

# Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información

Abril 2026



# Contenido

---



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



**1**

# Peticiones ciudadanas por tipo y canal de atención

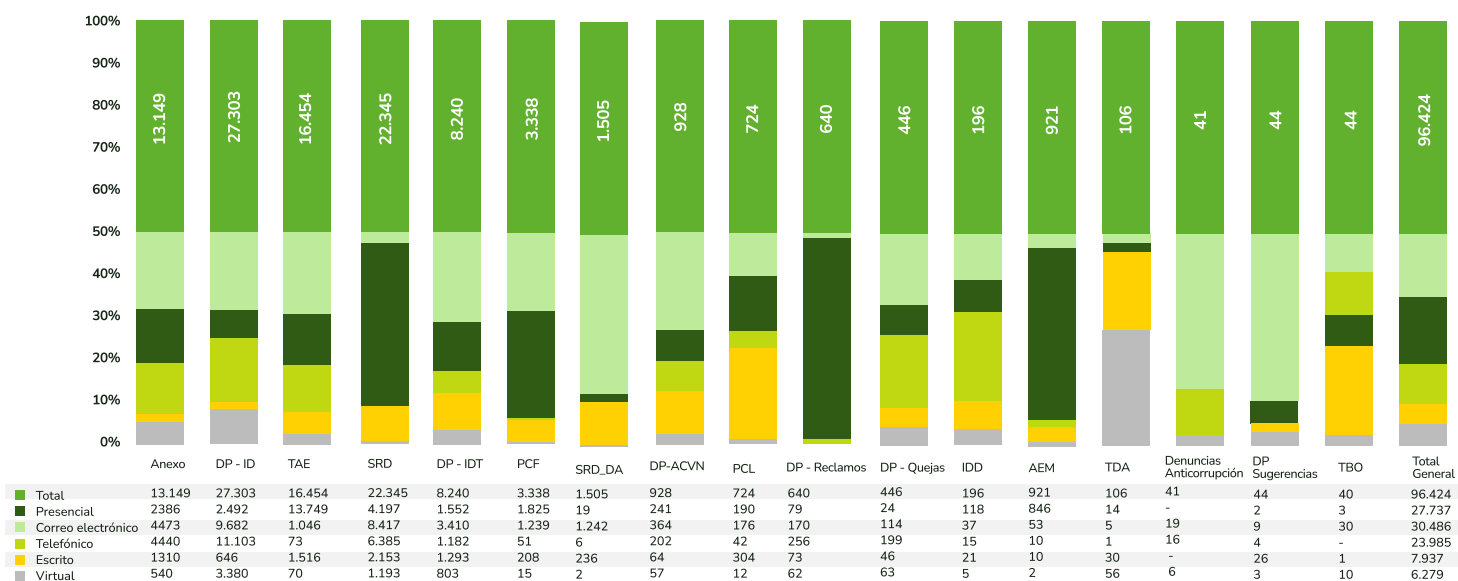


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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 218 centros zonales en todo el país. Asimismo, cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS).

Durante el mes de abril de 2026, se registraron **96.424 PQRS** en el Instituto. La mayor concentración de estas solicitudes se presentó en los canales correo electrónico (**31%**), atención presencial (**28,8%**) y telefónico (**24,9%**), consolidándose como las vías preferidas por la ciudadanía para su atención.

Peticiones recibidas por canal de atención ICBF - Abril 2026



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

<b>Tipo registro</b>	<b>Total</b>	<b>% Participación</b>	<b>Promedio días para respuesta</b>
Anexo	13.149	13,64%	NA
DP - IO	27.303	28,32%	-
TAE	16.454	17,06%	1
SRD	22.345	23,17%	1
DP - IOT	8.240	8,55%	6
PCF	3.338	3,46%	NA
SRD - OA	1.505	1,56%	NA
DP - ACVN	928	0,96%	10
PCL	724	0,75%	NA
DP - Quejas	446	0,46%	12
DP - Reclamos	640	0,66%	11
IOD	196	0,20%	3
TDA	106	0,11%	NA
Denuncias Anticorrupción	41	0,04%	NA
TBO	44	0,05%	6
AEM	921	0,96%	NA
DP - Sugerencias	44	0,05%	8
<b>Total general</b>	<b>96.424</b>	<b>100%</b>	

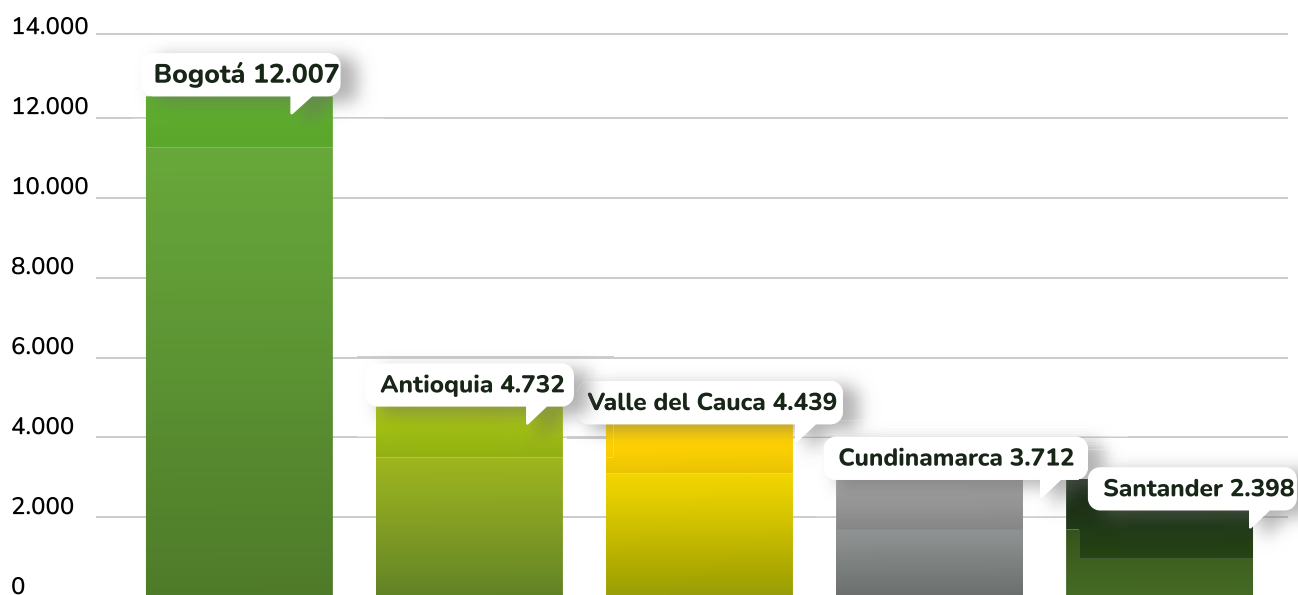
Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de mayo de 2026

