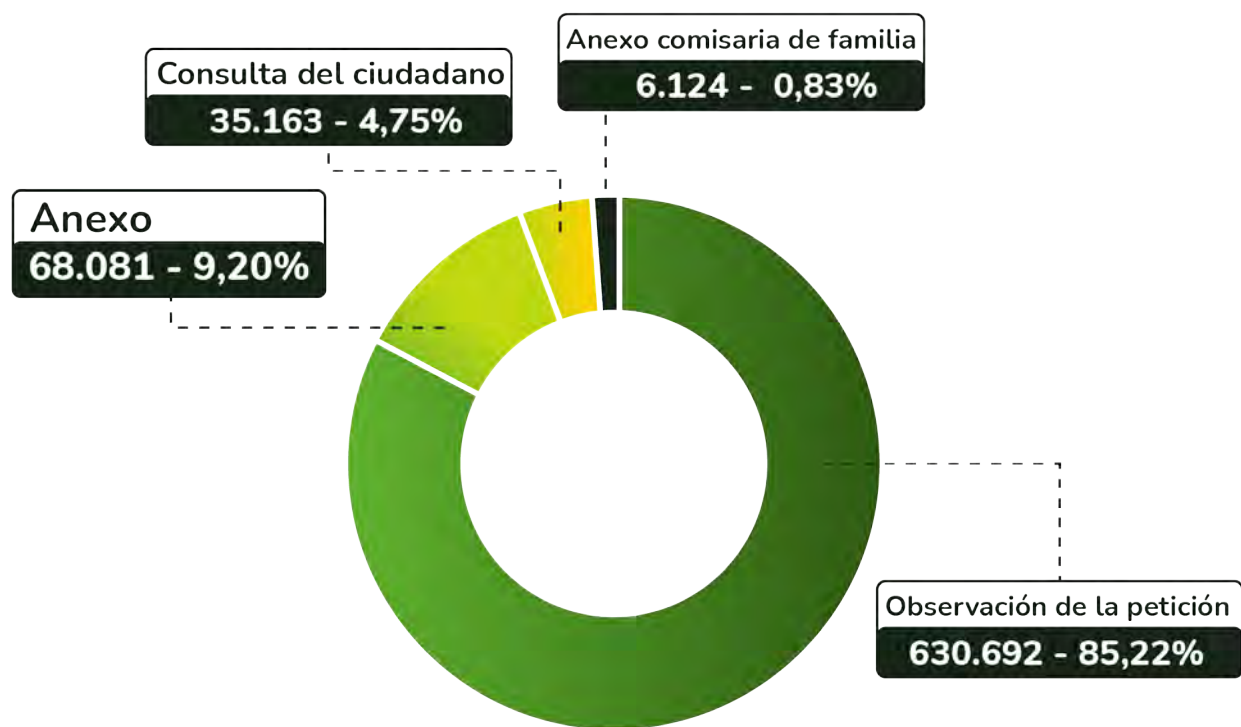


Caldas



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

Los ciudadanos utilizan los diversos canales de atención para adicionar, aclarar o solicitar información sobre trámites previamente registrados en el Sistema de Información Misional (SIM). Esta gestión se incorpora a las peticiones existentes, conforme a la Guía de PQRS del Instituto. A continuación, se detalla el número de **anexos, consultas y observaciones** registrados durante el 1° semestre, los cuales sumaron un total de **740.060**.



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 **68.081** 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 **6.124** actuaciones.

Consulta:

Se refiere a los casos en los que un ciudadano, a través de cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión adelantada (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **35.163** consultas de los petitionarios durante el periodo del informe.

Observaciones:

Estas se refieren a gestiones internas y al registro de peticiones idénticas ya registradas en el sistema a través de cualquiera de los canales de atención. Se registraron un total de **630.692** observaciones como trámites internos.



2

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Los siguientes cuadros detallan las QRS recibidas por regional durante el 1° semestre de 2026. Se resalta en color naranja el mayor número de quejas y reclamos por sede para identificar los puntos críticos de inconformidad.

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

Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por Regional ICBF
1° semestre 2026

Regional a cargo	Quejas	Regional a cargo	Reclamos	Regional a cargo	Sugerencias
Bogotá	606	Bogotá	435	Bogotá	74
Sede Nacional	542	Valle del Cauca	256	Sede Nacional	33
Antioquia	203	Antioquia	255	Tolima	33
Valle del Cauca	156	Cundinamarca	214	Huila	33
Cundinamarca	108	Santander	204	Caquetá	25
Atlántico	98	Caldas	171	Boyacá	23
Santander	77	Sede Nacional	170	Norte de Santander	21
Huila	71	Tolima	152	Valle del Cauca	20
Boyacá	63	Atlántico	145	Caldas	13
Tolima	60	Boyacá	127	Meta	13
Meta	55	Bolívar	111	Bolívar	13
Nariño	54	Huila	110	Córdoba	13
Cesar	43	Nariño	103	Cundinamarca	11
Risaralda	41	Córdoba	98	Antioquia	11
Norte de Santander	40	Magdalena	97	Santander	9
Caldas	36	Norte de Santander	94	Risaralda	8
Cauca	34	Cauca	77	Magdalena	8
Magdalena	34	Cesar	77	Putumayo	7
Bolívar	33	Risaralda	62	Chocó	6
Putumayo	29	Meta	61	Vaupés	6
Córdoba	26	La Guajira	61	Atlántico	5
Quindío	22	Caquetá	58	Cauca	5
La Guajira	20	Sucre	55	Nariño	5
Caquetá	20	Quindío	45	La Guajira	5
Casanare	19	Casanare	38	Sucre	3
Sucre	17	Chocó	33	Quindío	2
Arauca	14	Putumayo	24	San Andrés	2
Amazonas	7	Arauca	12	Guainía	2
San Andrés	6	Vichada	5	Cesar	1
Guaviare	6	Guaviare	4	Total general	410
Vichada	4	San Andrés	3		
Chocó	2	Amazonas	3		
Vaupés	2	Vaupés	2		
		Guainía	2		
Total general	2.548	Total general	3.364		

