INFORME CARACTERIZACIÓN DE PETICIONARIOS

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) – Vigencia 2025

Dirección de Relación con la Ciudadanía



BIENESTAR FAMILIAR

Contenido

01. Introducción 06

02. Objetivos 08

2.1 Objetivo General 09

2.2 Objetivos Específicos 09

03. Ficha técnica y fuentes de información 10

3.1 Variables Principales del SIM 11

3.2 Fuentes de información complementarias 12

04. Peticionarios 13

05. Canales de atención 17

06. Estrategia del canal presencial - Canal itinerante (“Movilizando el servicio”) 20

07. Tipos de peticiones 28

08. Motivos de las peticiones 31

09. Peticiones por Regional 34

10. Análisis por grupo de valor 37

10.1. Persona Natural 38

10.1.1. Preferencia de canales de atención 38

10.1.2. Sexo 40

10.1.3. Grupo etario 41

10.1.4. Discapacidad 43

10.1.5. Grupo étnico 44

10.1.6. Grado educativo 46

10.1.7. Información Socioeconómica (Grupos Sisbén IV) 48

10.1.8. Estratificación Socioeconómica 49

10.1.9. Régimen de Afiliación a Salud 51

10.1.10. Estado civil y tamaño del núcleo familiar 52

10.1.11. Actividad Económica 54

10.1.12. Conflicto Armado y Desplazamiento Forzado 55

10.1.13. Tipo de Petición en Personas Naturales 57

10.1.14. Motivo de petición en Personas Naturales 59

10.1.15. Demanda de peticiones de Personas Naturales por Regional 61

10.2. Peticionarios anónimos 63

10.2.1. Canal de Preferencia Peticionarios Anónimos 63

10.2.2. Tipo de Petición 65

10.2.3. Motivo de Petición 67

La violencia física, psicológica, negligencia y la violencia sexual constituyen el motivo primordial del anonimato, representando más de seis de cada diez peticiones sin identificación de la ciudadanía (63,14%).

Se registran 5.615 peticiones (10,63%) en las que la ciudadanía suministró datos insuficientes para iniciar el trámite formal de presunta vulneración, exigiendo labores preliminares de verificación y georreferenciación por parte de las defensorías de familia y equipos interdisciplinarios.

Un total de 2.603 peticiones anónimas (4,93%) correspondieron a asuntos institucionales fuera de la competencia misional directa del ICBF, siendo remitidas a las autoridades competentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

10.2.4. Número de Peticiones de Anónimos por Regional 69

10.3. Personas jurídicas 71

10.3.1. Canal de Preferencia 71

10.3.2. Tipos de petición realizadas por personas jurídicas 73

La suma de peticiones de restablecimiento directo (SRD y SRD por otras autoridades) alcanza 139.653 peticiones, representando el 46,31% del universo de personas jurídicas.

> Las peticiones de información y orientación (con y sin trámite) suman 112.981 registros (37,47%), evidenciando un alto flujo de solicitudes de conceptos técnicos, copias de expedientes e informes de seguimiento entre dependencias del Estado.

> La tipología Proceso en Conflicto con la Ley (PCL) con 7.477 peticiones (2,48%) y la Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos con 12.040 peticiones (3,99%) ratifican el trabajo coordinado con juzgados de menores, el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) y comisarías de familia.

10.3.3. Motivos de Petición en Personas Jurídicas 75
10.3.4. Caracterización por Sector Primario y Secundario 77
10.3.5. Sector Primario por cada canal de atención 80
10.3.6. Sector Primario y su relación con Sectores Secundarios 83
10.3.7. Sector Primario y Tipos de Petición 86

11. Conclusiones y Recomendaciones Estratégicas 90

11.1. A nivel general 91
11.2. Peticionarios Personas Naturales 92
11.3. Peticionarios Anónimos 93
11.4. Peticionarios Personas Jurídicas 94
11.5. Recomendaciones 95



01

Introducción

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), como entidad rectora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), asume el compromiso ético, legal y misional de velar por la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y el fortalecimiento de las familias en todo el territorio nacional.

En este documento se presenta el Informe Oficial de Caracterización de Peticionarios correspondiente a la Vigencia 2025, teniendo en cuenta que se elaboró totalmente con datos 2025, año durante el cual estaba aún vigente el Decreto 0987 de 2012, se elaboró en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 15 de la referida normativa, en correspondencia con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) —específicamente en su dimensión de Gestión con Valores para el Resultado y su política de Servicio a la Ciudadanía—.

La caracterización de peticionarios constituye una herramienta estratégica de inteligencia social e institucional. No se trata de un simple recuento de cifras o registros administrativos; cada petición recibida en la entidad representa una manifestación de la voz de la ciudadanía, la alerta sobre una vulneración de derechos, la búsqueda de una solución legal a conflictos familiares o la exigencia de transparencia y calidad en la oferta pública de cuidado.

Durante la vigencia 2025 el ICBF consolidó la integración de sus sistemas misionales de información, permitiendo comprender de manera detallada no solo a quiénes acuden a la institución, sino a través de qué medios lo hacen, qué necesidades manifiestan y en qué condiciones socioeconómicas, étnicas y territoriales viven. Este informe entrega a la dirección general, a las regionales y a la opinión pública un diagnóstico riguroso, comparado con la línea base de la vigencia 2024 y con referencias a tendencias históricas recientes, que apoye la toma de decisiones informadas que mejoren de manera continua la oportunidad y empatía de nuestros servicios con los grupos de valor para los que han sido creados.



02

Objetivos

2.1 Objetivo General

Caracterizar sociodemográfica, cualitativa y cuantitativamente el universo de peticionarios (Personas naturales, jurídicas y anónimos) que interactuaron con el ICBF durante la vigencia 2025, a través de sus canales de atención, presencial, telefónico, virtual y escrito, analizando las variaciones interanuales respecto a la vigencia anterior, con el fin de apoyar y orientar la formulación de políticas públicas, la optimización de los canales de atención y el fortalecimiento de la respuesta institucional en el marco del MIPG.

2.2 Objetivos Específicos

1. **Analizar el volumen y la distribución** de las peticiones recibidas según la clasificación por grupos de valor (Personas naturales, jurídicas y anónimos), identificando transformaciones en la demanda del servicio.
2. **Evaluar el comportamiento de los canales de atención** (Virtual, Presencial, Telefónico y Escrito), valorando el impacto territorial de estrategias como el Canal Itinerante (“Movilizando el Servicio”).
3. **Determinar las tipologías y motivos predominantes de las peticiones,** según cada grupo de valor (Personas Naturales, Personas Jurídicas y Peticionarios Anónimos)
4. **Desagregar el perfil de las Personas Naturales,** incorporando un enfoque diferencial e interseccional que contemple sexo, ciclo vital, etnia, discapacidad, estratificación, nivel educativo, afiliación a salud y condición de víctima del conflicto armado.
5. **Estudiar la interacción interinstitucional de las Personas Jurídicas,** mapeando la demanda proveniente de sectores clave como Justicia, Salud, Educación y Gobierno.



03

Ficha técnica y fuentes de información

El presente análisis toma como insumo primario la información registrada en el Sistema de Información Misional (SIM) del ICBF para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, en contraste con la línea base consolidada del año 2024. Para el desarrollo del presente ejercicio de caracterización, la información registrada en SIM fue sometida a un riguroso proceso técnico de depuración, estandarización y anonimización de los datos. En estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y garantía de reserva de la información, n la exportación desde la fuente se eliminó cualquier dato de identificación directa de la ciudadanía, asegurando que el análisis sociodemográfico y estadístico se realizara de forma agregada, segura y transparente sobre el universo de peticiones de la vigencia 2025.

3.1 Variables Principales del SIM

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

Datos de la solicitud:

- Número de radicado o petición.
- Mes en que se registró la solicitud.
- Tipo y motivo de la petición.
- Estado actual del trámite.
- Regional y punto de atención donde se recibió.
- Canal de atención utilizado (presencial, virtual, telefónico o escrito).

Datos de la ciudadanía solicitante (personas naturales):

- Tipo y número de documento de identidad.
- Tipo de solicitante (persona natural, jurídica o anónima).
- Sexo y edad.
- Pertenencia a un grupo étnico.
- Situación de desplazamiento forzado.
- Fecha de nacimiento.

Clasificación de personas jurídicas (entidades u organizaciones):

A partir del nombre de la entidad o empresa solicitante, las agrupamos en dos grandes sectores:

- **Sector primario:** Entidades del sector central del Gobierno, como Salud, Educación, Justicia y Defensa.
- **Sector secundario:** Entidades públicas y privadas específicas, como Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), notarías, Policía Nacional, empresas y organizaciones, entre otras.

3.2. Fuentes de información complementarías

Para elevar la confiabilidad y calidad del dato, la entidad adelantó un proceso de depuración y cruce con bases de datos estratégicas del Estado colombiano:

- **Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC):** validación de identidad, nombres, apellidos, vigencia de cédula y fecha de nacimiento.
- **Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén IV):** identificación de vulnerabilidad socioeconómica categorizada en los grupos A (Pobreza extrema), B (Pobreza moderada), C (Vulnerable) y D (No pobre / No vulnerable).
- **Registro Único de Víctimas (RUV - UARIV):** verificación del hecho victimizante, desplazamiento forzado y condición de sujeto de especial protección constitucional.
- **Sistema de Matrícula Estudiantil de Educación Preescolar, Básica y Media (SIMAT):** identificación de vinculación educativa y escolaridad de niños, niñas y adolescentes.
- **Red Unidos:** identificación de hogares en pobreza extrema acompañados por la oferta social del Estado.



04

Peticionarios

Según los lineamientos institucionales (Anexo de Identificación y Actualización de las Partes Interesadas, código A1.P21.DE – V8), un peticionario es cualquier persona natural, entidad u organización (persona jurídica), o persona anónima que, por decisión propia, se relaciona e inicia una gestión ante el ICBF.

Estas actuaciones de la ciudadanía pueden incluir:

- **Protección y justicia:** pedir la intervención del ICBF para reconocer o restablecer un derecho, o resolver situaciones jurídicas familiares.
- **Atención y servicios:** solicitar la prestación de un servicio de la oferta institucional.
- **Información y consulta:** pedir información general, examinar documentos oficiales o solicitar copias.
- **Control ciudadano y trámites:** formular quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, interponer recursos o realizar cualquier consulta que requiera atención directa por parte de la entidad.

Durante la vigencia 2025, el ICBF registró un total de **991.310 peticiones**, lo que representa un incremento neto del **1,18%** en comparación con las 979.707 peticiones atendidas en 2024 (+11.668 registros). Al revisar la trayectoria de los últimos años, se aprecia la estabilización del volumen total tras los picos post-pandemia de 2022 y 2023.

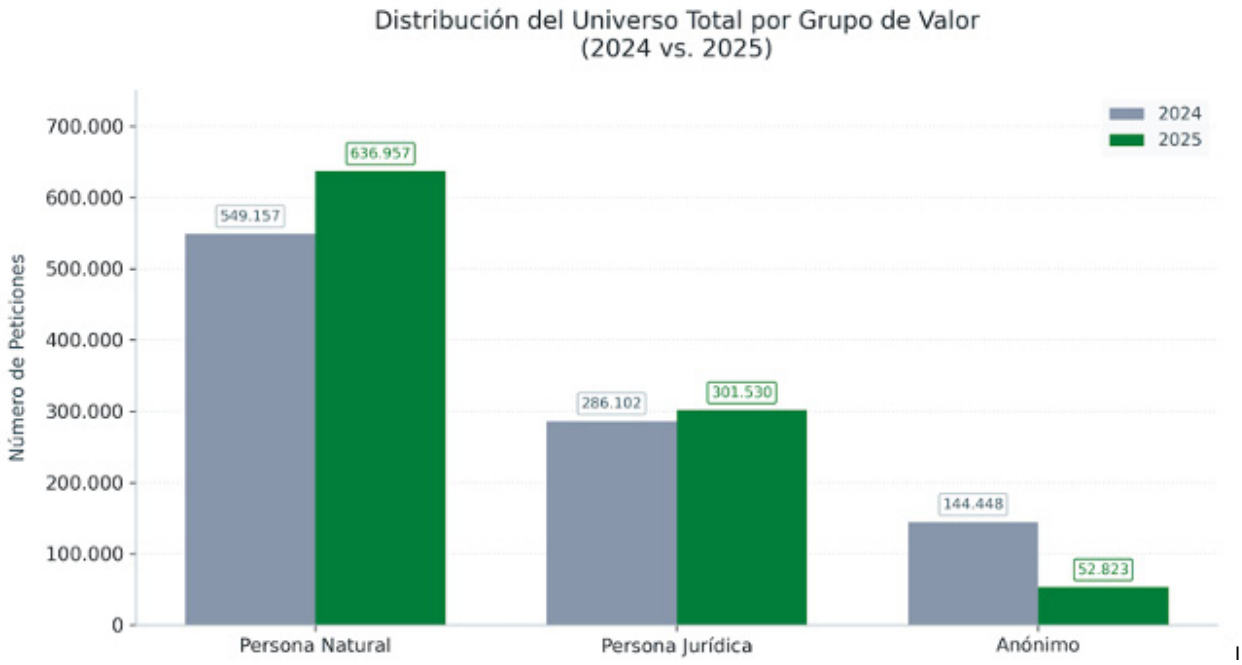
En el **Grupo de Valor de Personas Naturales** se dio un crecimiento al registrar **636.957 peticiones** (64,25% del total general), marcando un aumento interanual del **15,99%.** Este repunte revierte la disminución experimentada en 2024 (-21,5% vs 2023) e indica una mayor apropiación de la ciudadanía para acudir directamente a la oferta institucional.