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

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

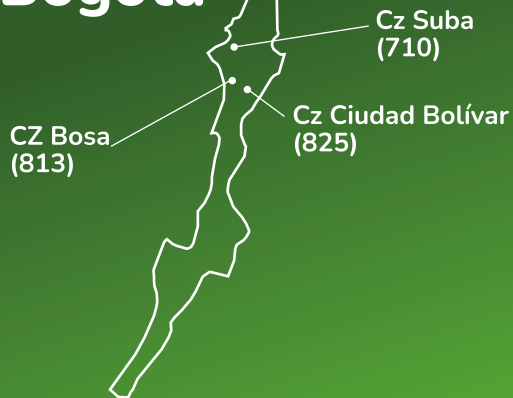
Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución ya sea por ser solicitudes de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no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

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



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

## Bogotá



## Cundinamarca



## Cesar

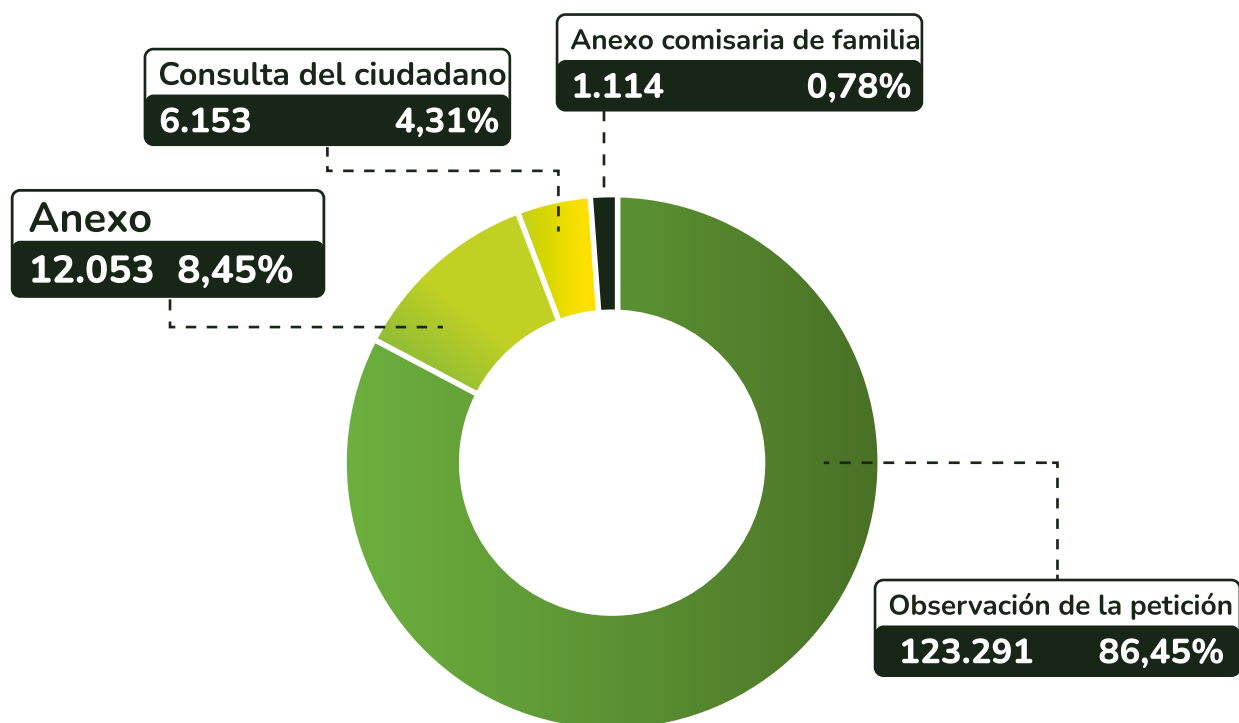


## Caldas



Fuente: Sistema de Información Misional – SIM generada el 02 de mayo 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 abril, los cuales sumaron un total de **142.611**



### Anexo:

Se documenta cuando un ciudadano, a través de cualquier canal de comunicación, complementa o aclara la información ya registrada en el sistema, sin que se modifiquen los términos legales para dar una respuesta de fondo. Durante el periodo del informe se registraron **12.053** 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 **1.114** 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 **6.153** 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 **123.291** observaciones como trámites internos.



