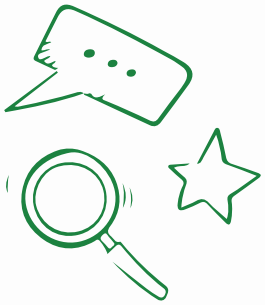
Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información

Septiembre 2026



BIENESTAR FAMILIAR

Contenido



01. Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención 03

02. Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos 09

03. Top de trámites y servicios más consultados 25

04. Satisfacción y percepción ciudadana 27

05. Transparencia y acceso a la información 29

06. ¿Sabias que... / Glosario ..... 32 -34

07. Canales de comunicación 37



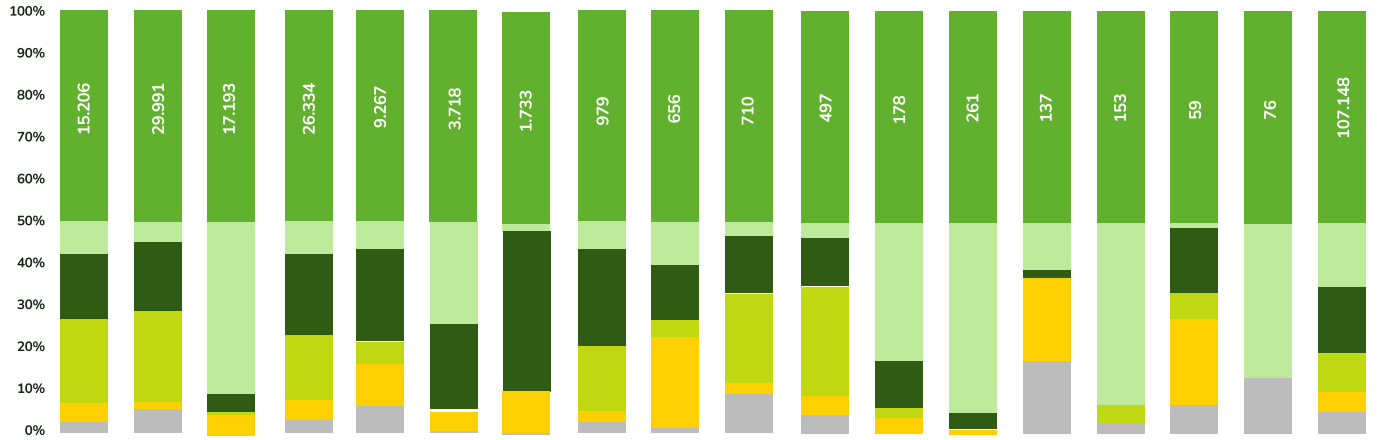
01

Peticiones ciudadanas portipo y canal de atención

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia, adolescencia y las familias. Brinda atención prioritaria a quienes se encuentran en situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, operando a través de 33 sedes regionales y 220 centros zonales (los centros zonales Yopal flor amarillo (regional Casanare) y centro zonal Gente de acero (Regional Boyacá), se encuentran en proceso administrativo para entrar en operación) en todo el país. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).

Durante el mes de septiembre de 2026, se registraron **107.148 PQRS** en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales correo electrónico **(33%),** presencial **(26.7%)** y telefónico **(25.4%),** consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Septiembre 2026



	Anexo	DP - ID	TAE	SRD	DP - IDT	PCF	SRD_DA	DP-ACVN	PCL	DP - Reclamos	DP - Quejas	IDD	AEM	TDA	Denuncias Anticorrupción	DP Sugerencias	TBO	Total General
Total	15.206	29.991	17.193	26.334	9.267	3.718	1.733	979	656	710	497	178	261	137	153	59	76	107.148
Presencial	2.626	3.209	13.993	4.620	1.447	1.806	29	180	204	76	55	103	248	28	1	4	1	28.630
Correo electrónico	5.027	10.643	1.326	10.111	4.071	1.628	1.386	443	113	213	126	39	9	4	108	11	64	35.322
Telefónico	5.365	11.960	65	7.538	1.384	50	3	229	39	276	218	18	1	-	30	5	-	27.181
Escrito	1.556	547	1.741	2.644	1.451	232	314	78	284	38	38	13	1	42	-	34	-	9.013
Virtual	632	3.632	68	1.421	914	2	1	49	16	107	60	5	2	63	14	5	11	7.002

Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de octubre 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	15.206	14,19%	NA
DP - IO	29.991	27,99%	-
TAE	17.193	16,05%	1
SRD	26.334	24,58%	1
DP - IOT	9.267	8,65%	6
PCF	3.718	3,47%	NA
SRD - OA	1.733	1,62%	NA
DP - ACVN	979	0,91%	9
PCL	656	0,61%	NA
DP - Quejas	497	0,46%	11
DP - Reclamos	710	0,66%	11
IOD	178	0,17%	3
TDA	137	0,13%	NA
Denuncias Anticorrupción	153	0,14%	NA
TBO	76	0,07%	7
AEM	261	0,24%	NA
DP - Sugerencias	59	0,06%	7
Total general	**107.148**	**100%**	