Por el contrario, las peticiones del **Grupo de Valor de Personas Jurídicas** se ubicaron en 301.530 (30,42% del universo total). Por su parte, el **Grupo e Valor de Peticionarios Anónimos** registró **52.823 solicitudes** (5,33% del total), disminuyendo un -63,43% frente al volumen de 2024 (144.448).

Tabla 1: Panorama general del universo de solicitudes por Grupo de Valor (2024 vs. 2025)

Grupo de Valor	Registros 2024	Registros 2025	Variación Absoluta	Variación (%)	Participación 2025 (%)
Persona Natural	549.157	636.957	87.800	15.99%	64.25%
Persona Jurídica	286.102	301.530	15.428	5.4%	30.42%
Anónimo	144.448	52.823	-91.625	-63.43%	5.33%
TOTAL	**979.707**	**991.310**	**11.603**	**+1.18%**	**+100,00%**

Gráfica 1: Distribución comparativa del universo total de Peticionarios por Grupo de Valor (2024 vs. 2025)



El gráfico evidencia que el crecimiento de peticiones del Grupo de Valor de Personas Naturales compensó la disminución observada en los grupos de valor Personas Jurídicas y Anónimos, permitiendo un aumento neto del volumen total de registros en 2025.

- **Persona natural:** ciudadanía que al actuar en su propio nombre se acerca a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.
- **Persona Jurídica:** entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.
- **Anónimo:** ciudadanía que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.



05

Canales de atención

El ICBF dispone de múltiples canales de atención diseñados para garantizar el principio de accesibilidad territorial y tecnológica a la ciudadanía. En 2025, se ratificó la preferencia de la ciudadanía por los entornos digitales y la atención presencial directa.

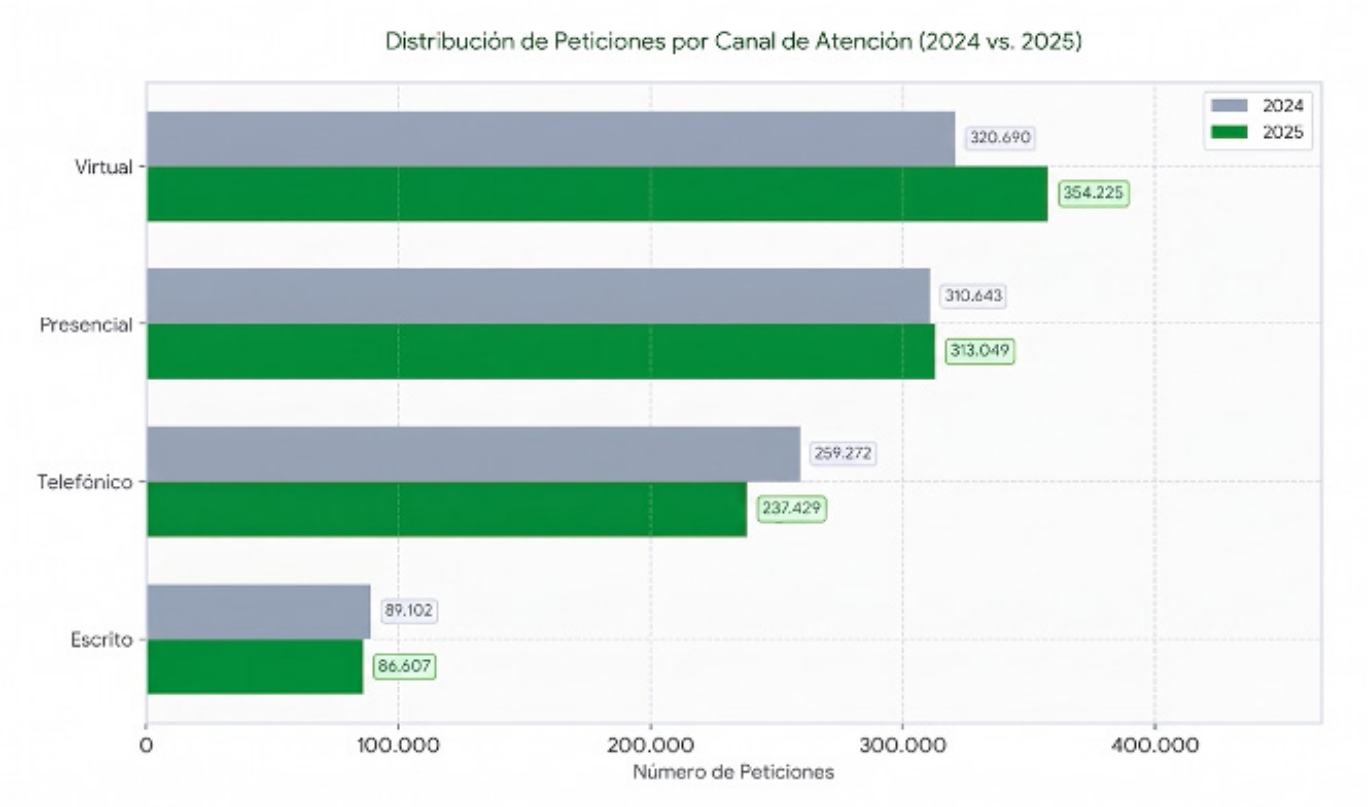
El canal virtual se consolidó como la principal vía de entrada al recibir 354.225 peticiones (35,73% del total), con un aumento del 10,46% respecto a 2024 (320.690). Le sigue el canal presencial, con 313.049 atenciones (31,58%), manteniendo un volumen casi idéntico al del periodo anterior (+0,77% frente a las 310.643 de 2024).

Por su parte, el canal telefónico registró 237.429 peticiones (23,95%), experimentando una reducción del 9,97% en comparación con las 259.272 solicitudes de 2024. Finalmente, el canal escrito alcanzó 86.607 peticiones (8,74%), con un leve descenso del 2,79% respecto al periodo anterior (89.102).

Tabla 2: Evolución y participación de canales de atención (2024 vs. 2025)

Canal de atención	Registros 2024	Registros 2025	Variación absoluta	Variación (%)	Participación 2025 (%)
Virtual	320.690	354.225	33.535	+10,46%	35,73%
Presencial	310.643	313.049	2.406	+0,77%	31,58%
Telefónico	259.272	237.429	-25.843	-8,42%	23,95%
Escrito	89.102	86.607	-2.495	-2,80%	8,74%
TOTAL	**979.707**	**991.310**	**11.603**	**+1,18%**	**+100,00%**

Gráfica 2: Evolución y distribución porcentual por canal de atención (2024 vs. 2025)



- El canal virtual continúa siendo el principal canal de atención y aumenta de **320.364** a **354.225** registros.
- El canal presencial se mantiene estable con un crecimiento marginal de **0,77%.**
- El canal telefónico presenta la mayor disminución **(-8,42%).**



06

Estrategia del canal presencial – Canal itinerante (“Movilizando el servicio”)

Ante la persistencia de brechas de conectividad en zonas rurales dispersas y municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), el ICBF operó la estrategia del **Canal Itinerante,** desplegando atención en territorio. Esta modalidad descentralizó el servicio del modelo tradicional de Centro Zonal para llegar a comunidades indígenas, afrodescendientes y campesinas con los siguientes resultados:

Acciones implementadas

Durante 2025 se consolidó y fortaleció la estrategia institucional de canal itinerante mediante:

- Actualización del procedimiento incorporando el enfoque de participación ciudadana y control social.
- Incremento significativo del número de jornadas desarrolladas.
- Aplicación sistemática de encuestas de satisfacción ciudadana.
- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional.
- Ampliación de la cobertura territorial nacional e internacional.
- Inclusión de componentes psicosociales, nutricionales y pedagógicos más robustos.
- Fortalecimiento de la difusión de la Línea 141 y demás canales de atención.

Resultados alcanzados

- Participación en aproximadamente 90 jornadas.
- Atención aproximada de 8.000 personas.
- Registro de 225 peticiones en el Sistema de Información y Monitoreo (SIM).
- Presencia en 24 regionales del país.
- Participación en escenarios internacionales (Londres y Uruguay).
- Aplicación de 391 encuestas de satisfacción.
- Vinculación de aproximadamente 1.000 ciudadanos a actividades de participación ciudadana.

Logros de impacto

- **Fortalecimiento de acceso a servicios:** las jornadas permitieron acercar la oferta institucional a territorios con alta vulnerabilidad y barreras de acceso.
- **Incremento del conocimiento institucional:** se identificó que muchos ciudadanos desconocían la Línea 141; las jornadas permitieron ampliar significativamente su divulgación y apropiación.
- **Mejor articulación institucional:** mediante la activación de rutas de atención inmediatas con:
    - **Comisarías de Familia.**
    - **Sector salud.**
    - **Entidades de justicia.**
    - **Unidades de atención a víctimas.**

Análisis de datos del Canal Itinerante (“Movilizando el Servicio”)

Durante el periodo del 2025 en el Sistema Misional SIM se registraron 225 peticiones por el motivo Canal Itinerante. A continuación, se presentan las Regionales con mayor participación, los tipos y motivos de petición más frecuentes:

Comportamiento del canal itinerante por regional del ICBF

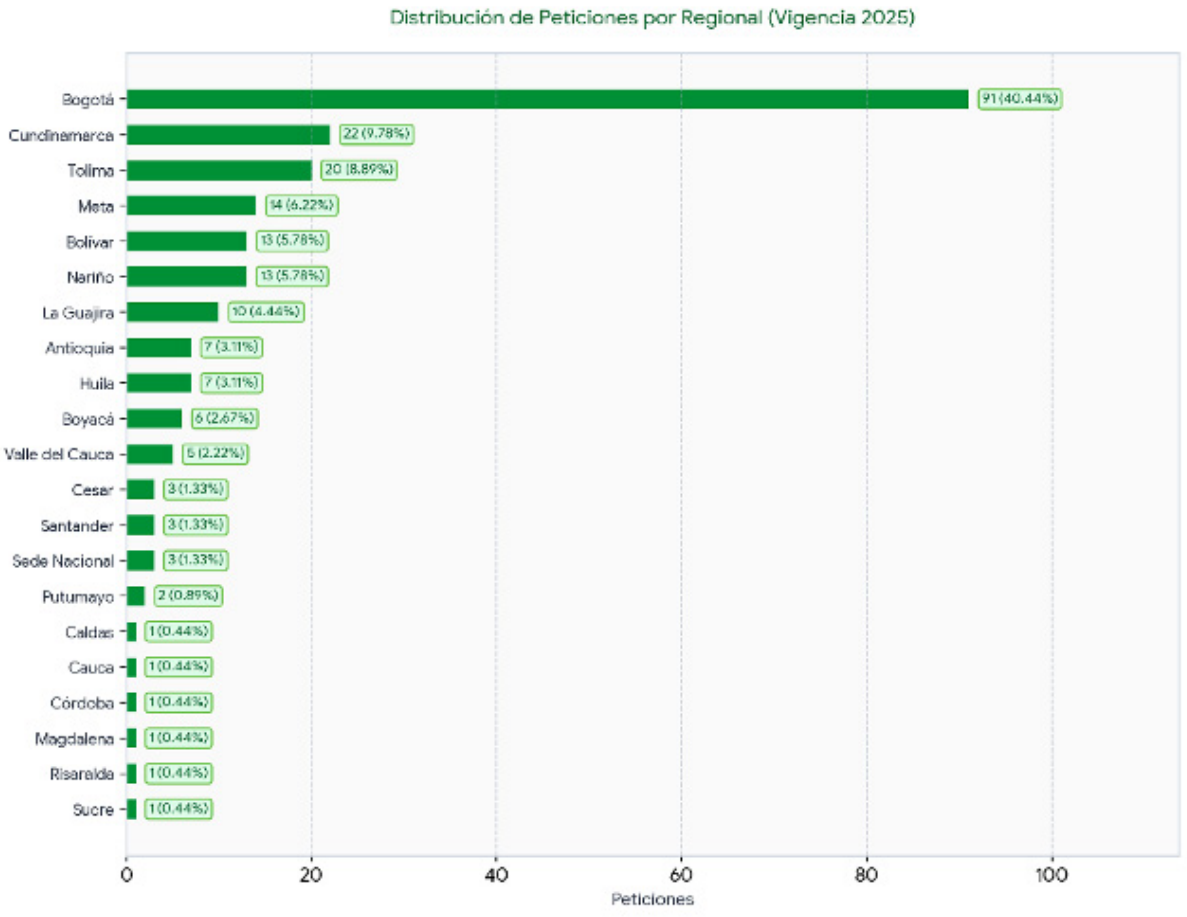
Bogotá y Cundinamarca concentran en conjunto el 50,22% del total de las peticiones (113 de las 225 solicitudes), reflejando una alta demanda en la capital y los municipios aledaños. Las regionales de Tolima, Meta, Bolívar y Nariño suman 61 peticiones (27,11%), destacando como puntos estratégicos de contacto misional en las regiones Andina, Orinoquía, Caribe y Pacífica.

Se registra participación activa de 21 regionales y la sede nacional, con volúmenes menores en regiones como La Guajira 10 peticiones (4,44%), Huila y Antioquia 7 peticiones cada una (3,11%), Boyacá 6 peticiones (2,67%), Valle del Cauca 5 peticiones (2,22%), Cesar y Santander 3 peticiones cada una (1,33%), Putumayo 2 peticiones (0,89%), y regionales como Caldas, Cauca, Córdoba, Magdalena, Risaralda y Sucre con 1 petición cada una (0,44%).

Distribución de peticiones por Regional

Regional	Peticiones	%
Bogotá	91	40,44%
Cundinamarca	22	9,78%
Tolima	20	8,89%
Meta	14	6,22%
Bolívar	13	5,78%
Nariño	13	5,78%
La Guajira	10	4,44%
Antioquia	7	3,11%
Huila	7	3,11%
Boyacá	6	2,67%
Valle del Cauca	5	2,22%
Cesar	3	1,33%
Santander	3	1,33%
Sede Nacional	3	1,33%
Putumayo	2	0,89%
Caldas	1	0,44%
Cauca	1	0,44%
Córdoba	1	0,44%
Magdalena	1	0,44%
Risaralda	1	0,44%
Sucre	1	0,44%
TOTAL GENERAL	**225**	**100%**

Distribución de peticiones por Regional



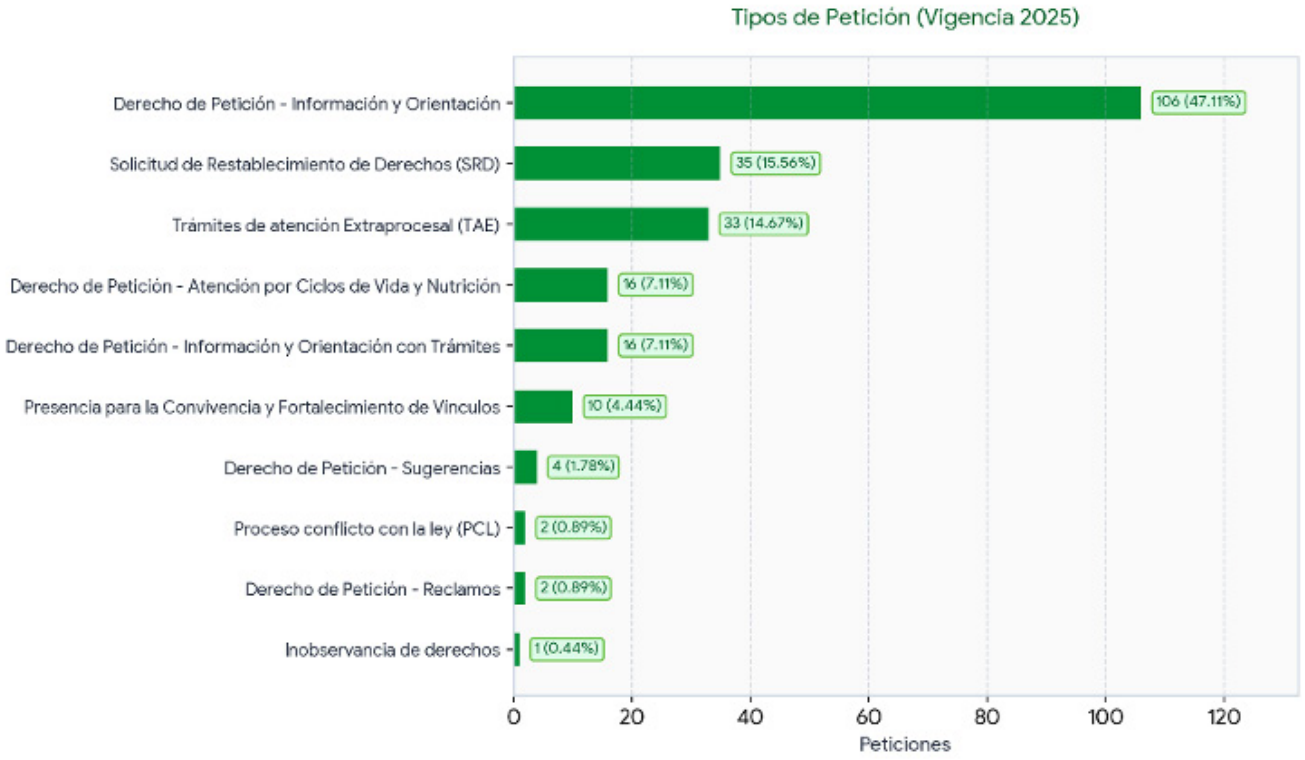
Distribución de peticiones por Regional

La categoría Derecho de Petición - Información y Orientación representó la mayor proporción con 106 peticiones (47,11%), abarcando casi la mitad del volumen analizado. En segundo lugar se situaron las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) con 35 peticiones (15,56%), seguidas por los Trámites de atención Extraprocesal (TAE) con 33 peticiones (14,67%), el Derecho de Petición por Ciclos de Vida y Nutrición con 16 peticiones (7,11%) y el Derecho de Petición de Información y Orientación con Trámite con 16 peticiones (7,11%).

Distribución por Tipo de Petición

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	106	47,11%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	35	15,56%
Trámites de atención Extraprocesal (TAE)	33	14,67%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	16	7,11%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámites	16	7,11%
Presencia para la Convivencia y Fortalecimiento de Vínculos	10	4,44%
Derecho de Petición - Sugerencias	4	1,78%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	2	0,89%
Derecho de Petición - Reclamos	2	0,89%
Inobservancia de derechos	1	0,44%
TOTAL GENERAL	**225**	**100,00%**

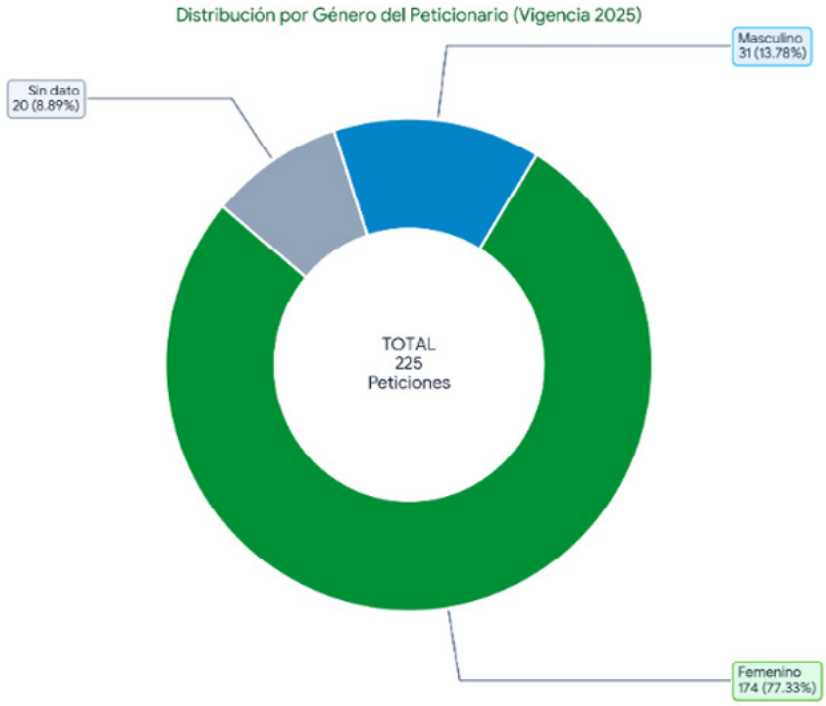
Distribución por Tipo de Petición



Distribución por género

La caracterización por género de los peticionarios del canal itinerante, evidencia una alta participación femenina. Del total de 225 peticiones analizadas, 174 fueron radicadas por mujeres, lo que equivale al 77,33% del universo general. Por su parte, los hombres tramitaron 31 peticiones (13,78%), mientras que en 20 registros (8,89%) no se contó con la identificación del dato de género debido a la modalidad del canal o la reserva del peticionario.

Género	Peticiones	%
Femenino	174	77,33%
Masculino	31	13,78%
Sin información	20	8,89%
TOTAL	**225**	**100,00%**

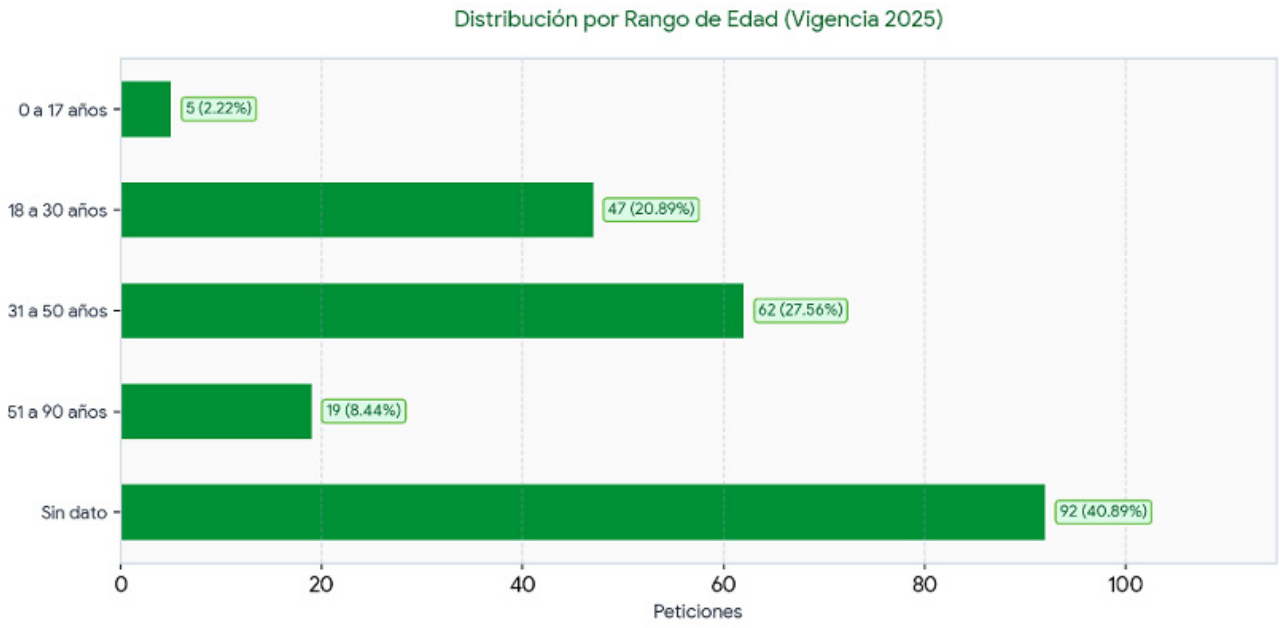


Distribución por Rango de Edad

En la caracterización por etapas del curso de vida, entre la ciudadanía que reportó su edad, el segmento de 31 a 50 años lideró la radicación con 62 peticiones (27,56%), seguido por los adultos jóvenes de 18 a 30 años con 47 peticiones (20,89%) y la población de 51 a 90 años con 19 peticiones (8,44%). La niñez y adolescencia (0 a 17 años) registró directamente 5 peticiones (2,22%). Un total de 92 registros (40,89%) se clasificaron en la categoría Sin dato, vinculados principalmente a la captura rápida de canales no presenciales o formularios donde la edad no es un campo obligatorio.