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

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

Quejas por Regional ICBF 1° semestre 2026

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General	% Participación
Amazonas	1	-	-	3	1	2	7	0,27%
Antioquia	28	29	32	32	40	42	203	7,97%
Arauca	4	3	3	-	1	3	14	0,55%
Atlántico	15	17	22	16	13	15	98	3,85%
Bogotá	79	129	103	96	105	94	606	23,78%
Bolívar	3	6	6	4	5	9	33	1,30%
Boyacá	3	7	13	10	18	12	63	2,47%
Caldas	1	2	4	8	12	9	36	1,41%
Caquetá	-	5	4	8	2	1	20	0,78%
Casanare	2	2	4	5	2	4	19	0,75%
Cauca	1	6	7	7	6	7	34	1,33%
Cesar	2	6	7	4	17	7	43	1,69%
Chocó	-	-	-	1	-	1	2	0,08%
Córdoba	1	3	9	2	5	6	26	1,02%
Cundinamarca	16	19	8	18	17	30	108	4,24%
Guainía	-	-	-	-	-	-	0	0,00%
Guaviare	-	3	1	1	1	-	6	0,24%
Huila	5	13	13	16	12	12	71	2,79%
La Guajira	1	3	3	5	4	4	20	0,78%
Magdalena	8	3	6	5	6	6	34	1,33%
Meta	5	12	11	11	7	9	55	2,16%
Nariño	4	10	8	8	10	14	54	2,12%
Norte de Santander	11	5	7	5	4	8	40	1,57%
Putumayo	3	2	7	6	4	7	29	1,14%
Quindío	1	1	2	4	6	8	22	0,86%
Risaralda	2	8	10	8	5	8	41	1,61%
San Andrés	1	2	1	-	-	2	6	0,24%
Santander	8	9	17	16	9	18	77	3,02%
Sede Nacional	91	80	116	108	98	49	542	21,27%
Sucre	1	2	6	3	2	3	17	0,67%
Tolima	14	9	9	10	12	6	60	2,35%
Valle del Cauca	21	25	25	24	37	24	156	6,12%
Vaupés	-	1	1	-	-	-	2	0,08%
Vichada	-	-	-	1	2	1	4	0,16%
Total general	332	422	465	445	463	421	2.548	100%

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

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

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

Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF (1° semestre 2026)

Regional	2° Semestre 2025	1° Semestre 2026	Variación
Amazonas	3	7	✗
Antioquia	143	203	✗
Arauca	9	14	✗
Atlántico	49	98	✗
Bogotá	510	606	✗
Bolívar	20	33	✗
Boyacá	70	63	✓
Caldas	45	36	✓
Caquetá	12	20	✗
Casanare	17	19	✗
Cauca	20	34	✗
Cesar	29	43	✗
Chocó	4	2	✓
Córdoba	30	26	✓
Cundinamarca	98	108	✗
Guainía	2	-	✓
Guaviare	4	6	✗
Huila	50	71	✗
La Guajira	6	20	✗
Magdalena	16	34	✗
Meta	53	55	✗
Nariño	64	54	✓
Norte de Santander	34	40	✗
Putumayo	30	29	✓
Quindío	25	22	✓
Risaralda	39	41	✗
San Andrés	5	6	✗
Santander	61	77	✗
Sede Nacional	425	542	✗
Sucre	8	17	✗
Tolima	78	60	✓
Valle del Cauca	144	156	✗
Vaupés	-	2	✗
Vichada	5	4	✓
Total general	2.108	2.548	✗

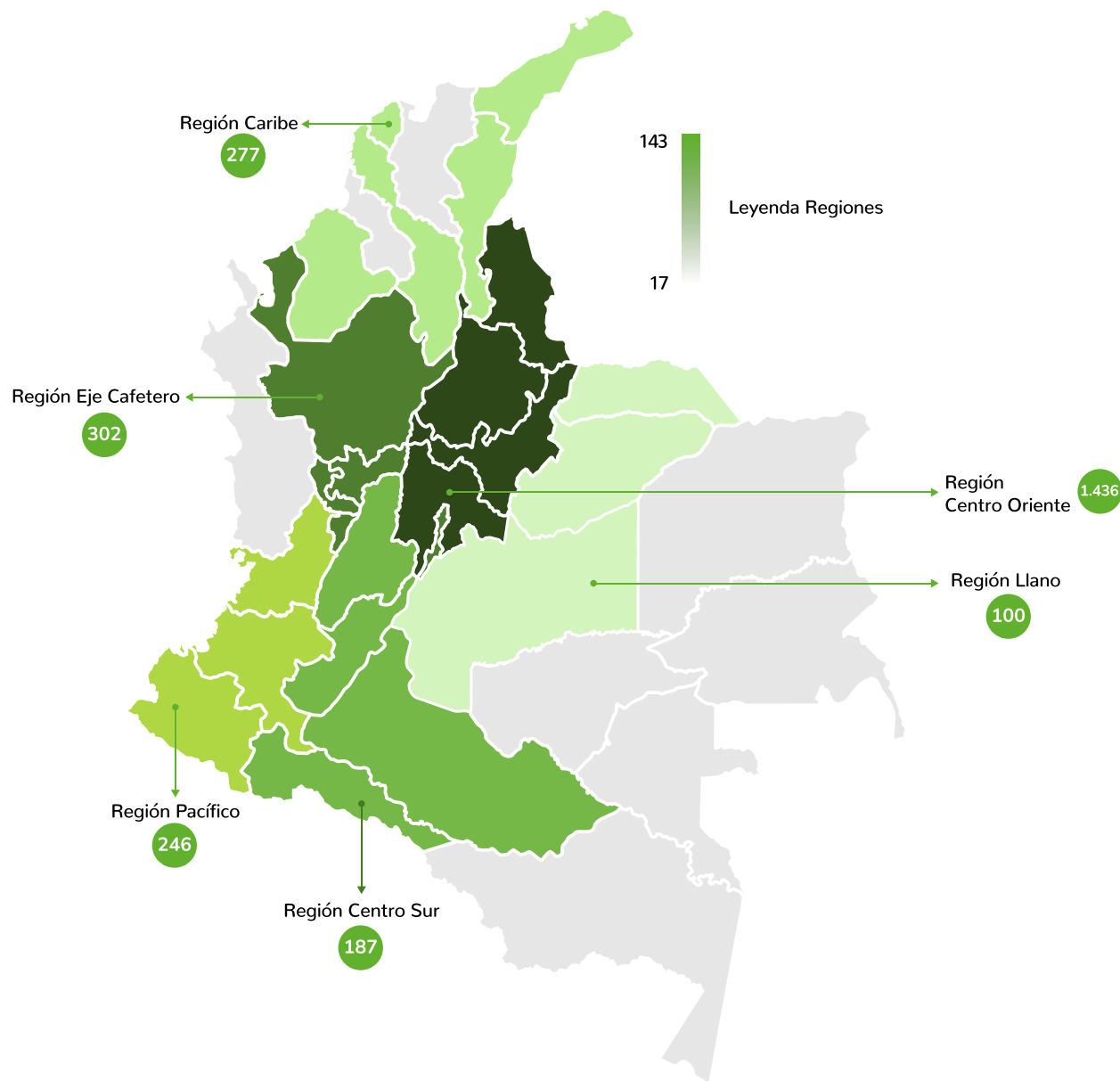
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