2

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



Los siguientes cuadros detallan las QRS recibidas por regional en abril 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 Abril 2026

Regional a cargo	Quejas
Sede Nacional	108
Bogotá	96
Antioquia	32
Valle del Cauca	24
Cundinamarca	18
Santander	16
Atlántico	16
Huila	16
Meta	11
Boyacá	10
Tolima	10
Caldas	9
Caquetá	8
Risaralda	8
Nariño	8
Cauca	7
Putumayo	6
Casanare	5
La Guajira	5
Magdalena	5
Norte de Santander	5
Bolívar	4
Cesar	4
Quindío	4
Sucre	3
Amazonas	3
Córdoba	2
Chocó	1
Vichada	1
Guaviare	1
<b>Total general</b>	<b>446</b>

Regional a cargo	Reclamos
Bogotá	95
Cundinamarca	44
Santander	41
Antioquia	35
Atlántico	35
La Guajira	30
Valle del Cauca	30
Tolima	26
Bolívar	26
Caldas	25
Huila	25
Cauca	22
Caquetá	21
Magdalena	21
Nariño	20
Sede Nacional	19
Boyacá	18
Córdoba	16
Norte de Santander	16
Quindío	14
Meta	11
Risaralda	10
Chocó	10
Sucre	8
Cesar	7
Putumayo	7
Casanare	6
San Andrés	2
<b>Total general</b>	<b>640</b>

Regional a cargo	Sugerencias
Boyacá	13
Tolima	7
Huila	3
Bogotá	3
Sede Nacional	3
Cundinamarca	3
Atlántico	2
San Andrés	2
La Guajira	2
Antioquia	2
Quindío	1
Caquetá	1
Caldas	1
Cauca	1
<b>Total general</b>	<b>44</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de mayo 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 (Febrero - Abril 2026)

Regional Direccionamiento	Febrero	Marzo	Abril	Total General	% Participación
Amazonas	-	-	3	3	0,22%
Antioquia	29	31	32	92	6,88%
Arauca	3	3	-	6	0,45%
Atlántico	17	22	16	55	4,11%
Bogotá	129	103	96	328	24,53%
Bolívar	6	6	4	16	1,20%
Boyacá	7	13	10	30	2,24%
Caldas	2	4	9	15	1,12%
Caquetá	5	4	8	17	1,27%
Casanare	2	4	5	11	0,82%
Cauca	6	7	7	20	1,50%
Cesar	6	7	4	17	1,27%
Chocó	-	-	1	1	0,07%
Córdoba	3	9	2	14	1,05%
Cundinamarca	19	8	18	45	3,37%
Guainía	-	-	-	-	0,00%
Guaviare	3	1	1	5	0,37%
Huila	13	13	16	42	3,14%
La Guajira	3	3	5	11	0,82%
Magdalena	3	6	5	14	1,05%
Meta	12	11	11	34	2,54%
Nariño	10	8	8	26	1,94%
Norte de Santander	5	7	5	17	1,27%
Putumayo	2	6	6	14	1,05%
Quindío	1	2	4	7	0,52%
Risaralda	8	10	8	26	1,94%
San Andrés	2	1	-	3	0,22%
Santander	9	17	16	42	3,14%
Sede Nacional	77	121	108	306	22,89%
Sucre	2	6	3	11	0,82%
Tolima	10	10	10	30	2,24%
Valle del Cauca	27	25	24	76	5,68%
Vaupés	1	1	-	2	0,15%
Vichada	-	-	1	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>422</b>	<b>469</b>	<b>446</b>	<b>1.337</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de mayo 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 (Marzo - Abril 2026)

Regional	Marzo	Abril	Variación
Amazonas	-	3	✗
Antioquia	31	32	✗
Arauca	3	-	✓
Atlántico	22	16	✓
Bogotá	103	96	✓
Bolívar	6	4	✓
Boyacá	13	10	✓
Caldas	4	9	✗
Caquetá	4	8	✗
Casanare	4	5	✗
Cauca	7	7	⚪
Cesar	7	4	✓
Chocó	-	1	✗
Córdoba	9	2	✓
Cundinamarca	8	18	✗
Guainía	-	-	⚪
Guaviare	1	1	⚪
Huila	13	16	✗
La Guajira	3	5	✗
Magdalena	6	5	✓
Meta	11	11	⚪
Nariño	8	8	⚪
Norte de Santander	7	5	✓
Putumayo	6	6	⚪
Quindío	2	4	✗
Risaralda	10	8	✓
San Andrés	1	-	✓
Santander	17	16	✓
Sede Nacional	121	108	✓
Sucre	6	3	✓
Tolima	10	10	⚪
Valle del Cauca	25	24	✓
Vaupés	1	-	✓
Vichada	-	1	✗
<b>Total general</b>	<b>469</b>	<b>446</b>	<b>✓</b>

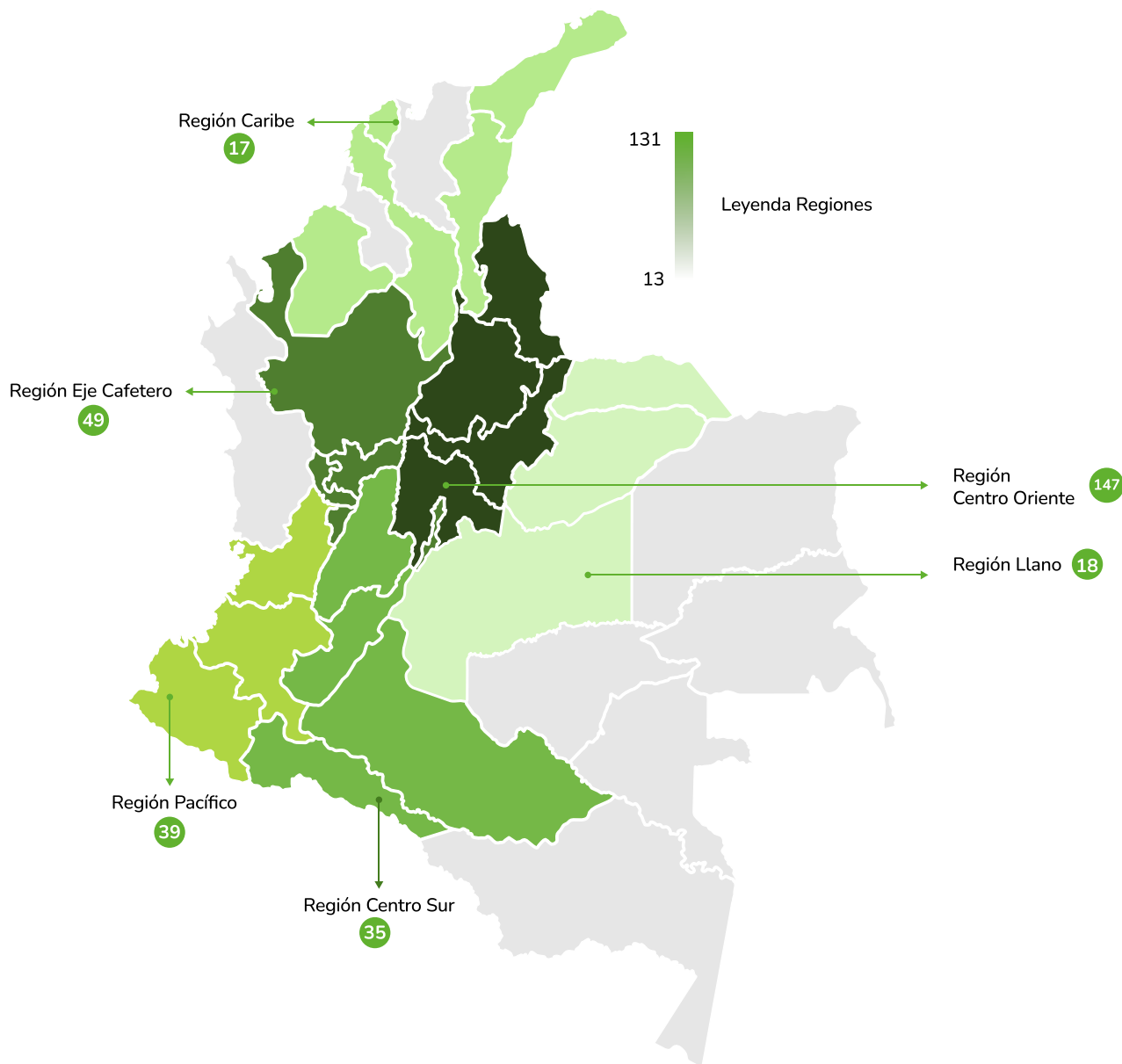
- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- ⚪ Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de mayo 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 abril de 2026 se recibieron 446 quejas y se logró evidenciar una disminución del 5% en la cantidad recibida con relación al mes inmediatamente anterior “marzo 2026”.