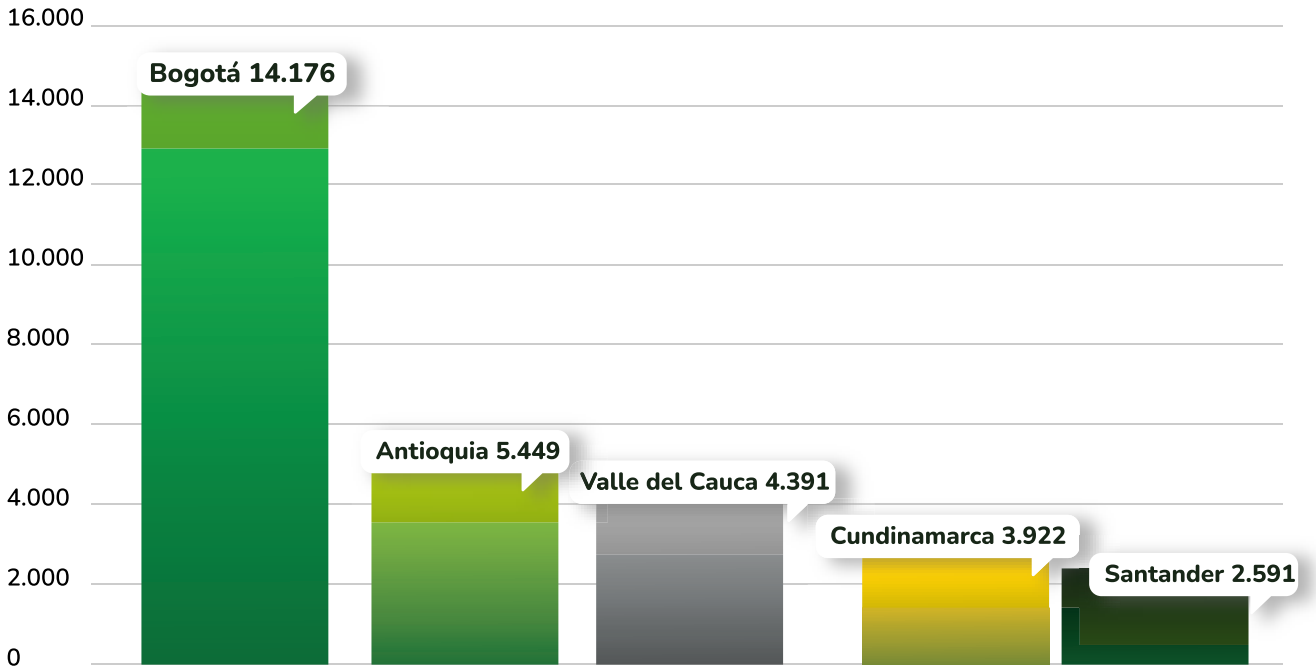
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de octubre de 2026

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

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

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

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

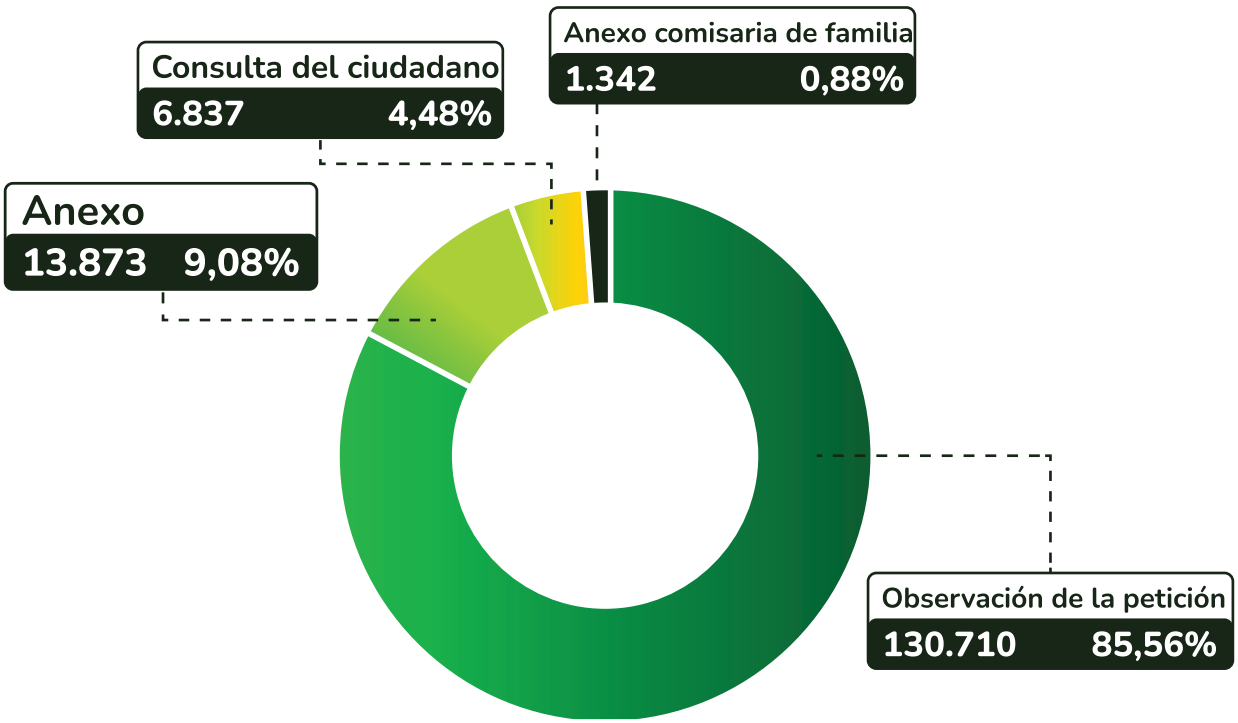


Los puntos de atención presencial en los cuales se recibió el mayor número de peticiones de manera presencial fueron los centros zonales: Bosa, Ciudad Bolívar, Suba (Reg. Bogotá), Soacha (Reg. Cundinamarca), Valledupar 2 (Reg. Cesar).



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de octubre 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 septiembre, los cuales sumaron un total de **152.762**



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 **13.873** actuaciones.

Anexo comisaría de familia:
Hace referencia a información adicional que complementa o aclara un reporte previo y cuyo caso ha sido remitido a la comisaría de familia por competencia; por lo tanto, se envía a dicha autoridad administrativa para que cuente con la nueva información. Durante el periodo del informe, se registraron un total de **1.342** actuaciones.