* 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 2026 se recibieron **2.548** quejas y se logró evidenciar un aumento del 21% en la cantidad recibida con relación al semestre inmediatamente anterior "2° semestre 2025".

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante 1° semestre de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes de esta naturaleza. Se observa que la concentración más alta se encuentra en la **Región Centro Oriente**, con un **56,4%**, seguida por la **región Eje cafetero**, con un **11.9%** y **Caribe** con un **10,9%** respectivamente.



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

Centro Oriente	Pacífico	Caribe	Eje Cafetero	Centro Sur	Llanos
Bogotá	Valle Del Cauca	Atlántico	Antioquia	Huila	Meta
Sede Nacional	Nariño	Magdalena	Caldas	Tolima	Arauca
Cundinamarca	Cauca	Cordoba	Risaralda	Caquetá	Guaviare
Santander	Choco	Bolivar	Quindio	Putumayo	Casanare
Boyaca		Cesar		Amazonas	Vaupés
Norte De Santander		Sucre			Vichada
		San Andrés			Guainía

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas 1° semestre 2026

Motivo de la Petición \ Servicio Afectado						
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	350	369	46	97	42	-
Servicio al Ciudadano	125	28	99	50	3	6
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	82	78	52	42	25	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	69	51	22	28	23	-
Ejecutivo de Alimentos	38	31	15	4	-	-
Adopciones	7	5	68	1	-	-
Servidores Públicos	37	1	3	5	3	23
Conciliable - Fijación de visitas	25	16	6	9	14	-
Revisión Cuota de Alimentos	21	12	11	11	7	-
Puntos de Atención	30	2	4	2	-	11

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de quejas durante el 1° semestre de 2026 fueron: Proceso administrativo de restablecimiento de derechos, Conciliable – Fijación de cuota de alimentos y Servicio al ciudadano.

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

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

Quejas por Servicio al Ciudadano:

Generalmente incluyen problemas como la falta de atención oportuna, la información incorrecta o incompleta proporcionada por los funcionarios, y la dificultad para acceder a los servicios ofrecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Quejas por Conciliable – Fijación de Cuota de alimentos:

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

El 56% (1.418) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente atendidas por: Oficina control disciplinario interno, Regional Bogotá, CZ Suba – CZ Engativá y CZ Centro (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 Bienestar Familiar.

Es importante señalar que estos servicios son ejecutados por **operadores externos**, bajo la supervisión directa del Instituto. A continuación, se ilustra la recepción de reclamos en lo corrido de 2026.

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General	% Participación
Amazonas	-	-	1	-	-	2	3	0,09%
Antioquia	22	51	49	35	48	50	255	7,58%
Arauca	1	3	2	-	4	2	12	0,36%
Atlántico	9	19	34	35	28	20	145	4,31%
Bogotá	49	48	94	95	74	75	435	12,93%
Bolívar	4	17	21	26	27	16	111	3,30%
Boyacá	14	25	27	18	24	19	127	3,78%
Caldas	19	36	39	25	22	30	171	5,08%
Caquetá	3	4	12	21	9	9	58	1,72%
Casanare	-	6	10	6	9	7	38	1,13%
Cauca	7	15	11	22	15	7	77	2,29%
Cesar	5	15	23	7	18	9	77	2,29%
Chocó	1	5	7	10	2	8	33	0,98%
Córdoba	8	12	22	16	27	13	98	2,91%
Cundinamarca	17	31	44	44	45	33	214	6,36%
Guaviare	1	-	3	-	-	-	4	0,12%
Huila	9	22	19	25	22	13	110	3,27%
La Guajira	6	4	6	30	11	4	61	1,81%
Magdalena	6	9	27	21	14	20	97	2,88%
Meta	10	16	10	11	6	8	61	1,81%
Nariño	13	11	23	20	24	12	103	3,06%
Norte de Santander	5	21	17	16	13	22	94	2,79%
Putumayo	3	4	3	7	4	3	24	0,71%
Quindío	3	4	10	14	5	9	45	1,34%
Risaralda	7	7	17	10	11	10	62	1,84%
San Andrés	-	-	-	2	1	-	3	0,09%
Santander	14	37	43	41	27	42	204	6,06%
Sede Nacional	45	28	28	20	25	24	170	5,05%
Sucre	7	7	12	8	8	13	55	1,63%
Tolima	13	25	26	26	34	28	152	4,52%
Valle del Cauca	22	59	67	30	38	40	256	7,61%
Vichada	-	-	-	-	5	-	5	0,12%
Guainía	-	1	-	-	1	-	2	0,06%
Vaupés	1	-	-	-	1	-	2	
Total general	324	542	707	641	602	548	3.364	100%

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

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

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

Cuadro comparativo Reclamos por Regional ICBF
(1° semestre de 2026)