A continuación, se presenta la recepción de quejas durante abril 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 48,2%**, seguida por las regiones **Caribe y Eje cafetero, con un 12,8% y 16,1% 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: Informes SIM, corte 02 de mayo 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 abril 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	52	62	11	17	8	-
Servicio al Ciudadano	30	6	11	8	1	1
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	17	17	5	5	5	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	16	6	3	6	2	-
Servidores Públicos	10	-	-	1	1	8
Adopciones	1	1	16	-	-	-
Ejecutivo de Alimentos	7	7	2	1	-	-
Conciliable - Fijación de visitas	2	3	3	2	4	-
Revisión Cuota de Alimentos	6	2	1	2	2	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	7	-	1	-	-	1

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de quejas durante el mes de abril 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 52% (234) de las quejas fueron interpuestas contra Defensores de Familia, principalmente atendidas por: Oficina control disciplinario interno, Regional Bogotá, centro zonal Suba – centro zonal Engativá y centro zonal Villavicencio 2.

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	Febrero	Marzo	Abril	Total General	% Participación
Amazonas	-	1	-	1	0,05%
Antioquia	51	49	35	135	7,12%
Arauca	3	2	-	5	0,26%
Atlantico	18	34	35	87	4,59%
Bogota	48	94	95	237	12,49%
Bolivar	17	21	26	64	3,37%
Boyaca	25	26	18	69	3,64%
Caldas	37	39	25	101	5,32%
Caqueta	4	12	21	37	1,95%
Casanare	6	10	6	22	1,16%
Cauca	15	11	22	48	2,53%
Cesar	15	23	7	45	2,37%
Choco	5	7	10	22	1,16%
Cordoba	12	22	16	50	2,64%
Cundinamarca	31	44	44	119	6,27%
Guaviare	-	3	-	3	0,16%
Huila	22	19	25	66	3,48%
La Guajira	4	6	30	40	2,11%
Magdalena	9	28	21	58	3,06%
Meta	16	10	11	37	1,95%
Nariño	11	23	20	54	2,85%
Norte De Santander	21	17	16	54	2,85%
Putumayo	4	3	7	14	0,74%
Quindio	4	10	14	28	1,48%
Risaralda	7	17	10	34	1,79%
San Andres	-	-	2	2	0,11%
Santander	37	43	41	121	6,38%
Sede Nacional	29	35	19	83	4,38%
Sucre	7	12	8	27	1,42%
Tolima	25	26	26	77	4,06%
Valle Del Cauca	59	68	30	157	8,28%
Vichada	-	-	-	-	0,12%
Guainia	1	-	-	1	0,05%
Vaupes	-	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>543</b>	<b>715</b>	<b>640</b>	<b>1.897</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM 02 de mayo 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 (Marzo – Abril 2026)

Regional	Febrero	Marzo	Variación
Amazonas	1	-	✓
Antioquia	49	35	✓
Arauca	2	-	✓
Atlántico	34	35	✗
Bogotá	94	95	✗
Bolívar	21	26	✗
Boyacá	26	18	✓
Caldas	39	25	✓
Caquetá	12	21	✗
Casanare	10	6	✓
Cauca	11	22	✗
Cesar	23	7	✓
Chocó	7	10	✗
Córdoba	22	16	✓
Cundinamarca	44	44	—
Guaviare	3	-	✓
Huila	19	25	✗
La Guajira	6	30	✗
Magdalena	28	21	✓
Meta	10	11	✗
Nariño	23	20	✓
Norte de Santander	17	16	✓
Putumayo	3	7	✗
Quindío	10	14	✗
Risaralda	17	10	✓
San Andrés	-	2	✗
Santander	43	41	✓
Sede Nacional	35	19	✓
Sucre	12	8	✓
Tolima	26	26	—
Valle del Cauca	68	30	✓
Vichada	-	-	—
Guainía	-	-	—
Vaupés	-	-	—
<b>Total general</b>	<b>715</b>	<b>640</b>	<b>✓</b>