Distribución por rango de edad

Rango de Edad	Peticiones	%
0 a 17 años	5	2,22%
18 a 30 años	47	20,89%
31 a 50 años	62	27,56%
51 a 90 años	19	8,44%
Sin dato	92	40,89%
TOTAL	**225**	**100,00%**





07

Tipos de peticiones

En la clasificación general del tipo de requerimiento presentado durante la vigencia 2025, el **Derecho de Petición de Información y Orientación** se posicionó como la principal solicitud de la ciudadanía, alcanzando **317.285 registros**, lo que representa el **32,00%** del universo total atendido por la entidad.

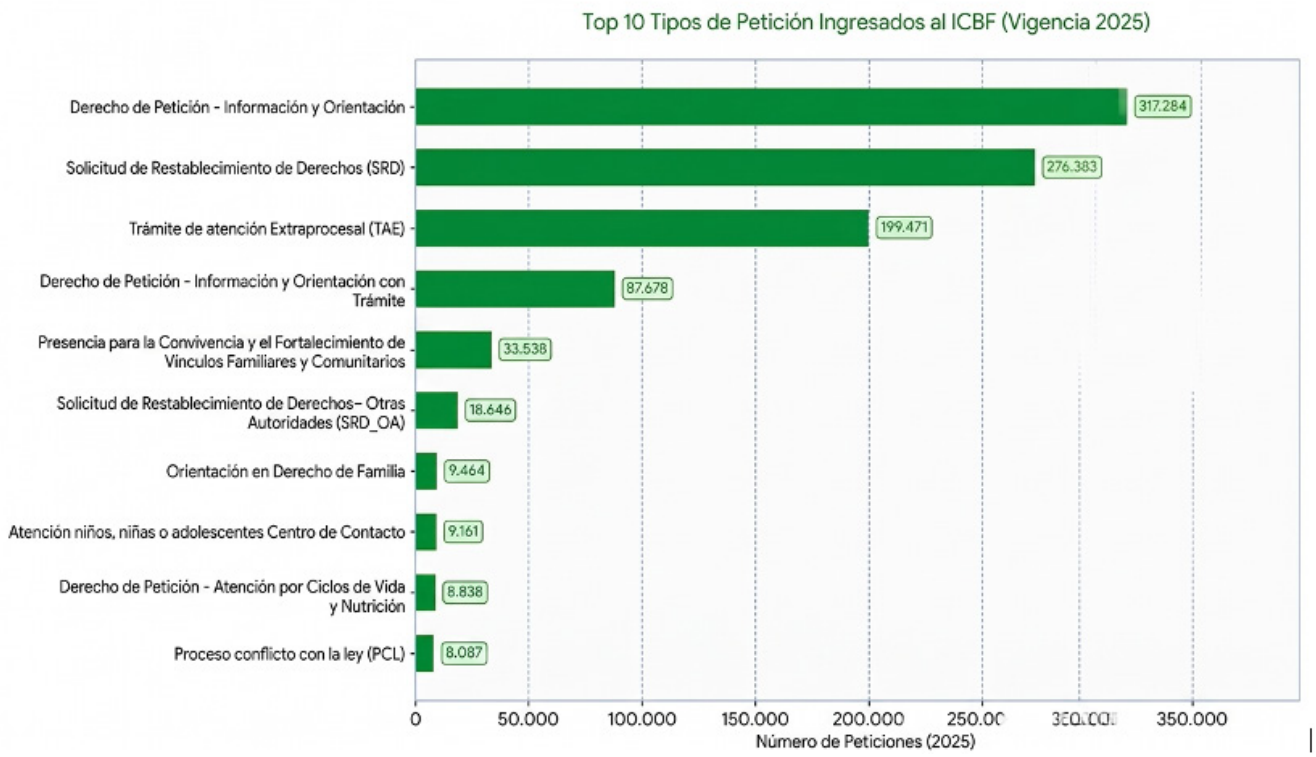
En segundo lugar se ubicaron las **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD)**, con **276.402 registros (27,88% del total)**, evidencia de la alta demanda institucional para la recepción e inicio de actuaciones administrativas en favor de la protección integral de la niñez y la adolescencia.

Le siguen los **Trámites de Atención Extraprocesal (TAE)**, los cuales registraron **199.483 solicitudes (20,12%)**, y los **Derechos de Petición de Información y Orientación con Trámite**, con **87.682 requerimientos (8,84%)**. El porcentaje restante **(11,16%)** se distribuyó entre solicitudes de orientación en derecho de familia, acciones comunitarias, procesos con adolescentes en conflicto con la ley y otros trámites misionales del Instituto.

Tabla 3: Panorama por Tipo de Petición 2025

Tipo de Petición	Registros 2025	(%)
Derecho de Petición - Información y Orientación	317.284	32,01%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	276.383	27,88%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	199.471	20,12%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	87.678	8,84%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	33.538	3,38%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	18.646	1,88%
Orientación en Derecho de Familia	9.464	0,95%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	9.161	0,92%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	8.838	0,89%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	8.087	0,82%
Derecho de Petición - Reclamos	7.566	0,76%
Atención equipos móviles	5.189	0,52%
Derecho de Petición - Quejas	3.844	0,39%
Inobservancia de derechos	2.133	0,22%
Trámite de Adopción	1.411	0,14%
Atención en Crisis	884	0,09%
Denuncias Anticorrupción	697	0,07%
Derecho de Petición - Sugerencias	493	0,05%
Trámite Búsqueda de Orígenes	479	0,05%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	64	0,01%
TOTAL GENERAL	**991.310**	**100,00%**

Gráfica 3: Distribución por tipología de petición 2025 (top 10)



Hallazgos principales:

- Se consolida como el tipo de petición más recurrido por la ciudadanía en 2025, concentrando **317.284** solicitudes (**32,01%** del universo total).
- Las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) representan el segundo volumen más alto con **276.383** requerimientos (**27,88%** del total).
- Los Trámites de atención Extraprocesal (TAE) alcanzaron **199.471** registros **(20,12%)**, seguidos del Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, con **87.678** solicitudes **(8,84%)**.
- El **11,15%** restante (**110.494** peticiones) se distribuye entre acciones comunitarias, procesos con adolescentes en conflicto con la ley, orientación familiar y otros trámites misionales.



08

Motivos de las peticiones

El motivo de petición con mayor frecuencia en 2025 continuó siendo **«Violencia física, psicológica y/o negligencia»**, alcanzando un total de 165.355 peticiones (equivalente al 16,68% del universo general atendido por la entidad).

En **segundo** lugar, se ubicaron las peticiones asociadas a **Trámites Extraprocesales**, con 100.523 requerimientos (10,14% del total), seguidas en tercer puesto por las peticiones orientadas a **Servicio al Ciudadano**, que sumaron 85.453 peticiones (8,62%).

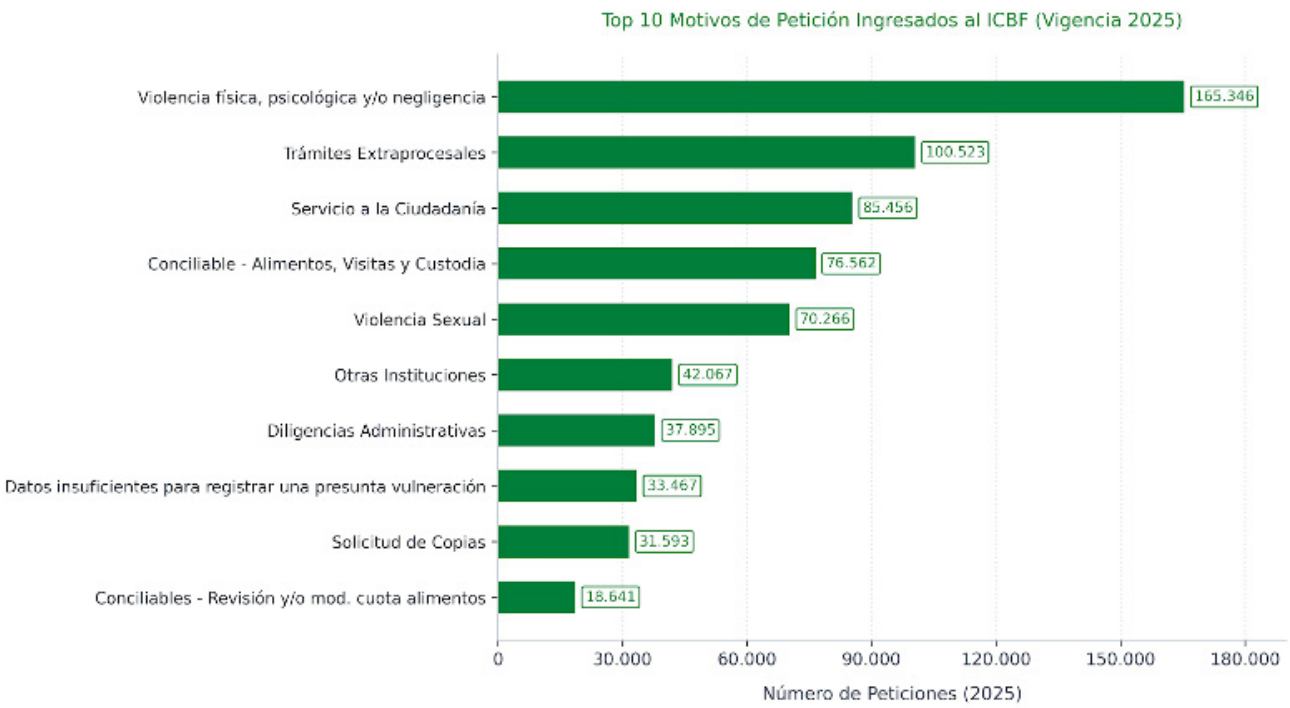
Por su parte, los trámites del ámbito Conciliable (Alimentos, Visitas y Custodia) representaron el cuarto volumen de registros con 76.570 casos (7,72%), mientras que las peticiones registradas por Violencia Sexual contabilizaron 70.272 peticiones (7,09%), ratificándose como un eje prioritario de protección e intervención misional.

Respecto al 33,24% restante del universo atendido (329.533 peticiones), el análisis evidencia una demanda atomizada pero altamente especializada, vinculada a trámites sustantivos, gestiones legales e intervenciones comunitarias. Dentro de este grupo destacan las peticiones de apoyo a las familias para la crianza y el fortalecimiento de competencias parentales (16.768 peticiones), el ingreso a modalidades de protección (14.276 peticiones) y la atención integral a la primera infancia en programas comunitarios y familiares (13.117 peticiones). Asimismo, se registraron actuaciones clave para la garantía de derechos como las peticiones relativas a divorcios y temas notariales (13.926 peticiones), el abordaje de situaciones de alta permanencia en calle (9.970 peticiones) y la respuesta ante situaciones en entornos escolares o comunitarios, demostrando la amplia diversidad de servicios y rutas administrativas que la ciudadanía activa cotidianamente ante el Instituto.