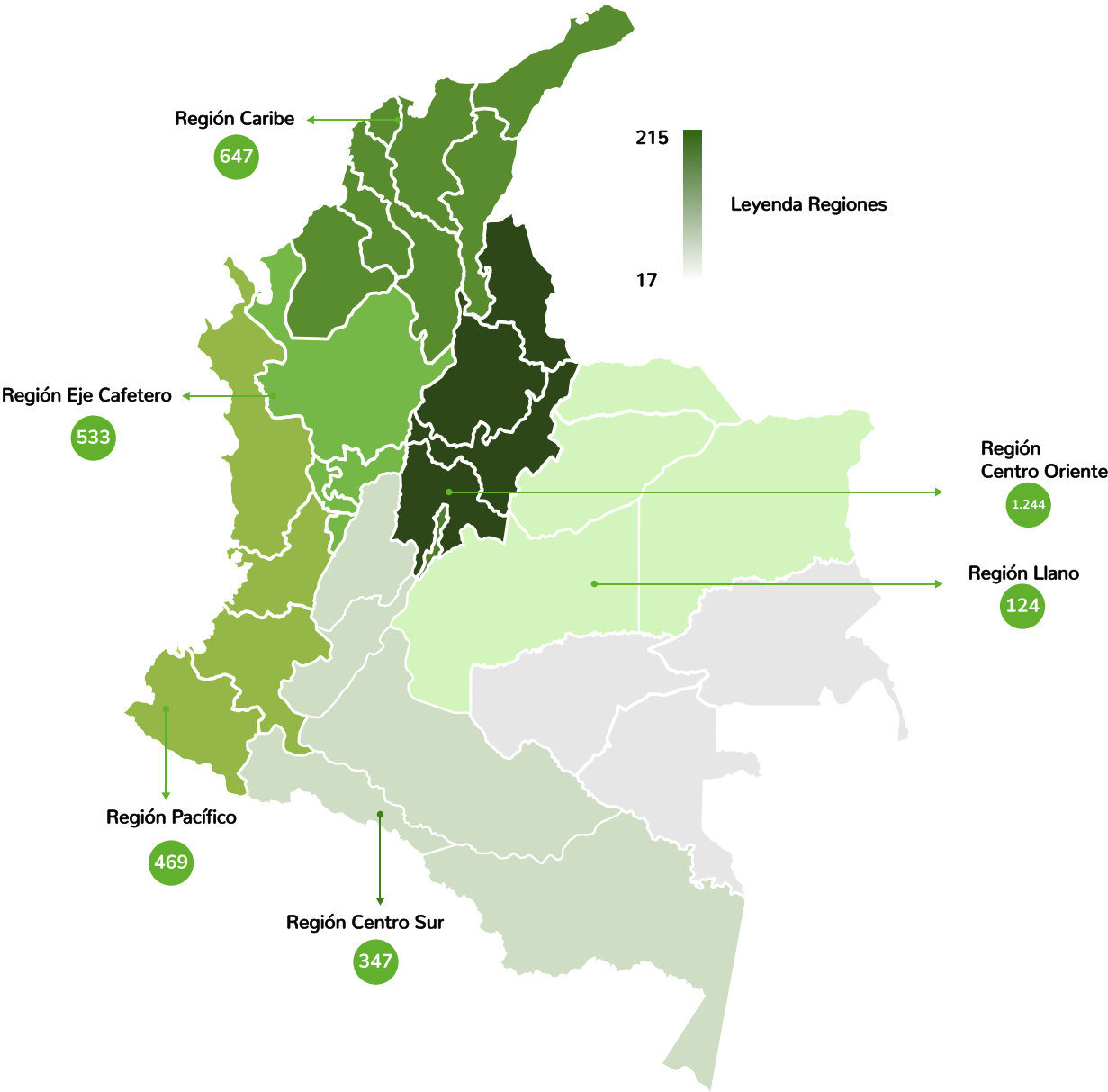
Regional	2° Semestre 2025	1° Semestre 2026	Variación
Amazonas	37	3	✗
Antioquia	283	255	✓
Arauca	8	12	✗
Atlántico	161	145	✓
Bogotá	520	435	✓
Bolívar	170	111	✓
Boyacá	134	127	✓
Caldas	190	171	✓
Caquetá	48	58	✗
Casanare	28	38	✗
Cauca	79	77	✓
Cesar	118	77	✓
Chocó	54	33	✓
Córdoba	103	98	✓
Cundinamarca	228	214	✓
Guaviare	3	4	✗
Huila	136	110	✓
La Guajira	56	61	✗
Magdalena	87	97	✗
Meta	80	61	✓
Nariño	126	103	✓
Norte de Santander	102	94	✓
Putumayo	7	24	✗
Quindío	62	45	✓
Risaralda	120	62	✓
San Andrés	3	3	—
Santander	235	204	✓
Sede Nacional	146	170	✗
Sucre	51	55	✗
Tolima	159	152	✓
Valle del Cauca	239	256	✗
Vichada	8	5	✓
Guainía	1	2	✗
Vaupés	-	2	✗
Total general	3.782	3.364	✓

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

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

En el 1° semestre de 2026 se recibieron **3.364 reclamos**, evidenciándose una disminución del 11% respecto al semestre inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante 1° semestre de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente (37 %)**, seguida por la **Región Caribe (19,2%)** y la **Región Eje cafetero (15,8%)**.



*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	Pacífico	Caribe	Centro Sur	Llanos
Bogotá	Antioquia	Valle Del Cauca	Atlántico	Tolima	Meta
Santander	Caldas	Cauca	Bolívar	Huila	Casanare
Cundinamarca	Risaralda	Nariño	Cesar	Caquetá	Arauca
Sede Nacional	Quindío	Choco	Córdoba	Putumayo	Guainía
Boyacá			Magdalena	Amazonas	Vaupés
Norte De Santander			Sucre		Vichada
			La Guajira		Guaviare
			San Andrés		

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

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

Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF junio 2026

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	606	111	28
Hogares Comunitarios de Bienestar	611	91	11
Hogares Sustitutos	168	145	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	154	136	2
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	225	40	3
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	103	88	2
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	173	5	-
Otras Instituciones	111	5	-
Servicio al Ciudadano	104	4	5
Jardines Comunitarios	65	19	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuáles se presentó el mayor número de reclamos durante el 1° semestre de junio 2026, fueron en la atención en Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI y Hogares sustitutos.