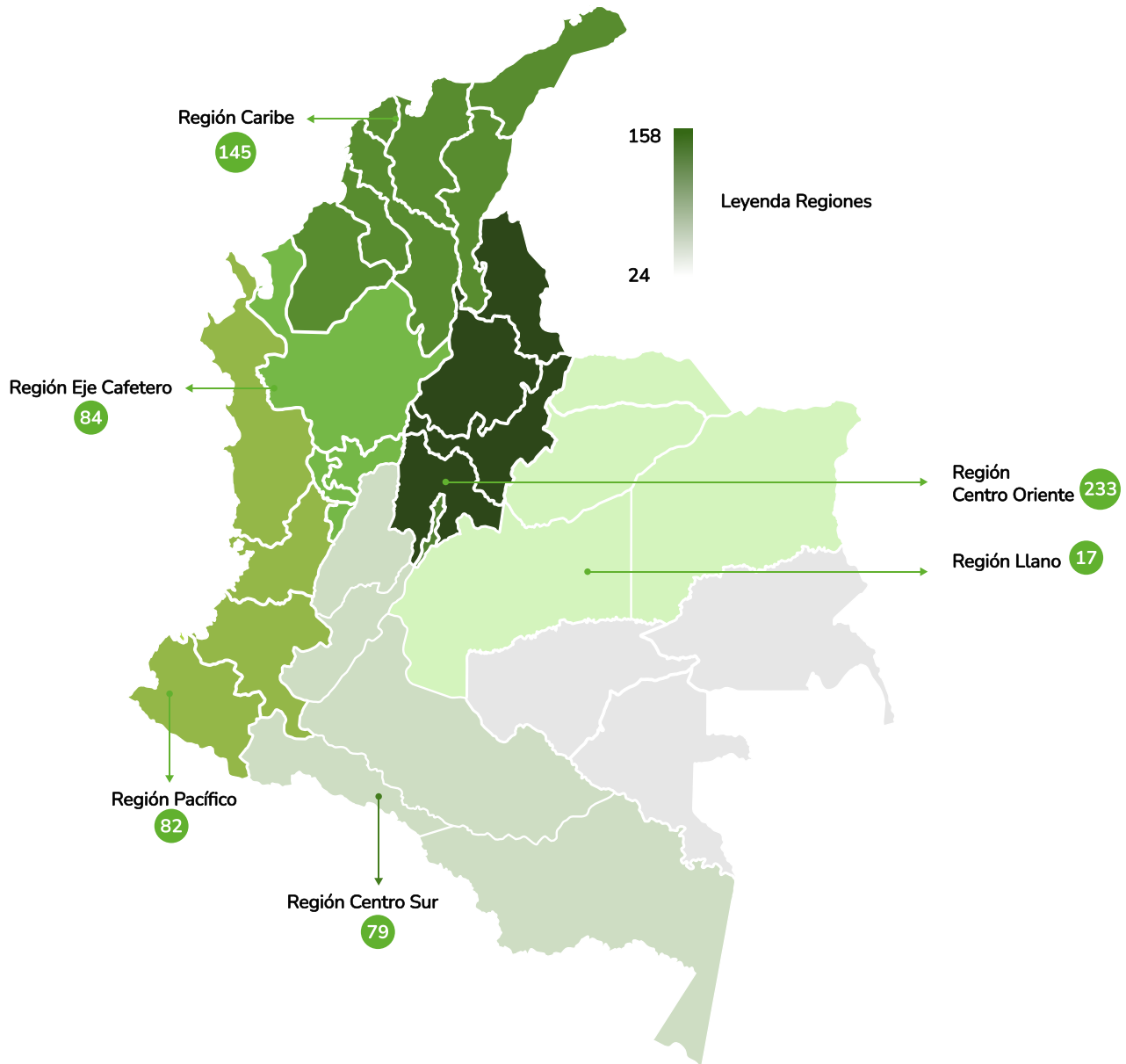
Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026

- ✗ 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 abril 2026 se recibieron 640 reclamos, evidenciándose una disminución del 10% respecto al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presenta la recepción de reclamos durante abril de 2026, destacando las zonas con mayor volumen de solicitudes. Se observa que la mayor concentración se encuentra en la **Región Centro Oriente (36,4%)**, seguida por la **Región Caribe (22,7%)** y la **Región Eje Cafetero (13,1%)**.



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

Centro Oriente	Eje Cafetero	Pacífico	Caribe	Centro Sur	Llanos
BOGOTÁ	ANTIOQUIA	VALLE DEL CAUCA	ATLÁNTICO	TOLIMA	META
SANTANDER	CALDAS	CAUCA	BOLÍVAR	HUILA	CASANARE
CUNDINAMARCA	RISARALDA	NARIÑO	CESAR	CAQUETÁ	ARAUCA
SEDE NACIONAL	QUINDÍO	CHOCO	CÓRDOBA	PUTUMAYO	GUAINÍA
BOYACÁ			MAGDALENA	AMAZONAS	VAUPÉS
NORTE DE SANTANDER			SUCRE		VICHADA
			LA GUAJIRA		GUAVIARE
			SAN ANDRÉS		

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

## Principales motivos y servicios afectados por los Reclamos ICBF Abril 2026

Servicio Afectado Motivo de la Petición	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Instalaciones Físicas Inadecuadas
Hogares Comunitarios de Bienestar	131	24	3
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	112	20	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	35	32	-
Hogares Sustitutos	25	24	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	17	20	1
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	32	1	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	26	5	-
Servicio al Ciudadano	24	-	1
Otras Instituciones	18	2	-
Modelo de Atención Integral MAI (PILOTAJE)	18	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026