Consulta:
Se refiere a los casos en los que un ciudadano, a través de cualquiera de los canales de atención, solicita información sobre la gestión adelantada (sin aportar nueva información) o la respuesta dada a su Derecho de Petición. En total, se registraron **6.837** 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 **130.710** observaciones como trámites internos.



02

Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos

Los siguientes cuadros detallan las QRS recibidas por regional en agosto 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 Septiembre 2026

Regional a cargo	Quejas
Bogotá	128
Antioquia	42
Sede Nacional	42
Valle del Cauca	37
Santander	24
Cundinamarca	23
Atlántico	19
Nariño	18
Tolima	15
Boyacá	13
Huila	13
Bolívar	12
Meta	11
Cauca	10
Caldas	9
Norte de Santander	9
Caquetá	7
Cesar	7
Córdoba	7
La Guajira	6
Casanare	6
Magdalena	6
Putumayo	5
Arauca	4
Quindío	4
Risaralda	4
Amazonas	4
Sucre	3
San Andrés	2
Vichada	2
Guaviare	2
Guainía	1
Chocó	1
Vaupés	1
Total general	**497**

Regional a cargo	Reclamos
Bogotá	98
Antioquia	67
Valle del Cauca	49
Cundinamarca	41
Santander	39
Tolima	38
Caldas	34
Atlántico	34
Nariño	29
Cesar	27
Magdalena	25
Huila	24
Boyacá	23
Sucre	22
Bolívar	21
Meta	17
Cauca	16
Norte de Santander	16
Córdoba	15
La Guajira	14
Sede Nacional	13
Casanare	10
Caquetá	10
Risaralda	7
Putumayo	5
Quindío	5
Chocó	4
Arauca	4
Amazonas	2
Guaviare	1
Total general	**710**

Regional a cargo	Sugerencias
Caldas	14
Sede Nacional	8
Bogotá	7
Cauca	7
Caquetá	5
Nariño	4
Huila	3
Norte de Santander	2
Cundinamarca	2
La Guajira	1
Boyacá	1
Valle del Cauca	1
Sucre	1
Chocó	1
Antioquia	1
Córdoba	1
Total general	**59**

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de octubre 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
(Julio - Septiembre 2026)

Regional Direccionamiento	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	% Participación
Amazonas	2	-	4	6	0,38%
Antioquia	50	40	42	132	8,38%
Arauca	1	2	4	7	0,44%
Atlántico	15	14	19	48	3,05%
Bogotá	130	131	128	389	24,68%
Bolívar	9	5	12	26	1,65%
Boyacá	60	15	13	88	5,58%
Caldas	11	8	9	28	1,78%
Caquetá	1	5	7	13	0,82%
Casanare	6	4	6	16	1,02%
Cauca	11	3	10	24	1,52%
Cesar	12	10	7	29	1,84%
Chocó	1	2	1	4	0,25%
Córdoba	2	8	7	17	1,08%
Cundinamarca	30	31	23	84	5,33%
Guainía	2	-	1	3	0,19%
Guaviare	-	2	2	4	0,25%
Huila	8	11	13	32	2,03%
La Guajira	5	4	6	15	0,95%
Magdalena	7	9	6	22	1,40%
Meta	19	9	11	39	2,47%
Nariño	12	14	18	44	2,79%
Norte de Santander	6	6	9	21	1,33%
Putumayo	3	2	5	10	0,63%
Quindío	6	3	4	13	0,82%
Risaralda	12	9	4	25	1,59%
San Andrés	-	1	2	3	0,19%
Santander	14	17	24	55	3,49%
Sede Nacional	68	36	42	146	9,26%
Sucre	5	4	3	12	0,76%
Tolima	21	22	15	58	3,68%
Valle del Cauca	102	18	37	157	9,96%
Vaupés	-	-	1	1	0,06%
Vichada	3	-	2	5	0,32%
Total general	**634**	**445**	**497**	**1.576**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de octubre 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 Disciplinario Interno.

Cuadro comparativo Quejas por Regional ICBF
(Julio – Septiembre 2026)

Regional	Agosto	Septiembre	Variación
Amazonas	-	4	✗
Antioquia	40	42	✗
Arauca	2	4	✗
Atlántico	14	19	✗
Bogotá	131	128	✓
Bolívar	5	12	✗
Boyacá	15	13	✓
Caldas	8	9	✗
Caquetá	5	7	✗
Casanare	4	6	✗
Cauca	3	10	✗
Cesar	10	7	✓
Chocó	2	1	✓
Córdoba	8	7	✓
Cundinamarca	31	23	✓
Guainía	-	1	✗
Guaviare	2	2	−
Huila	11	13	✗
La Guajira	4	6	✗
Magdalena	9	6	✓
Meta	9	11	✗
Nariño	14	18	✗
Norte de Santander	6	9	✗
Putumayo	2	5	✗
Quindío	3	4	✗
Risaralda	9	4	✓
San Andrés	1	2	✗
Santander	17	24	✗
Sede Nacional	36	42	✗
Sucre	4	3	✓
Tolima	22	15	✓
Valle del Cauca	18	37	✗
Vaupés	-	1	✗
Vichada	-	2	✗
Total general	**445**	**497**	✗