Frente a los motivos más recibidos en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar durante el 1° semestre de junio 2026 tenemos los siguientes:

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

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

Regional Direccionamiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total General	% Participación
Amazonas	-						-	0%
Antioquia	1	3	1	2	3	1	11	3%
Arauca	-						-	0%
Atlántico	-	1	1	2	1	-	5	1%
Bogotá	6	17	9	3	28	11	74	18%
Bolívar	3	5	2	-	1	2	13	3%
Boyacá	-	1	-	13	1	8	23	6%
Caldas	-	3	-	1	3	6	13	3%
Caquetá	-	-	-	1	9	15	25	6%
Casanare	-						-	0%
Cauca	2	1	1	1	-	-	5	1%
Cesar	-	-	-	-	-	1	1	0%
Chocó	-	1	-	-	4	1	6	1%
Córdoba	-	1	-	-	11	1	13	3%
Cundinamarca	-	1	1	3	4	2	11	3%
Guaviare	-						-	0%
Huila	1	8	1	3	20	-	33	8%
La Guajira	2	-	1	2	-	-	5	1%
Magdalena	-	1	-	-	6	1	8	2%
Meta	-	-	-	-	-	13	13	3%
Nariño	1	-	1	-	-	3	5	1%
Norte de Santander	-	1	-	-	-	20	21	5%
Putumayo	-	1	-	-	2	4	7	2%
Quindío	-	-	-	1	-	1	2	0%
Risaralda	-	-	1	-	7	-	8	2%
San Andrés	-	-	-	2	-	-	2	0%
Santander	1	1	1	-	5	1	9	2%
Sede Nacional	4	5	2	3	7	12	33	8%
Sucre	-	1	-	-	1	1	3	1%
Tolima	-	-	-	7	19	7	33	8%
Valle del Cauca	1	2	1	-	11	5	20	5%
Vichada	-						-	0%
Guainía	-	-	-	-	2	-	2	0%
Vaupés	-	-	-	-	4	2	6	1%
Total general	22	54	22	44	150	118	410	100%

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

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

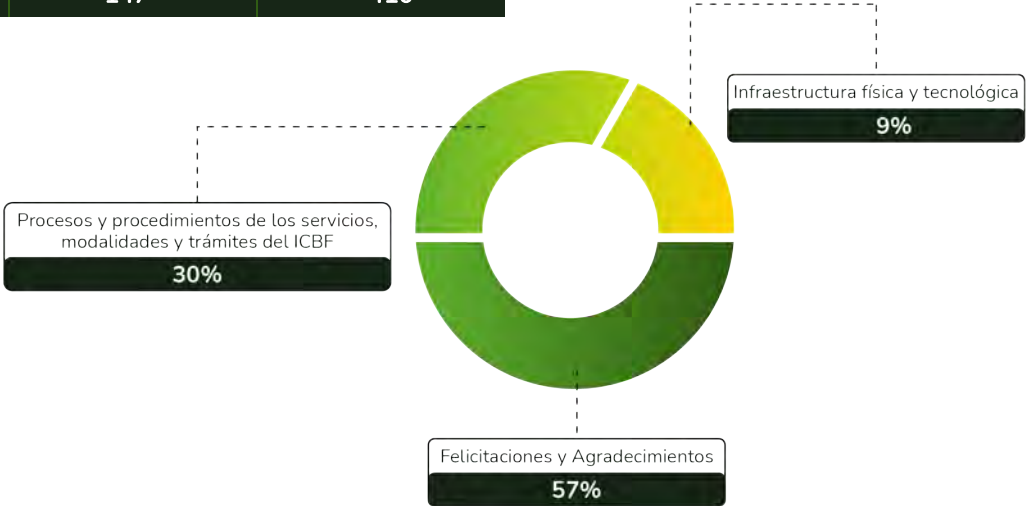
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el 1° semestre de junio de 2026 se recibieron **410 sugerencias**, lo cual en comparación con el semestre inmediatamente anterior se evidencia un incremento del 179%.