En la gráfica se observa que los servicios por los cuales se presentó el mayor número de reclamos durante el mes de abril 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 abril 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 y están orientadas al mejoramiento continuo o al 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	Febrero	Marzo	Abril	Total General	% Participación
Amazonas	-	-	-	-	0%
Antioquia	3	1	2	6	5%
Arauca	-	-	-	-	0%
Atlántico	1	1	2	4	3%
Bogotá	17	8	3	28	23%
Bolívar	5	2	-	7	6%
Boyacá	1	-	13	14	12%
Caldas	3	-	1	4	3%
Caquetá	-	-	1	1	1%
Casanare	-	-	-	-	0%
Cauca	1	1	1	3	3%
Cesar	-	-	-	-	0%
Chocó	1	-	-	1	1%
Córdoba	1	-	-	1	1%
Cundinamarca	1	1	3	5	4%
Guaviare	-	-	-	-	0%
Huila	8	1	3	12	10%
La Guajira	-	1	2	3	3%
Magdalena	1	-	-	1	1%
Meta	-	-	-	-	0%
Nariño	-	1	-	1	1%
Norte de Santander	1	-	-	1	1%
Putumayo	1	-	-	1	1%
Quindío	-	-	1	1	1%
Risaralda	-	1	-	1	1%
San Andrés	-	-	2	2	2%
Santander	1	1	-	2	2%
Sede Nacional	5	2	3	10	8%
Sucre	1	-	-	1	1%
Tolima	-	-	7	7	6%
Valle del Cauca	2	1	-	3	3%
Vichada	-	-	-	-	0%
Guainía	-	-	-	-	0%
Vaupés	-	-	-	-	0%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo 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.

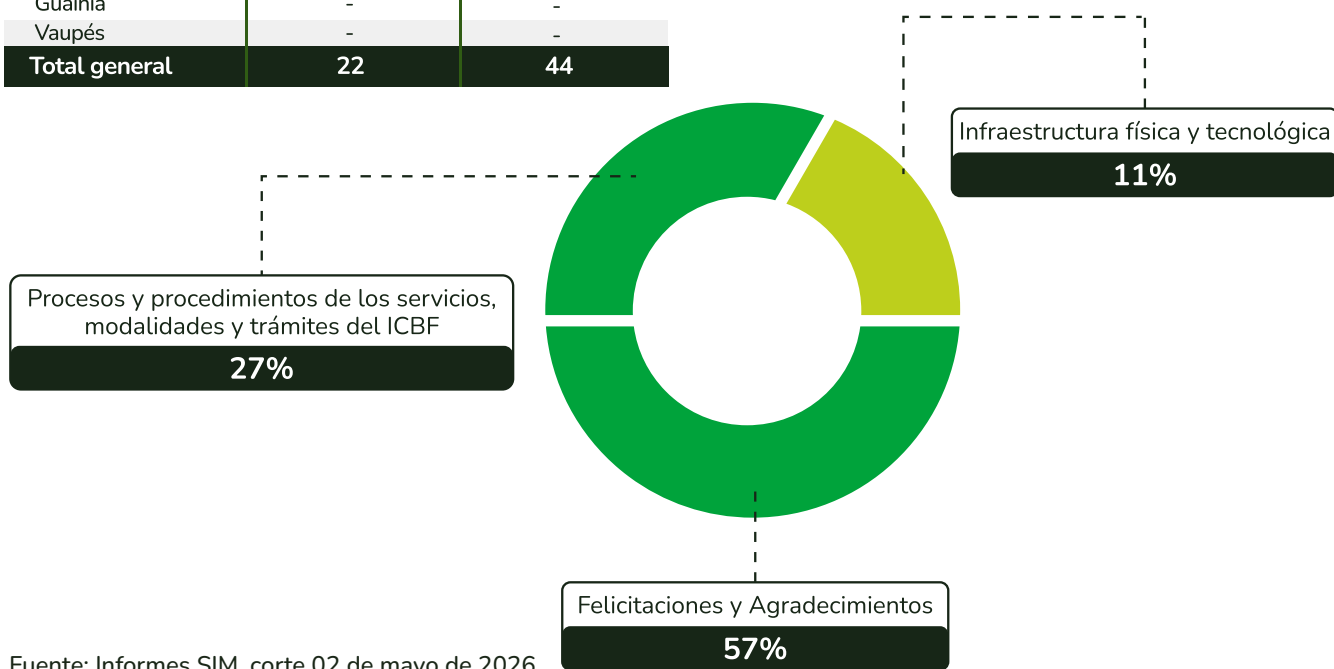
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones, Subdirecciones y Oficinas que se encuentran en la Sede de la Dirección General.

En el mes de abril de 2026 se recibieron 44 sugerencias, lo cual en comparación con el mes inmediatamente anterior evidencia un incremento del 100%.