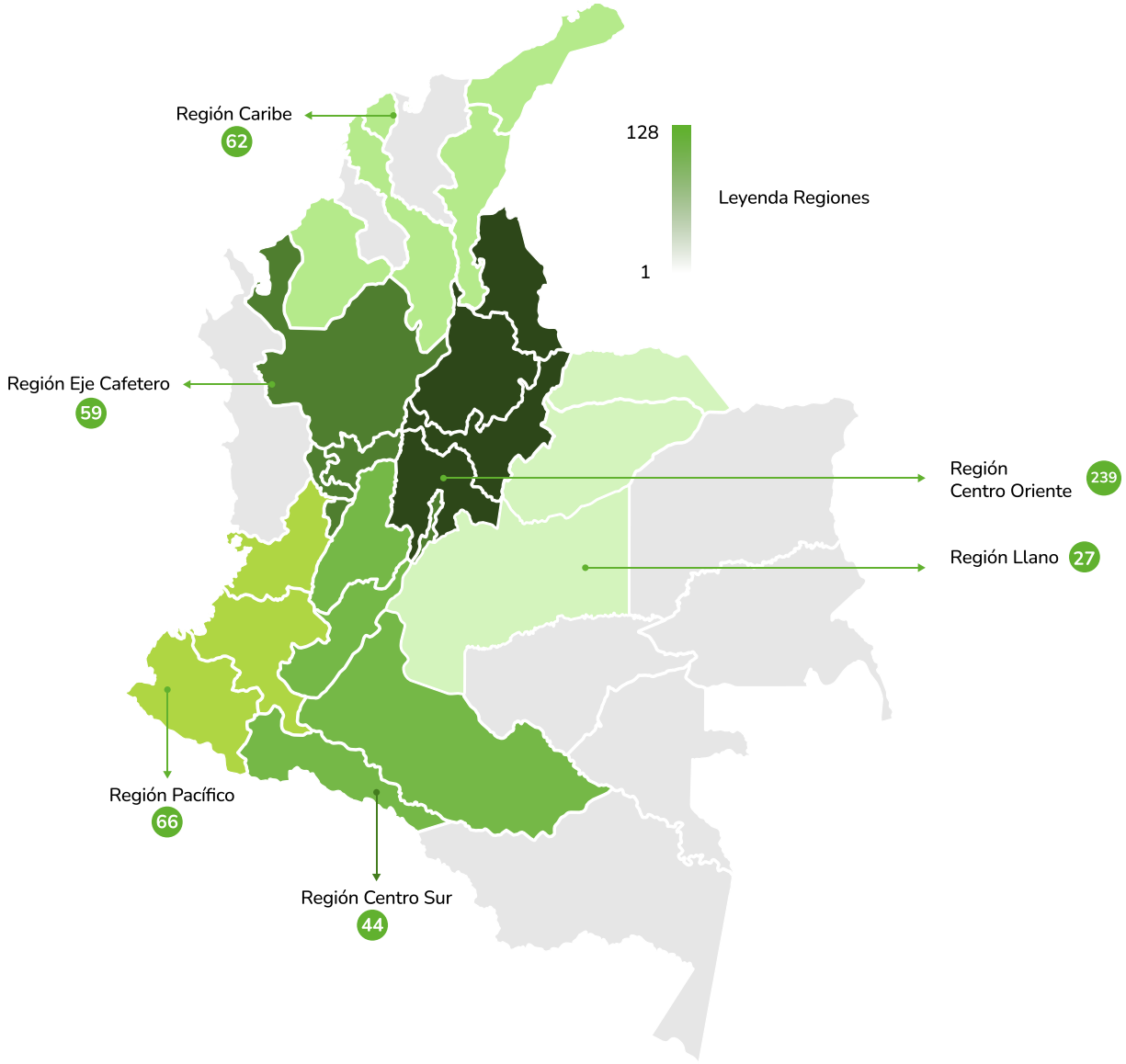
✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
− Indica que no existió una variación en las Quejas
✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

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

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

Durante el mes de septiembre de 2026 se recibieron 497 quejas y se logró evidenciar un incremento del 12% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “agosto 2026”.

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante septiembre 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 48.1%, seguida por la región pacifico, con un 13.3% y caribe con un 12,5% respectivamente.**



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

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

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

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

Principales motivos y servicios afectados por las quejas septiembre 2026

Servicio Afectado / Motivo de la Petición	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	70	67	13	17	5	-
Servicio al Ciudadano	23	8	18	13	1	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	19	15	8	2	5	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	10	9	4	2	3	-
Adopciones	5	1	13	-	-	-
Ejecutivo de Alimentos	8	6	5	-	-	-
Servidores Públicos	9	1	-	1	-	7
Conciliable - Fijación de visitas	2	8	2	2	3	-
Revisión Cuota de Alimentos	3	4	1	1	-	-
Revisión de Custodia y Cuidado Personal	1	5	2	1	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de quejas durante el mes de septiembre 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 59% (291) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente atendidas por: Oficina control disciplinario interno, CZ Centro (Valle del cauca), CZ Centro (Cauca) y CZ Bosa (Bogotá).

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.

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 el periodo julio - septiembre de 2026.

Regional Direccionamiento	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	% Participación
Amazonas	1	3	2	6	0,29%
Antioquia	77	98	67	242	11,58%
Arauca	2	2	4	8	0,38%
Atlántico	27	41	34	102	4,88%
Bogotá	107	89	98	294	14,07%
Bolívar	32	21	21	74	3,54%
Boyacá	19	18	23	60	2,87%
Caldas	39	43	34	116	5,55%
Caquetá	7	5	10	22	1,05%
Casanare	4	5	10	19	0,91%
Cauca	12	11	16	39	1,87%
Cesar	10	10	27	47	2,25%
Chocó	2	1	4	7	0,34%
Córdoba	11	30	15	56	2,68%
Cundinamarca	36	35	41	112	5,36%
Guaviare	1	2	1	4	0,19%
Huila	25	31	24	80	3,83%
La Guajira	14	8	14	36	1,72%
Magdalena	8	14	25	47	2,25%
Meta	14	17	17	48	2,30%
Nariño	10	30	29	69	3,30%
Norte de Santander	20	15	16	51	2,44%
Putumayo	3	2	5	10	0,48%
Quindío	2	3	5	10	0,48%
Risaralda	9	7	7	23	1,10%
San Andrés	-	1	-	1	0,05%
Santander	52	48	39	139	6,65%
Sede Nacional	39	17	13	69	3,30%
Sucre	11	8	22	41	1,96%
Tolima	36	46	38	120	5,74%
Valle del Cauca	61	27	49	137	6,56%
Vichada	-	-	-	-	0,12%
Guainía	1	1	-	2	0,10%
Vaupés	-	-	-	-	
Total general	**692**	**689**	**710**	**2.089**	**100%**