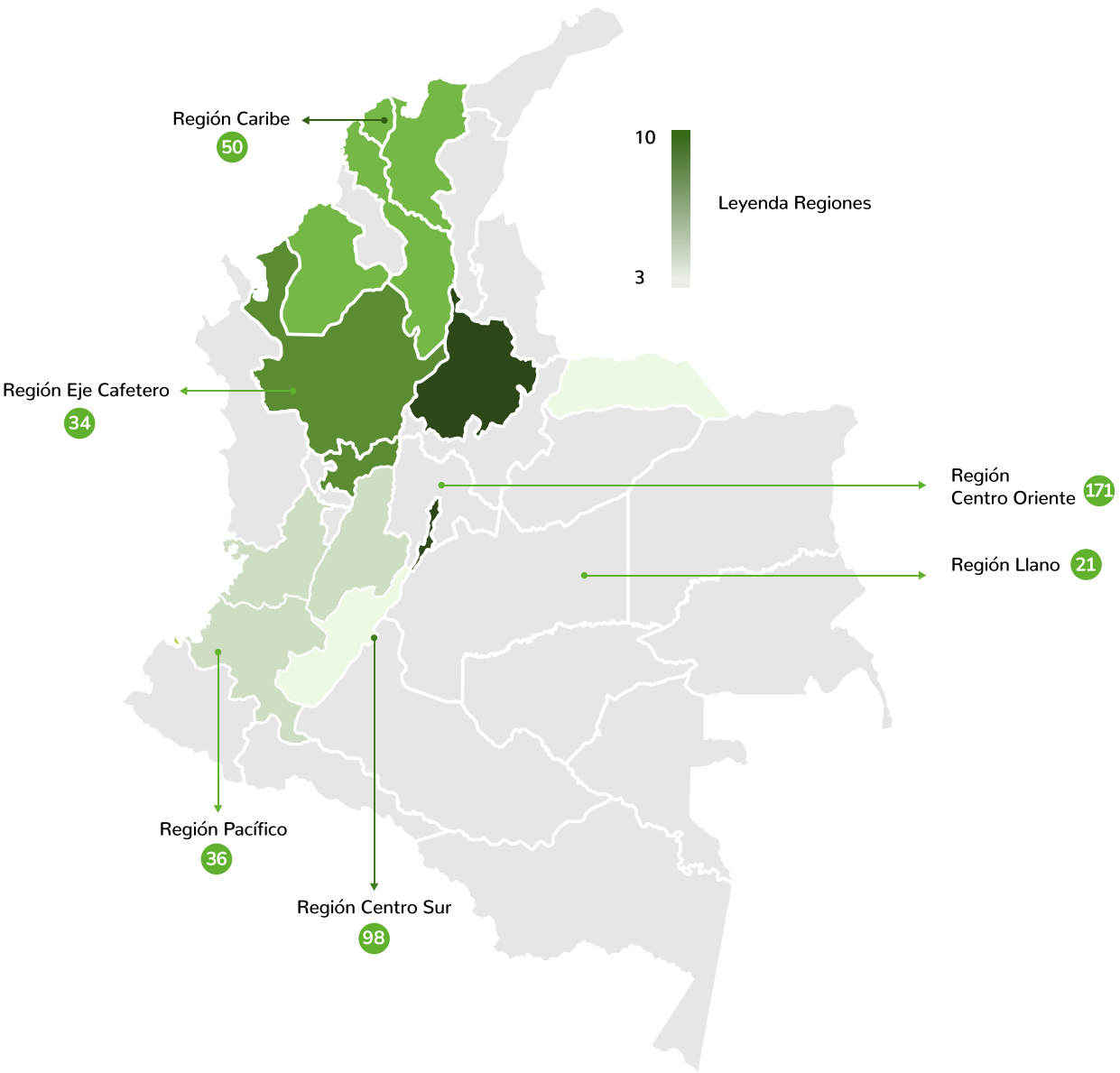
Regional	2° Semestre 2025	1° Semestre 2026
Amazonas	0	0
Antioquia	7	11
Arauca	0	0
Atlántico	7	5
Bogotá	25	74
Bolívar	4	13
Boyacá	4	23
Caldas	2	13
Caquetá	-	25
Casanare	1	-
Cauca	5	5
Cesar	-	1
Chocó	1	6
Córdoba	4	13
Cundinamarca	6	11
Guaviare	-	-
Huila	6	33
La Guajira	-	5
Magdalena	3	8
Meta	1	13
Nariño	-	5
Norte de Santander	3	21
Putumayo	-	7
Quindío	3	2
Risaralda	5	8
San Andrés	1	2
Santander	9	9
Sede Nacional	12	33
Sucre	5	3
Tolima	15	33
Valle del Cauca	14	20
Vichada	-	-
Guainía	4	2
Vaupés	-	6
Total general	147	410

* 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 de 2026, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (57%)**, 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 (30%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante 1° semestre de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de peticiones. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro oriente, con un 41.7%, seguida por la Región Centro sur y Caribe, con un 23.9% y 12,2% respectivamente.**



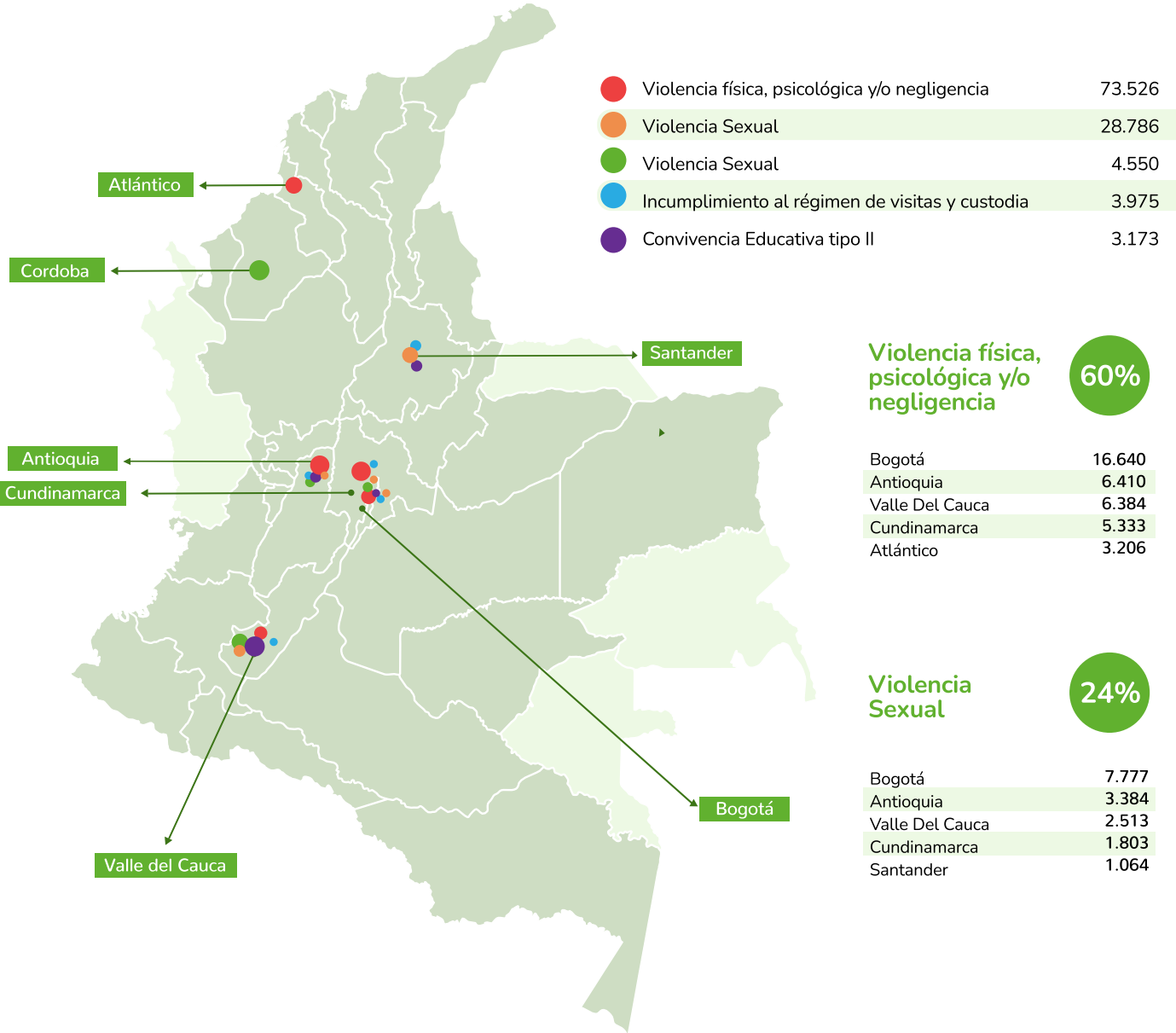
*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron sugerencias y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

Durante 1° semestre de 2026, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) recibió **122.060 solicitudes por presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA)**. Dada la gravedad de estas situaciones, la autoridad administrativa podrá iniciar los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD).