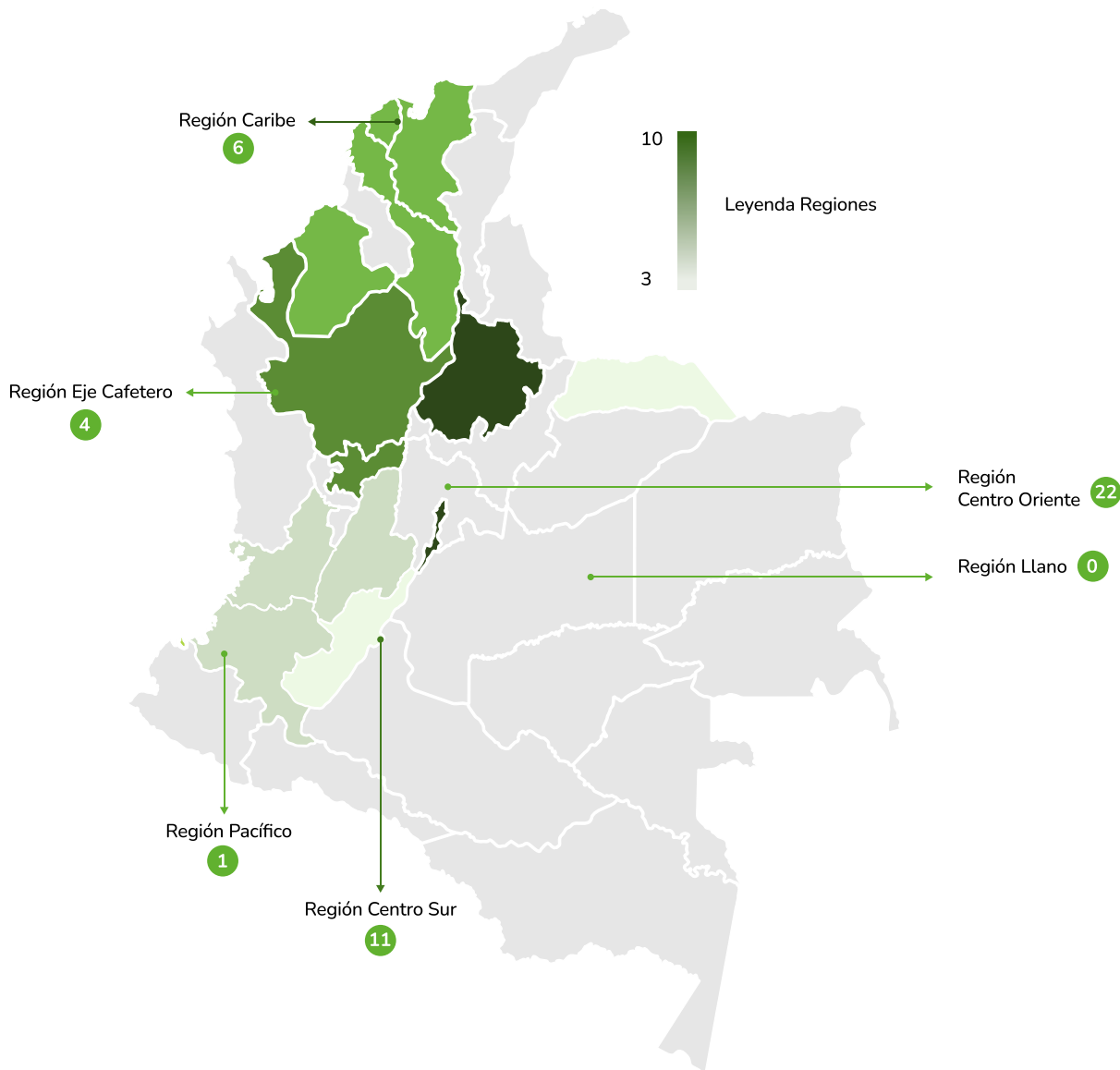
Regional	Marzo	Abril
Amazonas	-	-
Antioquia	1	2
Arauca	-	-
Atlántico	1	2
Bogotá	8	3
Bolívar	2	-
Boyacá	-	13
Caldas	-	1
Caquetá	-	1
Casanare	-	-
Cauca	1	1
Cesar	-	-
Chocó	-	-
Córdoba	-	-
Cundinamarca	1	3
Guaviare	-	-
Huila	1	3
La Guajira	1	2
Magdalena	-	-
Meta	-	-
Nariño	1	-
Norte de Santander	-	-
Putumayo	-	-
Quindío	-	1
Risaralda	1	-
San Andrés	-	2
Santander	1	-
Sede Nacional	2	3
Sucre	-	-
Tolima	-	7
Valle del Cauca	1	-
Vichada	-	-
Guainía	-	-
Vaupés	-	-
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>44</b>

\* 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 abril 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 Bienestar Familiar (27%)** dirigidas a fortalecer los diferentes servicios de la oferta institucional



A continuación, se presenta la recepción de sugerencias durante abril 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 50%, seguida por la Región Centro sur y Caribe, con un 25% y 13,6% respectivamente.**



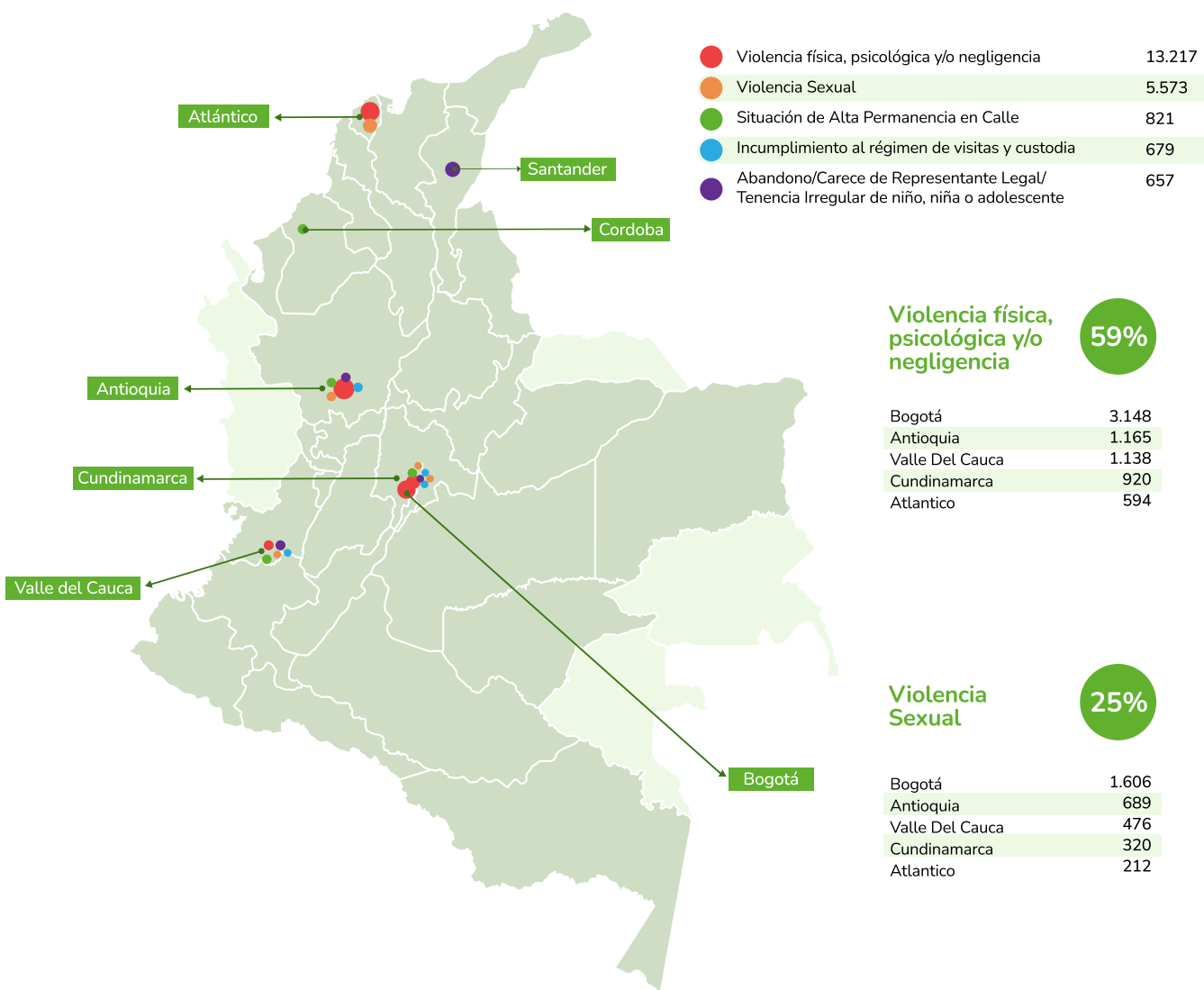
\*A continuación, se relacionan los departamentos en el que se recibieron quejas y que hacen parte de las diferentes regiones del país.