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de octubre 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
(Julio – Septiembre 2026)

Regional	Agosto	Septiembre	Variación
Amazonas	3	2	✅
Antioquia	98	67	✅
Arauca	2	4	❌
Atlántico	41	34	✅
Bogotá	89	98	❌
Bolívar	21	21	➖
Boyacá	18	23	❌
Caldas	43	34	✅
Caquetá	5	10	❌
Casanare	5	10	❌
Cauca	11	16	❌
Cesar	10	27	❌
Chocó	1	4	❌
Córdoba	30	15	✅
Cundinamarca	35	41	❌
Guaviare	2	1	✅
Huila	31	24	✅
La Guajira	8	14	❌
Magdalena	14	25	❌
Meta	17	17	➖
Nariño	30	29	✅
Norte de Santander	15	16	❌
Putumayo	2	5	❌
Quindío	3	5	❌
Risaralda	7	7	➖
San Andrés	1	-	✅
Santander	48	39	✅
Sede Nacional	17	13	✅
Sucre	8	22	❌
Tolima	46	38	✅
Valle del Cauca	27	49	❌
Vichada	-	-	➖
Guainía	1	-	✅
Vaupés	-	-	➖
Total general	**689**	**710**	❌

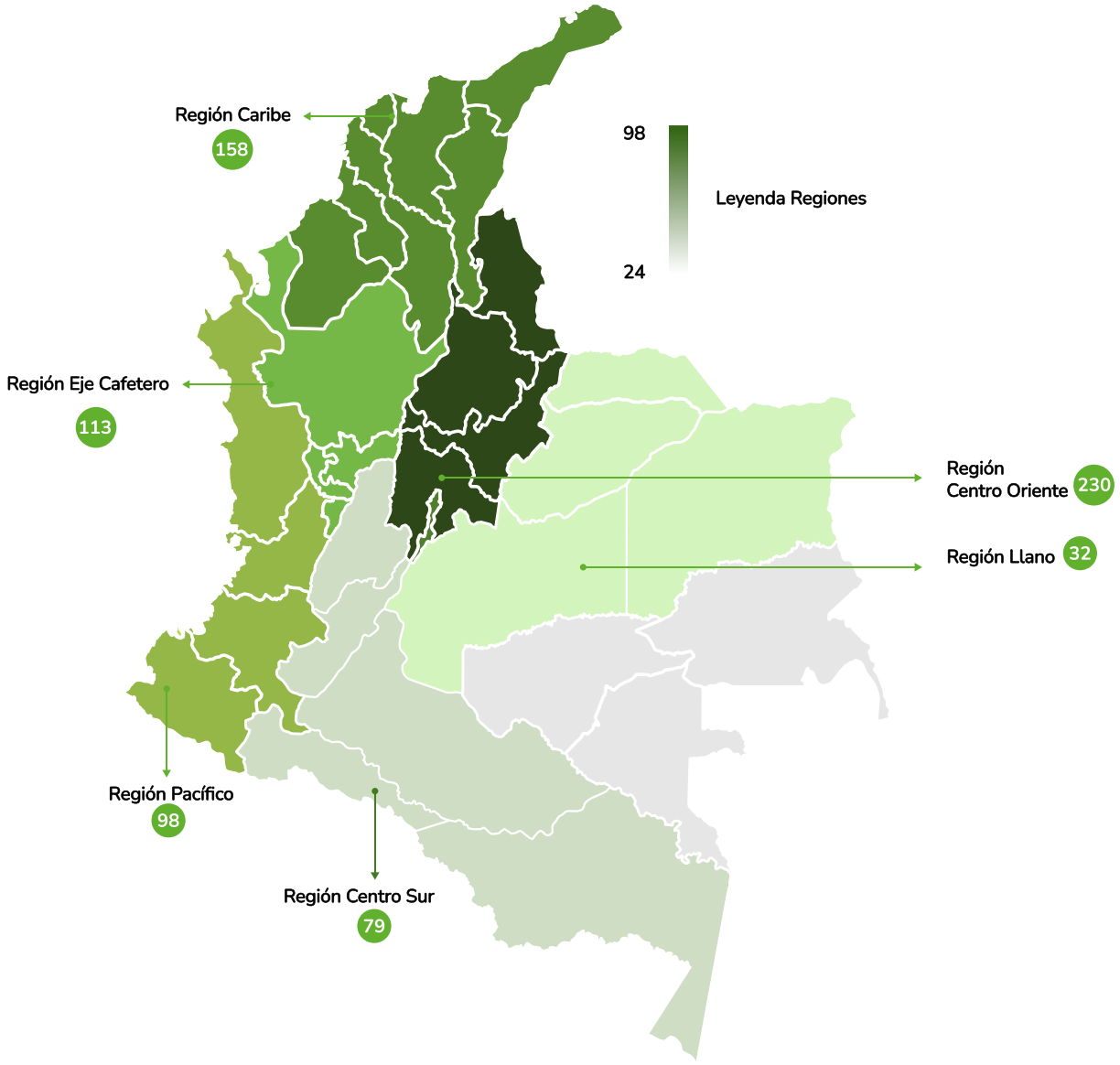
Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026

❌ Indica que existió un incremento en los Reclamos.
➖ Indica que no existió una variación en los Reclamos.
✅ Indica que existió una disminución en los Reclamos.