Las regiones con mayor volumen de reportes fueron: **Bogotá (24,2%), Antioquia (9,4%), Valle del Cauca (8,9%), Cundinamarca (6,9%) y Santander (4%)**. Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el **93,4%** del total registrado.



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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026



El **59%** de las denuncias ingresaron a través del **correo electrónico**, junto con **Línea 141** que representa el **29%**, consolidándose como los canales más utilizados por la ciudadanía durante este periodo. A continuación, se presenta la distribución por departamento de los presuntos hechos de corrupción reportados en el 1° semestre de 2026.

Departamento de los hechos	Total	Departamento de los hechos	Total
Atlántico	87	La Guajira	8
Bogotá Dc	31	Santander	7
Antioquia	27	Caldas	6
Magdalena	23	Chocó	6
Córdoba	20	Huila	5
Cauca	17	Norte De Santander	4
Bolívar	16	Caquetá	3
Valle Del Cauca	14	Putumayo	2
Cesar	14	Amazonas	1
Tolima	13	Guainía	1
Sucre	13	Arauca	1
Boyacá	10	San Andrés	1
Meta	10	Vaupés	1
Cundinamarca	10	Guaviare	1
Nariño	9	Total general	361

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026



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

Para el cumplimiento de este propósito, el Instituto dispone de diversos canales de atención a través de los cuales, durante 1° semestre de 2026, se recibieron **361 denuncias**. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Chat	Click to Call	Presencial Verbal	FaceBook	Video Llamada	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	101	35	7	3	0	0	1	0	147
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	14	44	0	5	2	0	0	0	65
No realizar un acto propio de sus funciones	18	1	2	0	0	0	0	0	21
Participación en política	27	10	6	2	0	1	0	0	46
Interés provecho propio dentro de un contrato	11	3	3	0	0	0	0	0	17
Falsedad personal- suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	5	1	0	0	0	0	0	7
Tráfico de influencias	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Contrato sin requisitos legales	27	1	0	0	0	0	0	1	29
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	9	4	2	1	0	1	0	0	17
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Uso indebido de la información del ICBF	2	1	0	0	0	0	0	0	3
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	0	1	0	1	0	0	1	0	3
Total general	212	106	21	15	2	2	2	1	361

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026



3

Top de trámites y servicios más consultados



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Trámites y Servicios de Información y Orientación

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



47.705

Peticiones relacionadas con Trámites Extraprocesales:

Se registran las solicitudes relacionadas con procesos que se han llevado a cabo o están en curso con el Instituto y que tratan sobre asuntos conciliables. Sin embargo, estas solicitudes no pueden ser registradas como trámites porque les falta algún tipo de información necesaria. Los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:

<https://www.icbf.gov.co/mis-manos-te-enseñan/claves-sobre-el-proceso-de-conciliacion-en-el-icbf>



35.005

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>



17.571

Diligencias administrativas:

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

a) prestar acompañamiento en diligencias o audiencias en las que se requiere salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, b) practicar una prueba con el mismo fin. Esta comisión es de carácter temporal, ya que concierne solo a la diligencia solicitada.

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



4

Satisfacción y percepción ciudadana



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Encuestas de satisfacción (1er semestre de 2026)

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



Telefonía Línea 141
Niñas, Niños y adolescentes

3.245 E

90% NS



Telefonía Línea 141
Adultos

33.361 E

98% NS



Línea nacional SNBF

2.418 E

97% NS



Teléfono Verde
Niñas, Niños y adolescentes

2.146 E

98% NS



Click to call

614 E

82% NS



Chat

4.640 E

90% NS



Videollamada

441 E

75% NS



Presencial Sede
Nacional

541 E

100% NS



Presencial Sede
Regional - CZ

55.776 E

91% NS

*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de Satisfacción



5

Transparencia y acceso a la información



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a continuación, se publica el informe de solicitudes de acceso a información para el 1° semestre de 2026, se comparte las gráficas de la información:

• Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	160.063	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	122.060	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	94.513	-
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	48.036	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5.456	10
Orientación en Derecho de Familia	4.967	-
Derecho de Petición - Reclamos	3.364	11
Derecho de Petición - Quejas	2.548	12
Inobservancia de derechos	1.234	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	250	9
Derecho de Petición - Sugerencias	410	9
Total general	442.901	

• Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	1° Semestre 2026
Derecho de Petición - Información y Orientación	155.977
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	25.739
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	354
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	21.943

• Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	1° Semestre 2026
Derecho de Petición - Información y Orientación	18.591
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	3.653

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

Negaciones de acceso a información

De conformidad con los Instrumentos de Gestión de Información Pública, aprobados mediante la Resolución No. 8255 del 29 de diciembre de 2025, y con base en el Índice de Información Clasificada y Reservada, el ICBF puede denegar el acceso a ciertos datos.

Durante el 1° semestre de 2026, se registraron 102 casos bajo esta excepción, los cuales se justifican a continuación:

Tipo de Información Solicitada	Motivo de negación de información	Objetivo legítimo de la excepción (Ley 1712 de 2014)	Fundamento Constitucional o legal	No. De Solicitudes
Información de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en trámites de restablecimiento de derechos	RESERVADA	Art. 19 lit d) y g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 19 literal a) Ley 1712 de 2014	54
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	43
Información Solicitudes de Adopción	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006	5

Fuente: Informes SIM, corte 02 de julio de 2026

Seguimiento a peticiones en Línea:

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

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





6

¿Sabías
que...