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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026

Durante abril de 2026, el **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)** recibió **22.345** solicitudes por presunta amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Dada la gravedad de estas situaciones, la autoridad administrativa podrá iniciar los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD).

Las regiones con mayor volumen de reportes fueron: **Bogotá (24,6%), Antioquia (9,2%), Valle del Cauca (8,6%), Cundinamarca (7%) y Atlántico (4%)**. Estas cinco seccionales concentran más del 50% de los casos nacionales. A continuación, se detallan los motivos principales, los cuales representan el **93,7%** del total registrado.



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

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026



El **46,3%** de las denuncias ingresaron a través del **correo electrónico**, junto con la Línea 141 que representa el **39,02%**, 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 abril de 2026.

Departamento de los hechos	Total
Atlántico	6
Bogotá Dc	6
Antioquia	5
Cauca	3
Valle Del Cauca	3
Sucre	2
Bolívar	2
Meta	2
Cundinamarca	2

Departamento de los hechos	Total
Caldas	2
Huila	1
Magdalena	1
Tolima	1
Cesar	1
Caquetá	1
La Guajira	1
Santander	1
Córdoba	1
<b>Total general</b>	<b>41</b>



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 abril de 2026, se recibieron 41 denuncias. Los motivos de estas solicitudes se relacionan a continuación:

Delito	Correo Electrónico	Línea 141	Portal	Facebook	Click to Call	Total general
Apropiación de bienes materiales, recursos económicos del Instituto	11	5	1	1	0	18
Operador de ICBF que obliga a otro a darle dinero	5	8	0	0	1	14
Servidor Público o contratista que exijan: "comisiones", "coimas" o "sobornos"	2	0	0	0	0	2
No realizar un acto propio de sus funciones	0	0	0	1	0	1
Participación en política	0	1	0	0	0	1
Interés provecho propio dentro de un contrato	1	1	0	0	0	2
Operador que se apropia y comercializa bienes muebles del ICBF	0	1	0	0	0	2
Tráfico de influencias	0	0	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>41</b>



**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:



## 7.013

### 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>



## 6.082

### 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>



## 3.425

### Otras Instituciones:

Hace referencia a solicitudes donde la entidad competente de dar trámite o respuesta es diferente al Instituto colombiano de Bienestar Familiar y se hace el correspondiente traslado para conocimiento y gestión de dicha entidad.

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



4

# Satisfacción y percepción ciudadana



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



Telefonía Adultos

**5.927 E**

98%



Telefonía Línea 141

**702 E**

92,2%



Teléfono Verde

**358 E**

99,7%



Videollamada

**101 E**

76,2%



Chat

**1.048 E**

91,6%



Presencial Sede  
Nacional

**88 E**

100%



Presencial Sede  
Regional - CZ

**10.203 E**

91,2%

\*E: Encuestas efectivas.

NS: Nivel de Satisfacción



5

## Transparencia y acceso a la información



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

- Número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	Abril 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	25.752
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	4.388
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	45
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	3.807

- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	Abril 2026
Derecho de petición - Información y Orientación	3.425
Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	620

- Tiempo de respuesta a cada solicitud:

TIPO DE PETICIÓN	Cantidad	Días promedio para dar respuesta
Derecho de Petición - Información y Orientación	25.796	-
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	22.345	1
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	16.372	1
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.240	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	928	10
Orientación en Derecho de Familia	832	-
Derecho de Petición - Reclamos	640	11
Derecho de Petición - Quejas	446	12
Inobservancia de derechos	196	4
Trámite Búsqueda de Orígenes	41	10
Derecho de Petición - Sugerencias	44	7
<b>Total general</b>	<b>75.880</b>	

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo de 2026

# Negaciones de acceso a información

De conformidad con los Instrumentos de Gestión de Información Pública, aprobados mediante la Resolución No. 8255 del 29 de diciembre de 2025, y con base en el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Bienestar Familiar puede denegar el acceso a ciertos datos. Durante abril de 2026, se registraron 18 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	9
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	11
Información Solicitudes de Adopción	RESERVADA	Art. 19 lit. g) Ley 1712 de 2014	Art. 75 Ley 1098 de 2006	2

Fuente: Informes SIM, corte 02 de mayo 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...



# En el marco de la mejora continua y la actualización de los procesos del ICBF



- Se realizó la actualización del Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción v8 (P4.RC). Para acceder al documento, pueden ingresar al Proceso de Relación con el ciudadano, a través del siguiente vínculo:

<https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>



# Glosario



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



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

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

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

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

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

# Glosario



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

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

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

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



7

# Canales de comunicación



**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.)**