Tabla 4: Principales 10 Motivos de Petición

Posición / Motivo de Petición	Registros 2025	(%)
1. Violencia física, psicológica y/o negligencia	165.346	16,68%
2. Trámites Extraprocesales	100.523	10,14%
3. Servicio al Ciudadano	85.456	8,62%
4. Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	76.562	7,72%
5. Violencia Sexual	70.266	7,09%
6. Otras Instituciones	42.067	4,24%
7. Diligencias Administrativas	37.895	3,82%
8. Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	33.467	3,38%
9. Solicitud de Copias	31.593	3,19%
10. Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	18.641	1,88%
SUBTOTAL TOP 10 MOTIVOS	*661.816*	*66,76%*
Otros motivos (otras categorías consolidadas)	329.494	33,24%
TOTAL GENERAL	**991.310**	**100,00%**

Gráfica 4: Top 10 Motivos principales de petición



Hallazgos principales:

- Durante la vigencia 2025 se registraron **991.310** peticiones, de las cuales el **66,76 %** (661.816) se concentra en los diez principales motivos de atención, evidenciando que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas se relaciona con un conjunto reducido de temáticas prioritarias.
- El principal motivo corresponde a **violencia física, psicológica y/o negligencia,** con **165.346** registros **(16,68 %)**, seguido por trámites extraprocesales con 100.523 registros (10,14 %) y servicio al ciudadano con 85.456 registros (8,62 %).



09

Peticiones por Regional

El análisis territorial de la atención de peticiones según la sede de direccionamiento —que identifica la regional encargada de gestionar y dar respuesta de fondo a la ciudadanía, independiente de la sede de recepción inicial— muestra que diez regionales concentraron casi tres cuartas partes (74,31%) de la carga operativa nacional durante 2025 (736.695 peticiones de un universo general de 991.310).

La sede nacional (Centro de Contacto) asumió el direccionamiento del 28,81% del total de ingresos (285.637 peticiones), lo que refleja el volumen de peticiones de carácter técnico, de control, de coordinación interinstitucional nacional o que requieren trámite directo desde el nivel central. Por su parte, la Regional Bogotá se posicionó como la principal sede territorial de resolución al gestionar 157.267 peticiones (15,86%), respondiendo a la densidad demográfica y a la concentración de demanda de la capital.

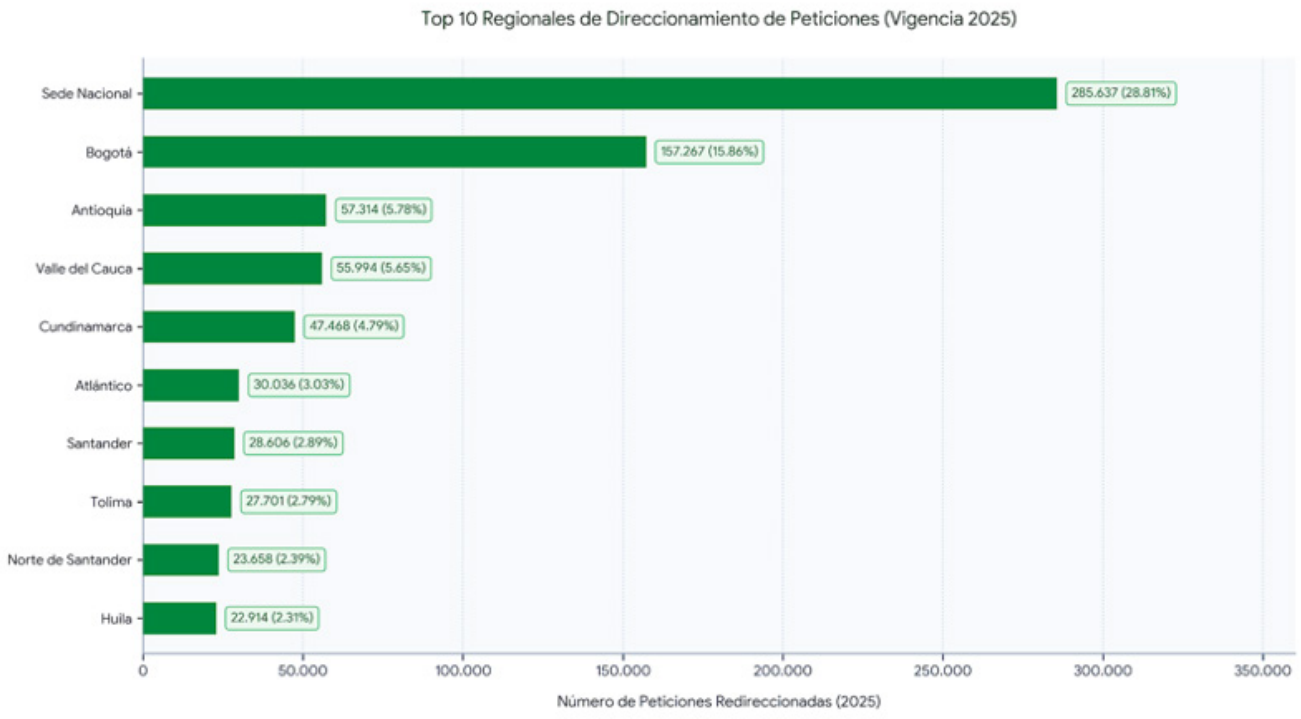
A nivel departamental, las regionales con mayor volumen de direccionamiento directo para la atención de la ciudadanía fueron Antioquia, con 57.314 peticiones (5,78%), Valle del Cauca, con 56.994 peticiones (5,65%), y Cundinamarca, con 47.468 peticiones (4,79%). El grupo del Top 10 lo completan las regionales de Atlántico (30.036 peticiones - 3,03%), Santander (28.606 peticiones - 2,89%), Tolima (27.701 peticiones - 2,79%), Norte de Santander (23.658 peticiones - 2,39%) y Huila (22.914 peticiones - 2,31%).

El 25,69% restante del flujo nacional (254.715 peticiones) se distribuyó entre las otras 25 regionales del país y las Instituciones Autorizadas para Adopción. Entre estas destacan sedes como Boyacá (22.359 peticiones), Risaralda (21.373 peticiones), Bolívar (20.749 peticiones) y Nariño (20.461 peticiones), así como la atención en departamentos con mayor dispersión geográfica como Amazonas, Guainía, Vichada, Vaupés y San Andrés, garantizando la cobertura administrativa en la totalidad del territorio nacional.

Tabla 5: Principales motivos de peticiones por regional del ICBF

Regional de Direccionamiento	Registros 2025	(%)
1. Sede Nacional (Centro de Contacto)	285.637	28,81%
2. Bogotá	157.267	15,86%
3. Antioquia	57.314	5,78%
4. Valle del Cauca	55.994	5,65%
5. Cundinamarca	47.468	4,79%
6. Atlántico	30.036	3,03%
7. Santander	28.606	2,89%
8. Tolima	27.701	2,79%
9. Norte de Santander	23.658	2,39%
10. Huila	22.914	2,31%
SUBTOTAL TOP 10 REGIONALES	*736.595*	*74,31%*
Demás Regionales y Dependencias Consolidadas (25 ent.)	254.715	25,69%
TOTAL GENERAL	**991.310**	**100,00%**

Gráfica 5: Top 10 regionales del ICBF en atender peticiones





10

Análisis por grupo de valor

10.1. Persona Natural

Con **636.957** peticiones en 2025 (+15,99% vs 2024), este grupo fue objeto de una caracterización socioeconómica y demográfica detallada a partir del cruce con fuentes nacionales.

10.1.1 Preferencia de canales de atención

El comportamiento de la ciudadanía en su condición de Personas Naturales —quienes constituyen la mayor proporción del universo de peticionarios del ICBF con **636.957 peticiones**— evidencia una marcada orientación hacia la atención cálida, presencial y directa en los territorios, complementada por una alta adopción de los canales de respuesta inmediata. **El canal presencial** se mantuvo como la opción prioritaria para la ciudadanía al concentrar **287.669 peticiones,** lo que equivale al **45,16%** del flujo total analizado de Personas Naturales. Este resultado ratifica que, al tratarse de asuntos de protección misional, situaciones familiares de vulnerabilidad y la iniciación de actuaciones administrativas en el entorno local, la ciudadanía prefiere acudir directamente a los centros zonales y sedes regionales para recibir orientación personalizada.

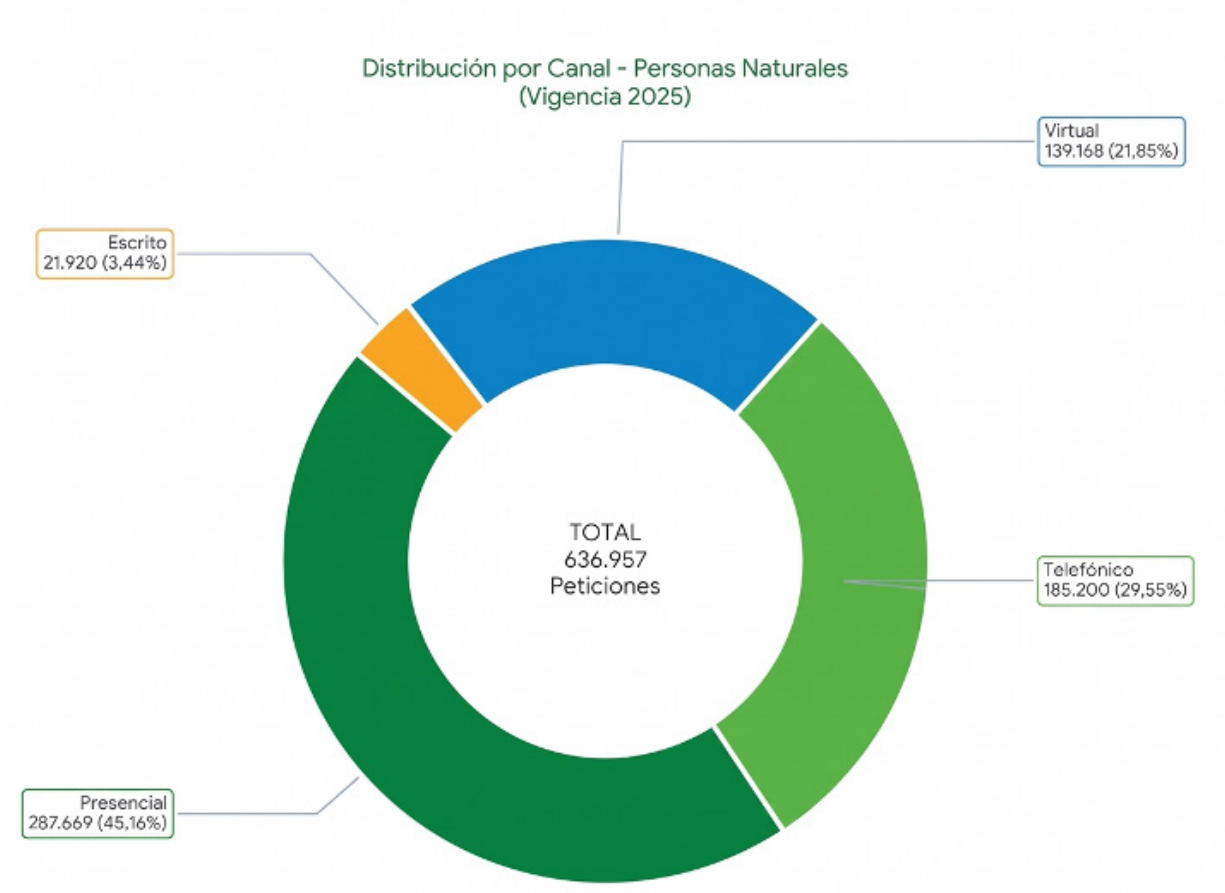
En segundo lugar de preferencia se ubicó el **canal telefónico,** a través del cual la ciudadanía tramitó **188.200 peticiones (29,55% del total de Personas Naturales)**. La combinación de la Línea 141 y los canales telefónicos institucionales se consolida como un punto de contacto clave para la atención oportuna y la resolución inmediata de dudas.