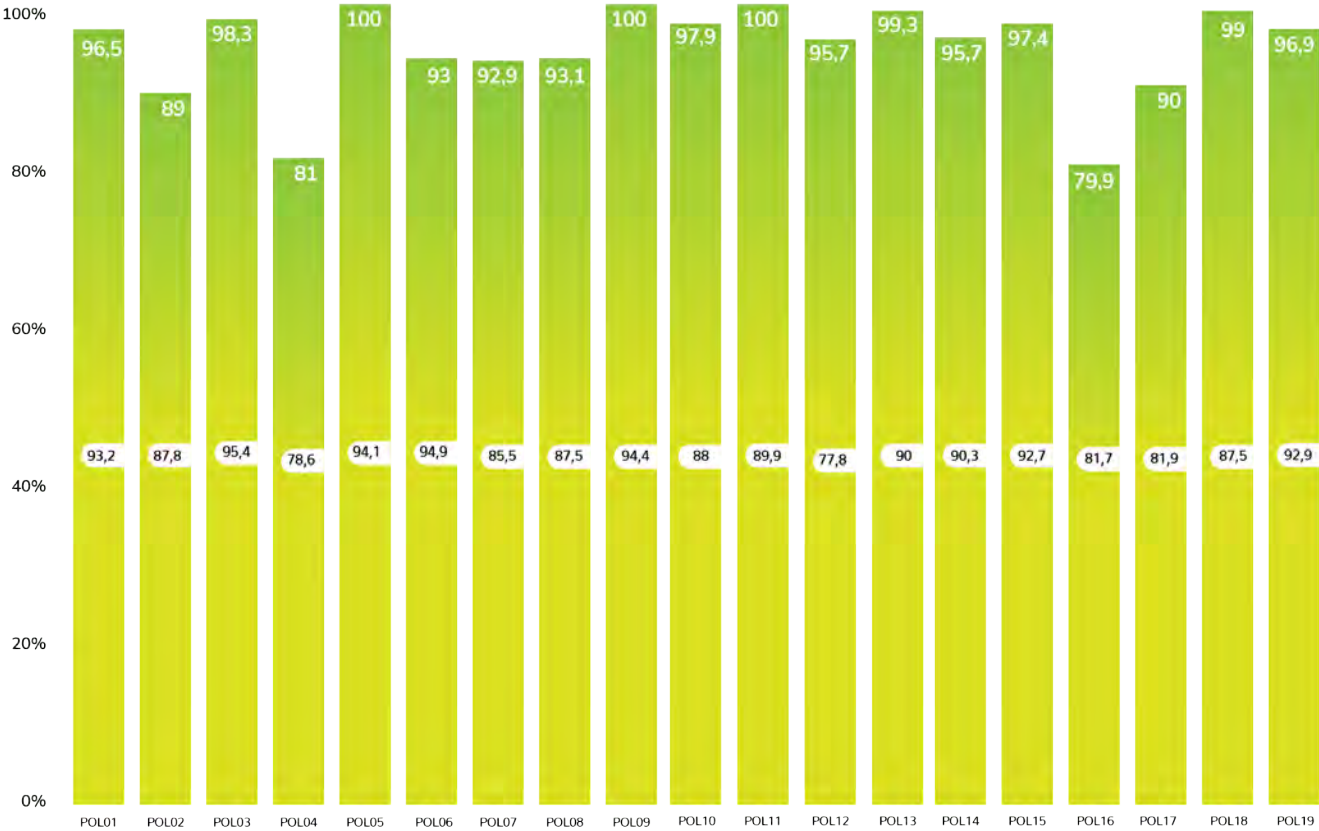
**BIENESTAR
FAMILIAR**

Las políticas de gestión y desempeño que lideró en 2025 la Dirección de Relación con la Ciudadanía están entre las mejores evaluadas, según los resultados de la última «Medición del Desempeño Institucional» que publicó recientemente el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La política de **Servicio al Ciudadano** alcanzó un índice de cumplimiento del **100%**

La política de **Participación Ciudadana**, por su parte, también alcanzó el **100% de excelencia**

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



NOTA 1: La etiqueta de valores en blanco, en cada columna, indica el valor promedio obtenido en la política específica consultada.

POL01: Gestión Estratégica Del Talento Humano	POL07: Gobierno Digital	POL13: Participación Ciudadana en la Gestión Pública
POL02: Integridad	POL08: Seguridad Digital	POL14: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL03: Planeación Institucional	POL09: Defensa Jurídica	POL15: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción
POL04: Gestión Presupuestal y Eficiencia Del Gasto Público	POL10: Mejora Normativa	POL16: Gestión Documental
POL05: Compras y Contratación Pública	POL11: Servicio a las Ciudadanías	POL17: Gestión de la Información Estadística
POL06: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	POL12: Racionalización de Trámites	POL18: Gestión del Conocimiento
		POL19: Control Interno



Glosario



- **ACTUACIONES:** son las acciones que realiza el profesional en el Sistema de Información Misional-SIM a un proceso de una petición de un NNA o de un Beneficiario.
- **AEM – ATENCIÓN EQUIPOS MÓVILES:** permite el registro de peticiones en el marco de la atención brindada por los equipos móviles de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos en atención a las estrategias para la atención de Niñas, Niños y Adolescentes.
- **ATC - ATENCIÓN EN CRISIS:** recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.
- **DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN:** son hechos de presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.
- **IDD - INOBSERVANCIA DE DERECHOS:** situaciones donde se presenta el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.
- **IO - DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN:** corresponde a información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; también se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención.



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

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

• **PCL - PROCESO CONFLICTO CON LA LEY:** permite el registro de los casos reportados por autoridades judiciales, militares y policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

• **SRD - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD):** este tipo de petición se registrará cuando se reporten hechos de presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que sean puestas en conocimiento a través de los diferentes canales del Bienestar Familiar, independientemente de quién lo informe, siempre y cuando se cuente con los datos de ubicación del niño, niña y adolescente.

• **SRD_OA - SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES:** permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección de la entidad y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena

Glosario



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

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

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

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



Canales de comunicación



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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



Virtuales

A través de la página web **www.icbf.gov.co**, 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.)**