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

En el mes de septiembre 2026 se recibieron 710 reclamos, evidenciándose un incremento del 3% respecto al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante septiembre de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en **la región Centro Oriente (32,4%), seguida por la región Caribe (22,3%) y la región Eje cafetero (15,9%).**



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

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

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de octubre 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 septiembre 2026

Motivo de la Petición \ Servicio Afectado	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	157	24	5
Hogares Comunitarios de Bienestar	93	22	3
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	55	15	1
Hogares Sustitutos	31	37	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	37	25	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	46	2	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	23	21	1
Jardines Comunitarios	16	7	-
Servicio al Ciudadano	17	1	1
Otras Instituciones	12	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de septiembre de 2026

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

Frente a los motivos más recibidos en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar durante el mes de septiembre 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	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total General	% Participación
Amazonas	-	12	-	-	12	3%
Antioquia	1	4	2	1	11	2%
Arauca	-	-	1	-	1	0%
Atlántico	-	-	2	-	3	1%
Bogotá	11	3	12	7	61	13%
Bolívar	2	4	-	-	7	2%
Boyacá	8	4	1	1	15	3%
Caldas	6	2	1	14	26	6%
Caquetá	15	-	1	5	30	7%
Casanare	-	-	-	-	-	0%
Cauca	-	6	-	7	13	3%
Cesar	1	-	-	-	1	0%
Chocó	1	-	-	1	6	1%
Córdoba	1	-	-	1	13	3%
Cundinamarca	2	6	2	2	16	3%
Guaviare	-	-	1	-	1	0%
Huila	-	2	2	3	27	6%
La Guajira	-	-	1	1	2	0%
Magdalena	1	-	1	-	8	2%
Meta	13	2	4	-	19	4%
Nariño	3	11	1	4	19	4%
Norte de Santander	20	-	-	2	22	5%
Putumayo	4	-	1	-	7	2%
Quindío	1	1	-	-	2	0%
Risaralda	-	1	-	-	8	2%
San Andrés	-	-	-	-	-	0%
Santander	1	7	5	-	18	4%
Sede Nacional	12	3	8	8	38	8%
Sucre	1	-	-	1	3	1%
Tolima	7	5	9	-	40	9%
Valle del Cauca	5	-	4	1	21	5%
Vichada	-	-	-	-	-	0%
Guainía	-	-	-	-	3	1%
Vaupés	2	-	-	-	6	1%
Total general	**118**	**73**	**59**	**59**	**459**	**100%**

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026

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

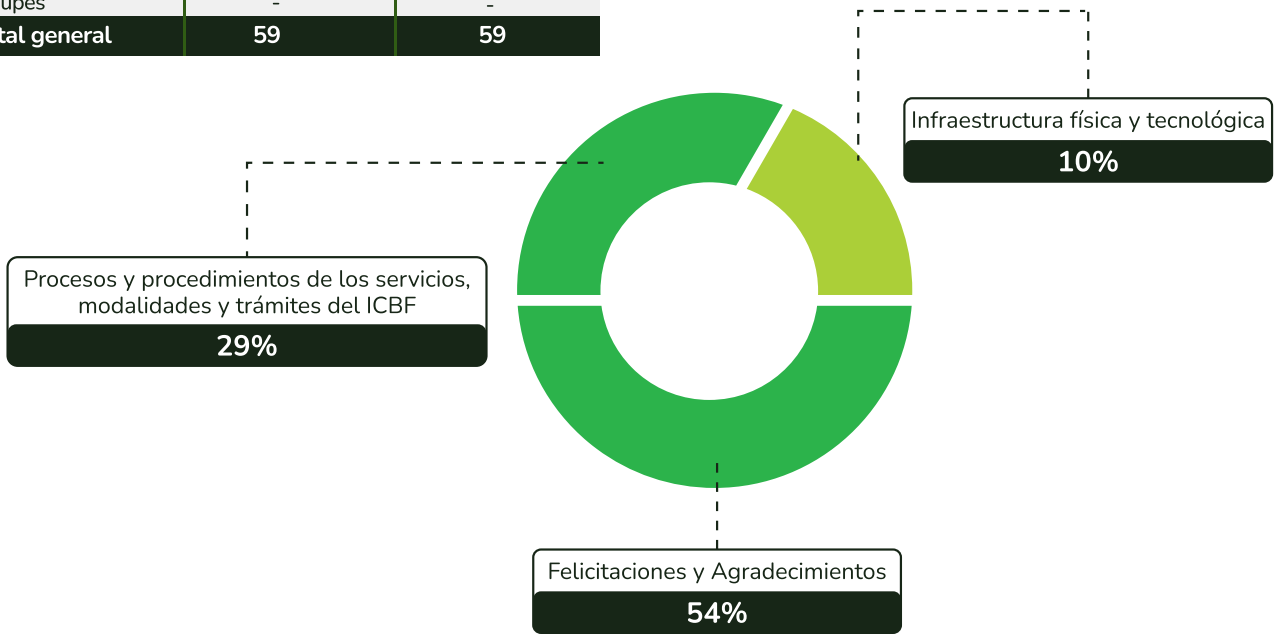
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de septiembre de 2026 se recibieron 59 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior se evidencia que no hay variación, al recibir el mismo número.