Por su parte, el **canal virtual** registró **139.168 peticiones (12,85%)**, demostrando la apropiación progresiva de los formularios web y plataformas digitales por parte de la ciudadanía. Finalmente, el **canal escrito** (correspondencia radicada) representó el volumen menor con **21.920 peticiones (3,44%).**

Tabla 6: Distribución de Peticiones de Personas Naturales por Canal de Atención

Canal de Atención	Peticiones	(%)
Presencial	287.669	45.16%
Telefónico	185.200	29.55%
Virtual	139.168	21.85%
Escrito	21.920	3.44%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 6: Canales más usados por las personas naturales



10.1.2. Sexo

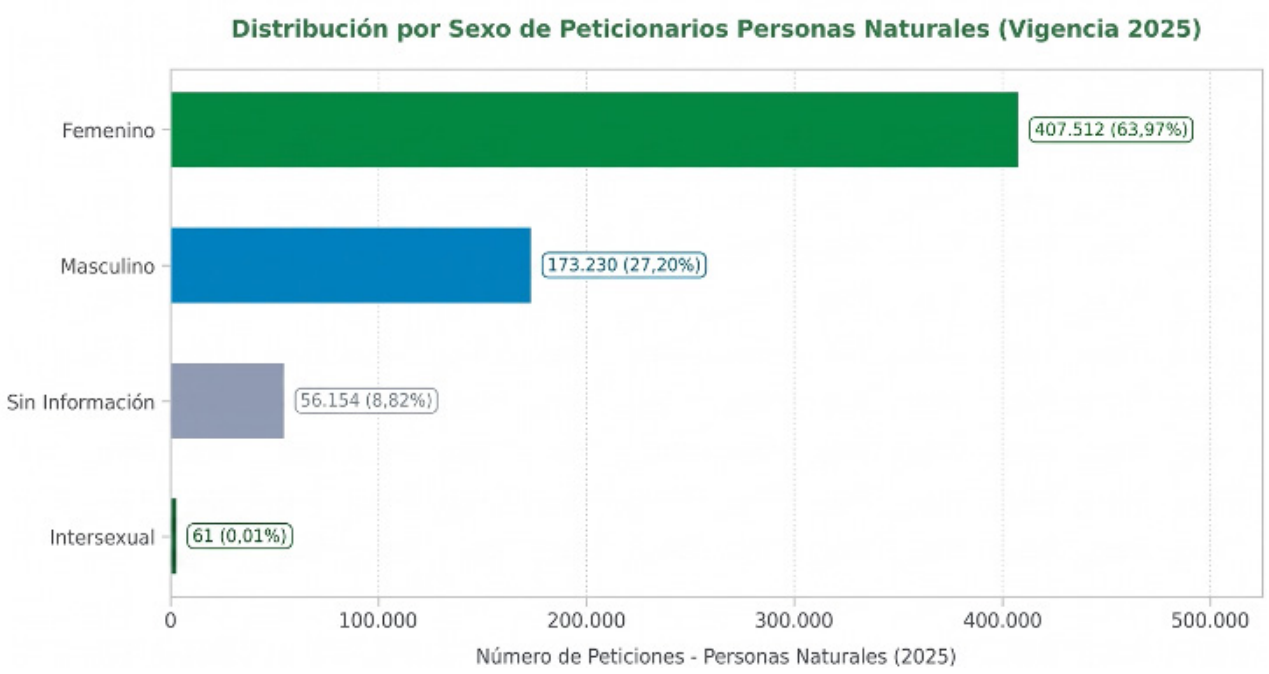
La caracterización de la ciudadanía según el sexo registrado permite identificar las dinámicas de acceso a la entidad y orientar estrategias diferenciales en la atención misional. En el Sistema de Información Misional (SIM), las peticiones presentadas por personas naturales se agrupan en las categorías: femenino, masculino, intersexual y sin Información.

Las mujeres presentaron **407.512 peticiones**, equivalentes al **63,97%** del total de personas naturales, evidenciando una participación mayoritaria en el relacionamiento con el Instituto. Por su parte, los hombres registraron **173.230 peticiones (27,20%)**, mientras que **61 peticiones (0,01%)** correspondieron a personas identificadas bajo la categoría intersexual. Adicionalmente, **56.154 peticiones (8,82%)** se clasificaron en la categoría Sin Información, vinculadas principalmente a canales telefónicos y escritos donde no se suministró dicho dato.

Tabla 7: Distribución por Sexo del Peticionario Persona Natural

Sexo	Peticiones	%
Femenino	407.512	63,97%
Masculino	173.230	27,20%
Sin Información	56.154	8,82%
Intersexual	61	0,01%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 7: Participación por Sexo en Personas Naturales



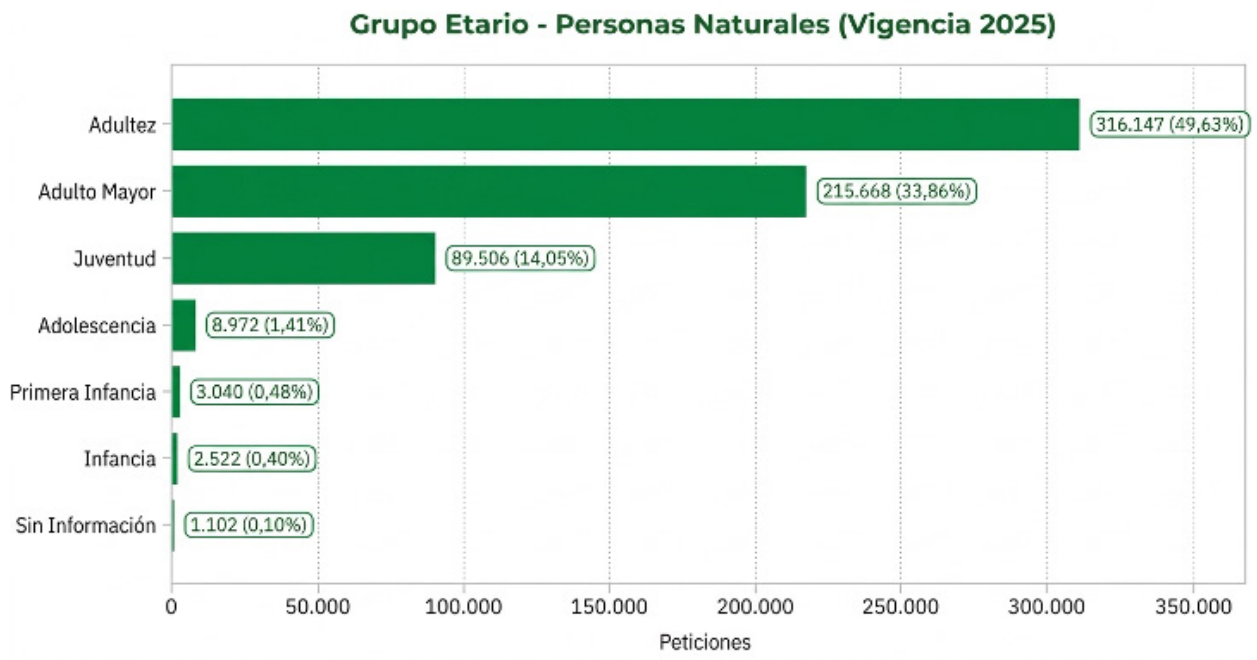
10.1.3. Grupo etario

El análisis de edad evidencia una concentración masiva en la adultez con 316.147 peticiones (49,63%) y el adulto mayor con 215.668 peticiones (33,86%). Sumados, estos dos segmentos representan la gran mayoría de la demanda de personas naturales, reflejando que la relación institucional es liderada por personas en edad madura y de la tercera edad en favor de los núcleos familiares.

Tabla 8: Caracterización de Personas Naturales - Grupo etario

Grupo Etario	Peticiones	%
Adultez	316.147	49.63%
Adulto Mayor	215.668	33.86%
Juventud	89.506	14.05%
Adolescencia	8.972	1.41%
Primera Infancia	3.040	0.48%
Infancia	2.522	0.4%
Sin Información	1.102	0.1%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 8: Perfil de Personas Naturales según grupo etario



Hallazgos clave:

- Participación de jóvenes: la Juventud concentra el 14,05% de las peticiones (89.506), mostrando un canal de consulta activo en población joven adulta.
- Menor participación autónoma directa: la niñez y adolescencia representa el 2,29% con 14.534 peticiones, lo que evidencia que la interlocución principal recae sobre los adultos responsables.

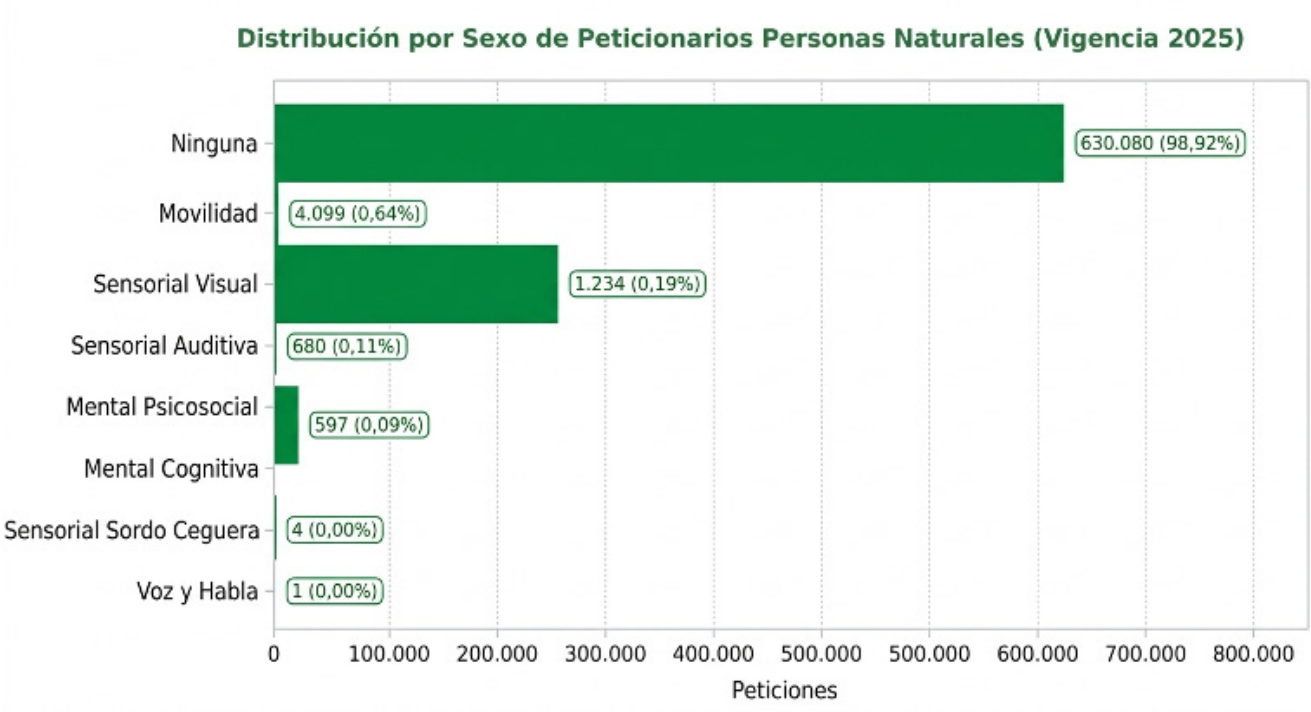
10.1.4. Discapacidad

Del total de personas naturales que registraron alguna petición durante la vigencia 2025, 6.877 reportaron expresamente contar con algún tipo de discapacidad, lo que corresponde al 1,07% del universo analizado. Esta cifra evidencia la necesidad de mantener esquemas de accesibilidad universal en los puntos de contacto físico y electrónico de la entidad.

Tabla 9: Caracterización de Personas Naturales - Tipo discapacidad

Tipo Discapacidad	Peticiones	%
Ninguna	630.080	98.92%
Movilidad	4.099	0.64%
Sensorial Visual	1.234	0.19%
Sensorial Auditiva	680	0.11%
Mental Psicosocial	597	0.09%
Mental Cognitiva	262	0.04%
Sensorial Sordo Ceguera	4	0.0%
Voz y Habla	1	0.0%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 9: Distribución porcentual de Personas Naturales según condición de discapacidad



Hallazgos clave:

- Las dificultades de Movilidad lideran los reportes con 4.099 casos, representando el 59,60% del total de peticionarios con discapacidad reportada (6.877 registros).
- Las afectaciones visuales y auditivas suman en conjunto 1.914 registros (1.234 en Sensorial Visual y 680 en Sensorial Auditiva, elevándose a 1.918 al incluir los 4 casos de Sordoceguera), demandando formatos plenamente accesibles como subtitulado, intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) y lectores de pantalla.