Regional	Agosto	Septiembre
Amazonas	-	-
Antioquia	2	1
Arauca	1	-
Atlántico	2	-
Bogotá	12	7
Bolívar	-	-
Boyacá	1	1
Caldas	1	14
Caquetá	1	5
Casanare	-	-
Cauca	-	7
Cesar	-	-
Chocó	-	1
Córdoba	-	1
Cundinamarca	2	2
Guaviare	1	-
Huila	2	3
La Guajira	1	1
Magdalena	1	-
Meta	4	-
Nariño	1	4
Norte de Santander	-	2
Putumayo	1	-
Quindío	-	-
Risaralda	-	-
San Andrés	-	-
Santander	5	-
Sede Nacional	8	8
Sucre	-	1
Tolima	9	-
Valle del Cauca	4	1
Vichada	-	-
Guainía	-	-
Vaupés	-	-
Total general	**59**	**59**

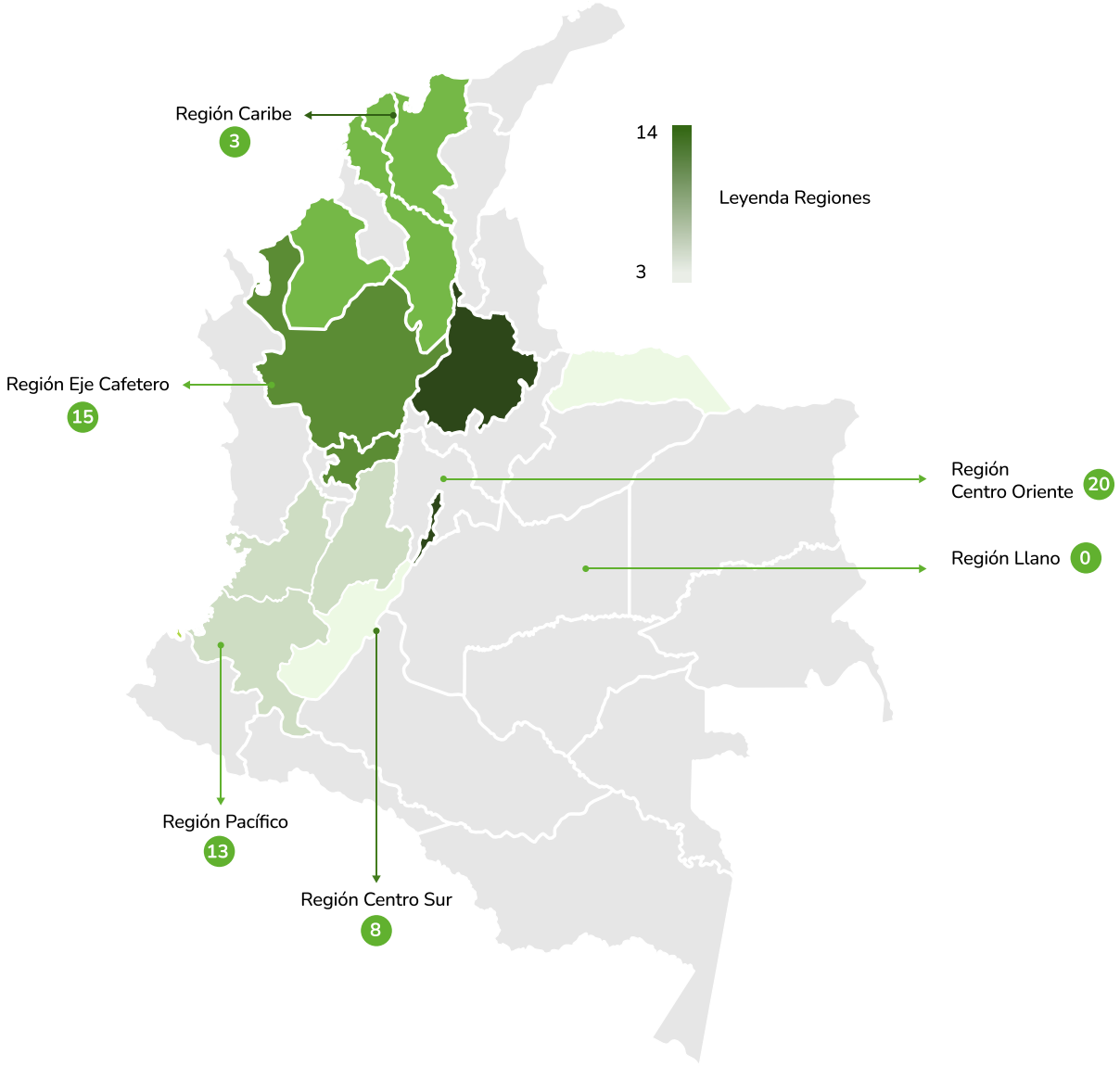
* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

Como se observa en la siguiente gráfica, el mayor número de sugerencias presentadas durante el mes de septiembre 2026, corresponden a **Felicitaciones y agradecimiento (54%),** 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 (29%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026

A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante septiembre 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 33.9%, seguida por la Región eje cafetero, con un 25.4%, Pacifico con 22% respectivamente.**



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

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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026

Durante septiembre de 2026, **el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)** recibió **26.334** 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 (25,7%), Antioquia (10%), Valle del cauca (7.6%), Cundinamarca (6,5%) y Atlántico (4%).** Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el **94,1%** del total registrado.



Violencia física, psicológica y/o negligencia	16.242
Violencia Sexual	6.071
Situación de Alta Permanencia en Calle	926
Convivencia Educativa tipo II	806
Abandono/Carece de Representante Legal/ Tenencia Irregular de niño, niña o adolescente	732

Violencia física, psicológica y/o negligencia — **62%**

Bogotá	3.932
Antioquia	1.515
Valle Del Cauca	1.240
Cundinamarca	1.117
Santander	667