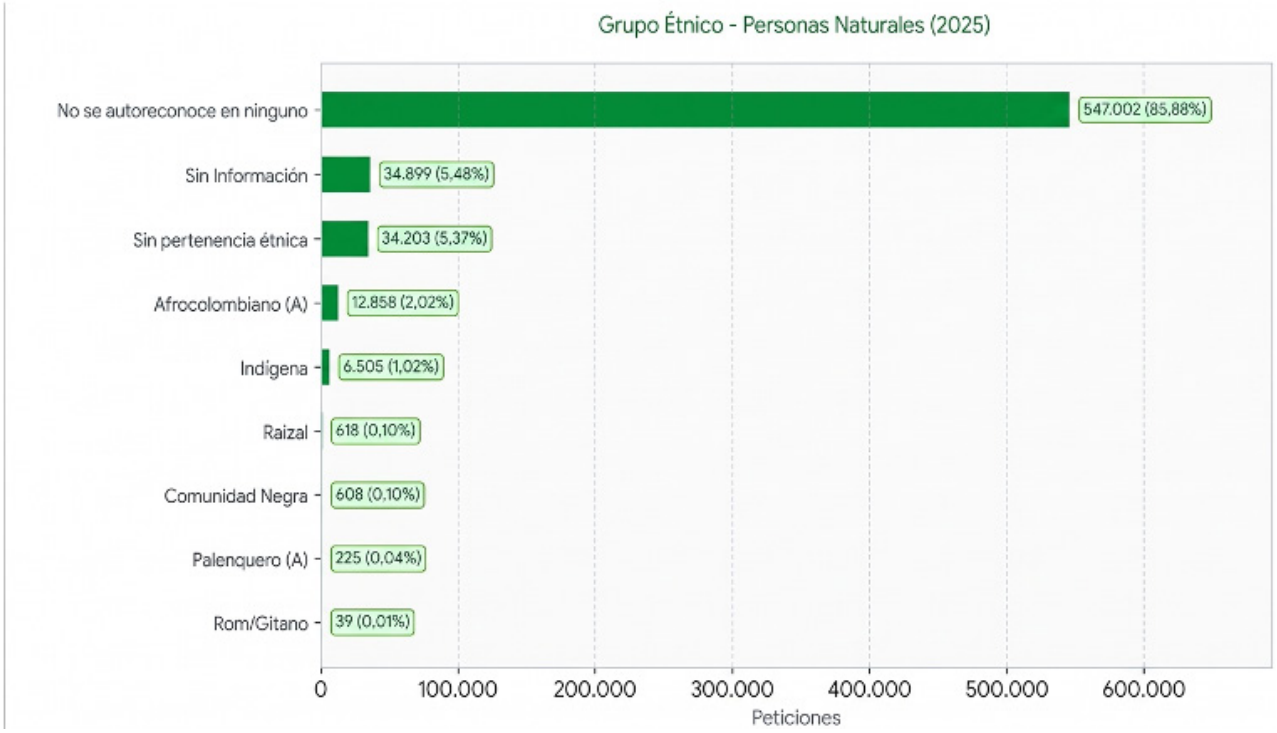
10.1.5. Grupo étnico

El 85,88% de la ciudadanía no se autorreconoce bajo una pertenencia étnica específica, reuniendo 547.002 peticiones. No obstante, se registra una participación activa de comunidades diferenciales que asciende a 20.853 peticiones en total, reflejando el alcance territorial y multicultural de la oferta del Instituto.

Tabla 10: Autorreconocimiento étnico del peticionario persona naturalpacidad

Grupo Étnico	Peticiones	%
No se autoreconoce en ninguno	547.002	85.88%
Sin Información	34.899	5.48%
Sin pertenencia étnica	34.203	5.37%
Afrocolombiano (A)	12.858	2.02%
Indígena	6.505	1.02%
Raizal	618	0.1%
Comunidad Negra	608	0.1%
Palenquero (A)	225	0.04%
Rom/Gitano	39	0.01%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 10: Distribución de peticiones según Pertenencia Étnica



Hallazgos clave:

- Las comunidades afrocolombianas lideran la atención diferencial con **12.858 peticiones (2,02%).**
- La ciudadanía indígena aporta **6.505 requerimientos (1,02%).**
- Las comunidades raizales, negras, palenqueras y Rrom/gitano suman en conjunto **1.490 peticiones (0,23%).**

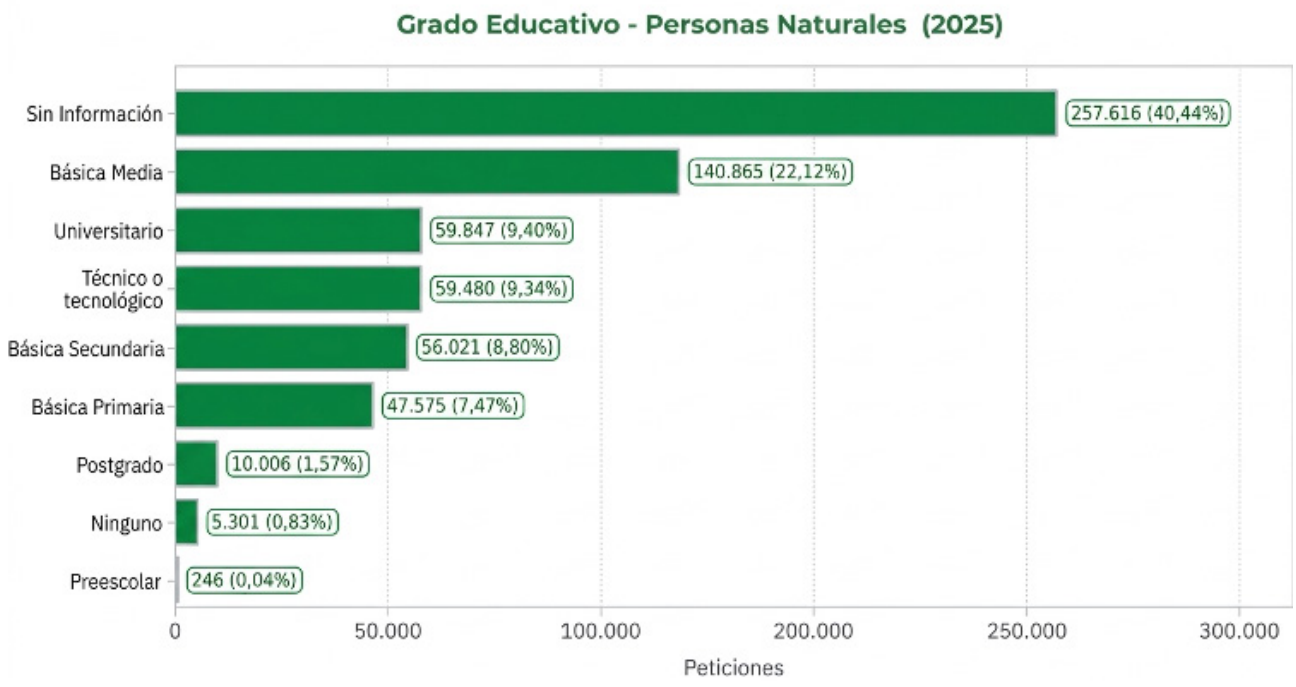
10.1.6. Grado educativo

Excluyendo el 40,44% correspondiente a «Sin Información» con 257.616 casos, el 37,13% de las personas naturales cuenta con estudios de básica media (140.865 peticiones), el 34,10% posee formación en educación superior sumando pregrado universitario, formación técnica/ tecnológica y posgrados (129.333 peticiones), el 14,77% cursó básica secundaria (56.021 peticiones) y el 12,54% completó la básica primaria (47.575 peticiones). Por su parte, un 1,40% con dato explícito (5.301 peticiones, equivalente al 0,83% sobre el total general) manifestó no poseer instrucción académica formal.

Tabla 11: Nivel educativo alcanzado por los peticionarios Personas Naturales

Grado Educativo	Peticiones	%
Sin Información	257.616	40,44%
Básica Media	140.865	22.12%
Universitario	59.847	9,40%
Técnico o tecnológico	59.480	9.34%
Básica Secundaria	56.021	8.80%
Básica Primaria	47.575	7.47%
Postgrado	10.006	1.57%
Ninguno	5.301	0,83%
Preescolar	246	0,04%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 11: Nivel de Escolaridad del peticionario Persona Natural



Hallazgos clave:

- Las personas naturales con títulos de Educación Superior (formación Universitaria, Técnica o Tecnológica y Postgrados) concentran en conjunto **129.333 requerimientos (20,31% del universo total)**, afianzando el uso de herramientas virtuales y autogestión de trámites.
- La ciudadanía con formación escolarizada en niveles de Básica Primaria, Básica Secundaria y Básica Media suma en conjunto **244.461 peticiones (38,38% del total nacional).**

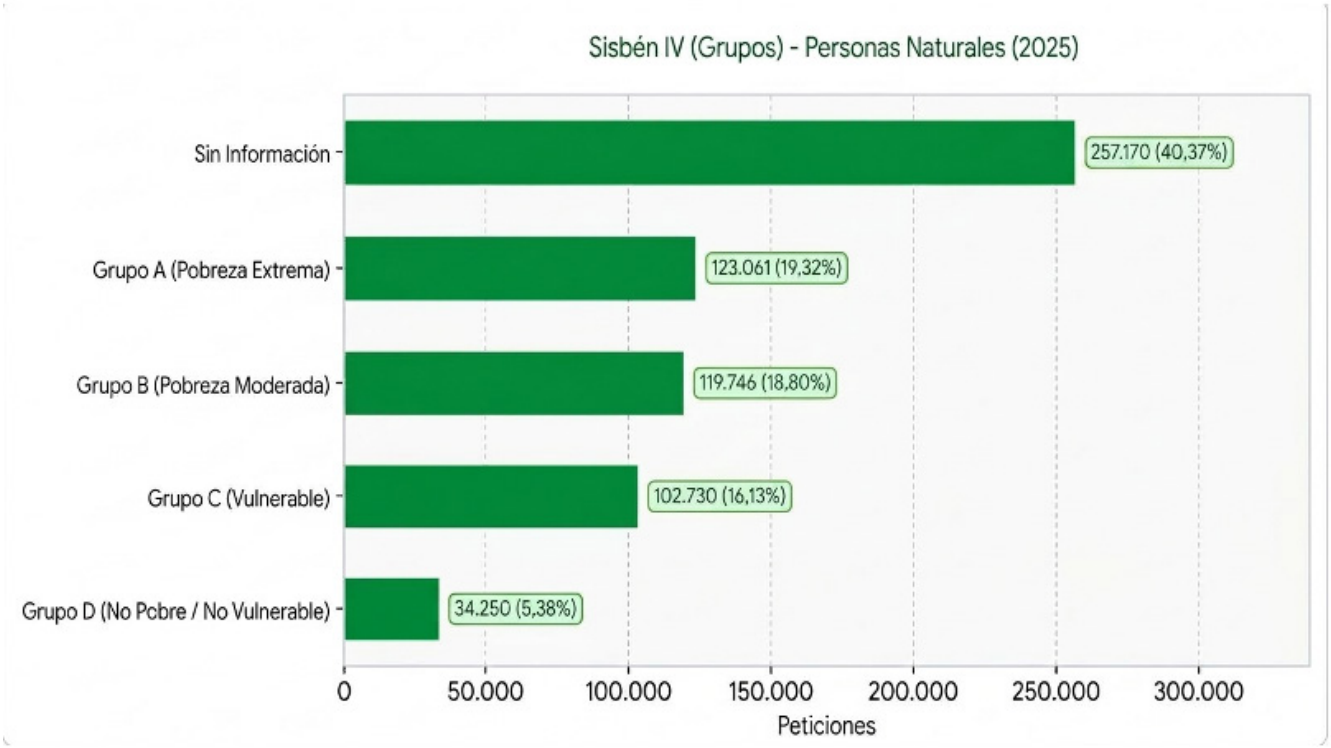
10.1.7. Información Socioeconómica (Grupos Sisbén IV)

El cruce socioeconómico evidencia que la demanda de servicios e intervenciones del ICBF proviene fundamentalmente de hogares en condiciones de vulnerabilidad, pobreza moderada y pobreza extrema, requiriendo una focalización rigurosa de los programas misionales.