Violencia Sexual — **23%**

Bogotá	1.738
Antioquia	757
Valle Del Cauca	403
Cundinamarca	344
Atlantico	227

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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre 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 septiembre de 2026, se recibieron 153 denuncias. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Línea SNBF	Presencial Verbal	Línea Nacional	Teléfono Verde	Chat	Facebook	Total general
No realizar un acto propio de sus funciones	52	0	1	0	0	0	0	0	0	53
Apropiación de bienes materiales, recursos econónicos del Instituto	23	14	3	1	0	0	0	1	1	43
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	4	10	1	0	0	1	0	0	0	16
Servidor Público o contratista que exijan: “comisiones”, “coimas” o “sobornos”	7	0	2	0	1	0	1	0	0	11
Contrato sin requisitos legales	9	1	0	0	0	0	0	0	0	10
Participación en política	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4
Interés provecho propio dentro de un contrato	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Tráfico de influencias	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Falsedad personal– suplantar a beneficiario del servicio del ICBF	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Servidor público o contratista que recibe dinero por hacer sus funciones	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Servidor público o contratista que recibe dinero por retardar, omitir sus funciones, o ejecutar un acto contrario a ellas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Uso indebido de los bienes del ICBF o permitir hacerlo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	**108**	**27**	**12**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**153**



El **71%** de las denuncias ingresaron a través del **correo electrónico**, junto con **Línea 141** que representa el **18%**, 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 septiembre de 2026.

Departamento de los hechos	Total
Huila	41
Bogotá Dc	17
Antioquia	10
Valle Del Cauca	10
Bolívar	8
Córdoba	8
Santander	7
Meta	6
Nariño	5
Boyacá	4
Magdalena	4
Cauca	4
Atlántico	4

Departamento de los hechos	Total
La Guajira	4
Tolima	3
Cesar	3
Putumayo	3
Caquetá	2
Cundinamarca	2
Sucre	2
Caldas	2
Quindio	1
Casanare	1
Risaralda	1
Norte De Santander	1
Total general	**153**

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026



03

Top de trámites y servicios más consultados

Trámites y Servicios de Información y Orientación

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



7.842

Peticiones relacionadas con Trámites 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-ensenan/claves-sobre-el-proceso-de-conciliacion-en- el-icbf



7.424

Peticiones relacionadas con Servicio al ciudadano:

Para todos los interesados en información de ubicación, horarios y teléfonos de puntos de atención, orientación sobre navegación en la página web y portafolio de servicios, los invitamos a consultar la sección Servicios a la Ciudadanía, en:
https://www.icbf.gov.co/servicios



3.358

Diligencias administrativas:

Corresponde a aquella situación en que una autoridad administrativa o judicial solicita al Bienestar Familiar, 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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre de 2026



04

Satisfacción y percepción ciudadana

Encuestas de satisfacción (Septiembre 2026)

Con el fin de realizar una óptima gestión a la calidad del servicio, la Dirección de Relación con la Ciudadanía, 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 lineas de atención y acuden a los puntos de atención a nivel nacional.



Telefonía Línea 141
658 E
93%



Telefonía Adultos
6.930 E
97%



Teléfono Verde
375 E
99%



Chat
1.404 E
93%



Presencial Sede Nacional
141 E
100%



Línea Nacional SNBF
412 E
100%



Click to Call
402 E
93%



Videollamada
186 E
92%



Presencial Sede Regional - CZ
11.634 E
92%

*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de Satisfacción



05

Transparencia y acceso a la información

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

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Septiembre 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	28.292
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	5.164
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	97
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	4.006

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Septiembre 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	3.758
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	784

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.258	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	23.332	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	14.083	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.237	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	886	9
Orientación en Derecho de Familia	696	-
Derecho de Petición - Reclamos	638	11
Derecho de Petición - Quejas	447	11
Inobservancia de derechos	161	3
Trámite Búsqueda de Orígenes	61	8
Derecho de Petición - Sugerencias	54	7
Total general	**72.853**	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre 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 septiembre de 2026, se registraron 25 casos bajo esta excepción, los cuales se justifican a continuación:

Tipo de Información Solicitada	No. De Solicitudes	Motivo de negación de información	Objetivo legítimo de la excepción (Ley 1712 de 2014)	Fundamento Constitucional o legal
Información de Niños, Niñas y Adolescentes atendidos en trámites de restablecimiento de derechos	7	RESERVADA	Art. 19 lit d) y g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 19 Literal a) Ley 1712 de 2014
Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS	8	CLASIFICADA	Art. 18 lit g) Ley 1712 de 2014	Arts. 5 y 7 Ley 1581 de 2012, Artículo 18 Literal a) Ley 1712 de 2014

Fuente: Informes SIM, corte 02 de octubre 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





06

¿Sabías que...

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con el Sistema de Información Misional (SIM)



• Diseñada para soportar, registrar, consolidar, consultar y gestionar la información derivada de los procesos misionales de la entidad. Su objetivo principal es facilitar la administración de la atención brindada a niños, niñas, adolescentes, familias, así como la gestión frente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, garantizando información centralizada, oportuna, confiable y segura.

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.

Glosario

•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 reportad os por autoridades judiciales, militares y policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querella 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.



07

Canales de comunicación

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

Virtuales

A través de la página web **www.icbf.gov.co**, utilizando los servicios de chat, video llamada ó llamada en línea, En el correo electrónico **atencionalciudadano@icbf.gov.co**
A través de las redes sociales **Facebook/ICBFCOLOMBIA y X @ICBFCOLOMBIA**

Telefónico

- **Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.**
  (Atención 24 horas)
- **Línea Nacional ICBF 01 8000 91 80 80**
  Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **Líneas de WhatsApp. 320 239 1685**
  Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **PBX (601) 437 76 30**
  Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. jornada continua.
- **Línea de Soporte Técnico. 01 8000 11 52 10**
  Lunes Viernes de 7:00 a.m a 7:00 p.m.
  y Sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

Línea Anticorrupción

Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4.
Atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m - 5: 00 p.m.
Correo: anticorrupción@icbf.gov.co

Presencial

- **En cualquiera de las 33 Sedes Regionales y 218 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**
  Los horarios de atención presencial están disponibles en la página web del ICBF. Puedes consultarlos aquí:
  https://www.icbf.gov.co/puntos-de-atencion-icbf-1


BIENESTAR
FAMILIAR