Tabla 12: Clasificación socioeconómica Sisbén IV en Personas Naturales

Sisbén IV (Grupos)	Peticiones	%
Sin Información	257.170	40,37%
Grupo A (Pobreza Extrema)	123.061	19,32%
Grupo B (Pobreza Moderada)	119.746	18,80%
Grupo C (Vulnerable)	102.730	16,13%
Grupo D (No Pobre / No Vulnerable)	34.250	5,38%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 12: Distribución socioeconómica por Grupos de Vulnerabilidad Sisbén IV



Hallazgos clave:

- Los grupos A y B congregan el 38,12% del total de personas naturales (242.807 peticiones), consolidándose como los principales receptores de los servicios misionales y de protección.
- El grupo C representa el 16,13% de las solicitudes (102.730 peticiones), reflejando una demanda activa de acompañamiento institucional por parte de hogares en situación de vulnerabilidad.
- El grupo D concentra el 5,38% (34.250 peticiones), orientado prioritariamente a trámites notariales, de adopción, conciliaciones y consultas informativas.

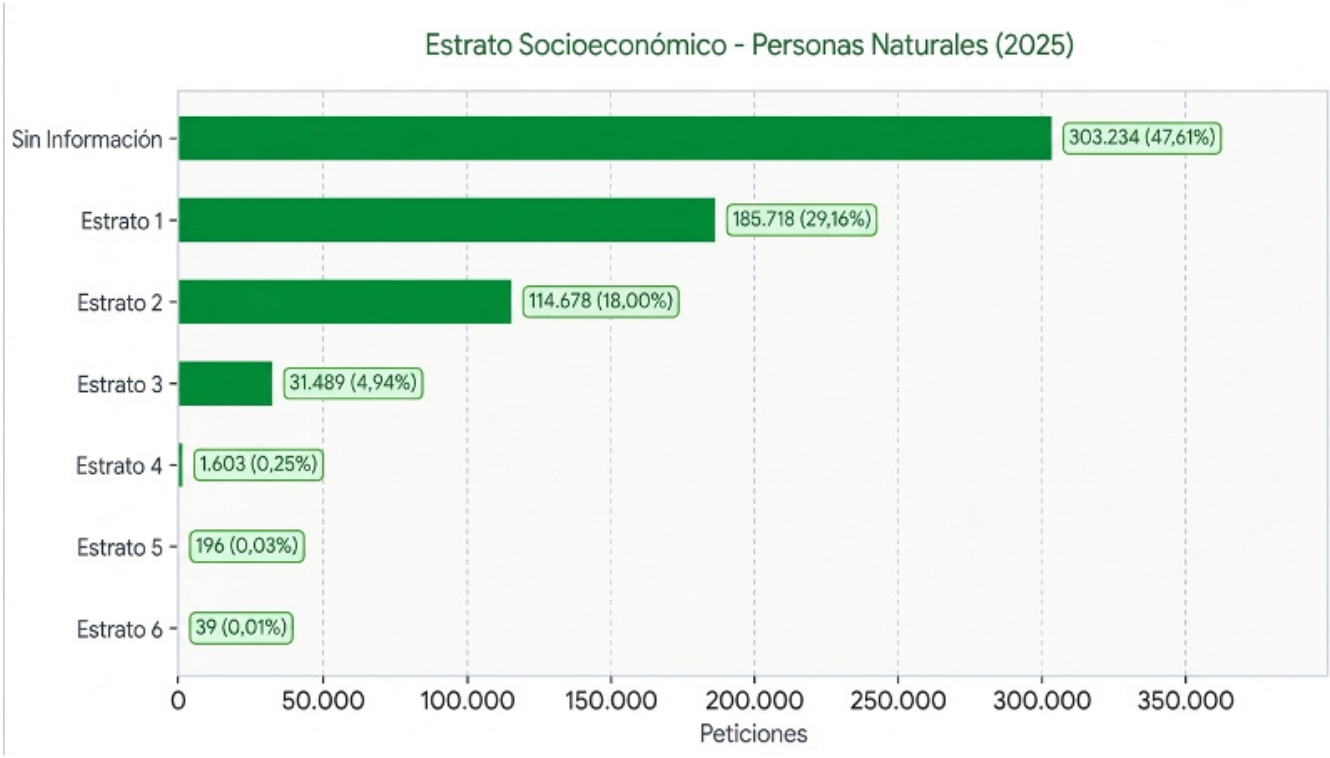
10.1.8. Estratificación Socioeconómica

En la estratificación residencial reportada por la ciudadanía, los sectores de menores recursos económicos concentran la mayor cantidad de requerimientos tramitados ante el Instituto.

Tabla 13: Estratificación Socioeconómica del Peticionario Persona Natural

Estrato Socioeconómico	Peticiones	%
Sin Información	303.234	47,61%
Estrato 1	185.718	29,16%
Estrato 2	114.678	18,00%
Estrato 3	31.489	4,94%
Estrato 4	1.603	0,25%
Estrato 5	196	0,03%
Estrato 6	39	0,01%
TOTAL GENERAL	636.957	**100,00%**

Gráfica 13: Distribución de Personas Naturales por Estrato Socioeconómico



Hallazgos clave:

- Este nivel socioeconómico encabeza la participación con **185.718 peticiones (29,16%),** ratificando la focalización prioritaria de la entidad en sectores populares y de alta vulnerabilidad.
- Se posiciona como el segundo grupo más atendido con **114.678 peticiones (18,00%);** en conjunto, los estratos 1 y 2 concentran el **47,16%** del universo total y el **89,99%** de los registros con estrato habitacional definido.
- El estrato 3 aporta **31.489 peticiones (4,94%)**, mientras que los estratos 4, 5 y 6 presentan una presencia marginal que suma apenas el **0,29% nacional (1.838 requerimientos).**

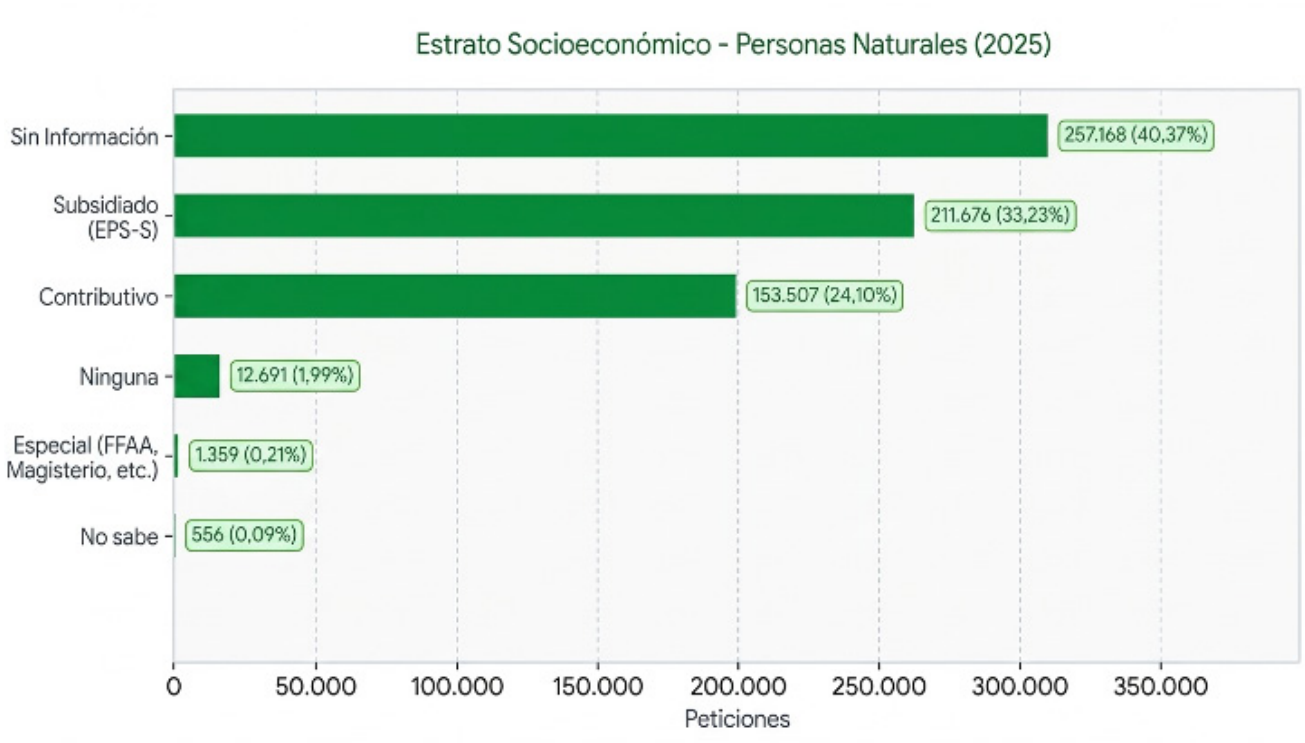
10.1.9. Régimen de Afiliación a Salud

En materia de protección social en salud, la base social que se relaciona con el ICBF refleja las condiciones de aseguramiento del régimen subsidiado estatal y de los trabajadores vinculados al sistema formal.

Tabla 14: Régimen de Salud de peticionarios Personas Naturales

Régimen de Salud	Peticiones	%
Sin Información	257.168	40.37%
Subsidiado (EPS-S)	211.676	33.23%
Contributivo	153.507	24.1%
Ninguna	12.691	1.99%
Especial (FFAA, Magisterio, etc.)	1.359	0.21%
No sabe	556	0.09%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 14: Afiliación al Sistema de Salud de peticionarios Personas Naturales



Hallazgos clave:

- Los usuarios del régimen subsidiado concentran el 33,23% de la demanda total (211.676 peticiones), constituyendo el grupo mayoritario entre la población afiliada al sistema de salud.
- El régimen contributivo representa el 24,10% de las solicitudes (153.507 peticiones), evidenciando un acceso sostenido de trabajadores formales e independientes a los servicios del Instituto.
- Se identificaron 12.691 personas sin ninguna afiliación a salud (1,99%), activando la necesidad de articulación interinstitucional para su focalización y aseguramiento.

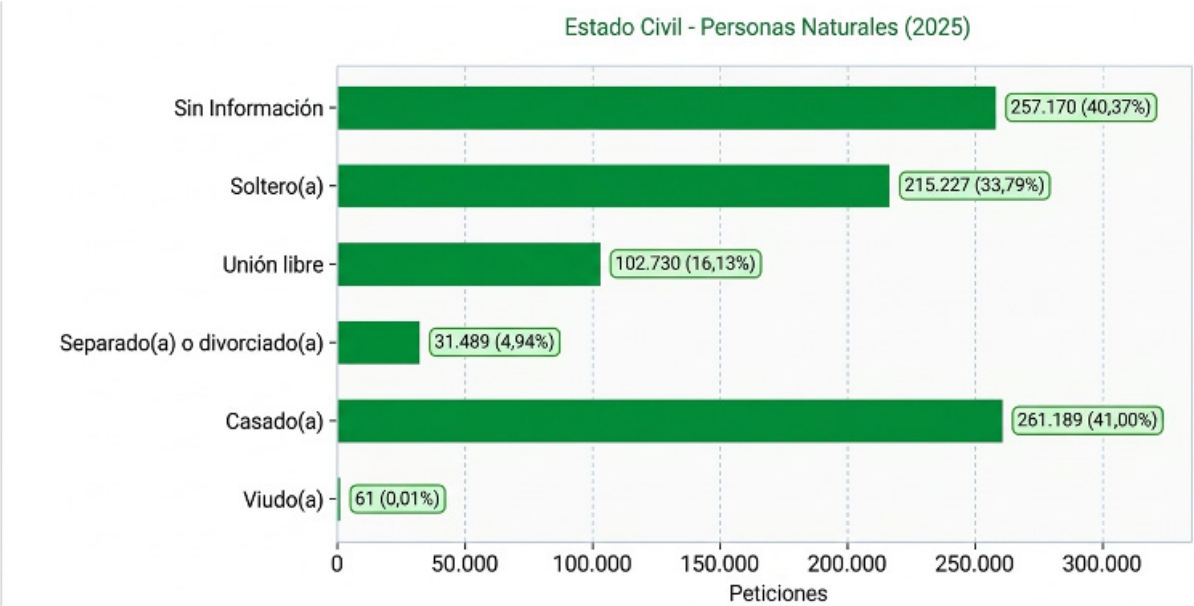
10.1.10. Estado civil y tamaño del núcleo familiar

La caracterización de la estructura de los hogares indica que la dinámica familiar de los peticionarios se compone primordialmente de núcleos nucleares pequeños y personas con estado civil “Unión Libre”.

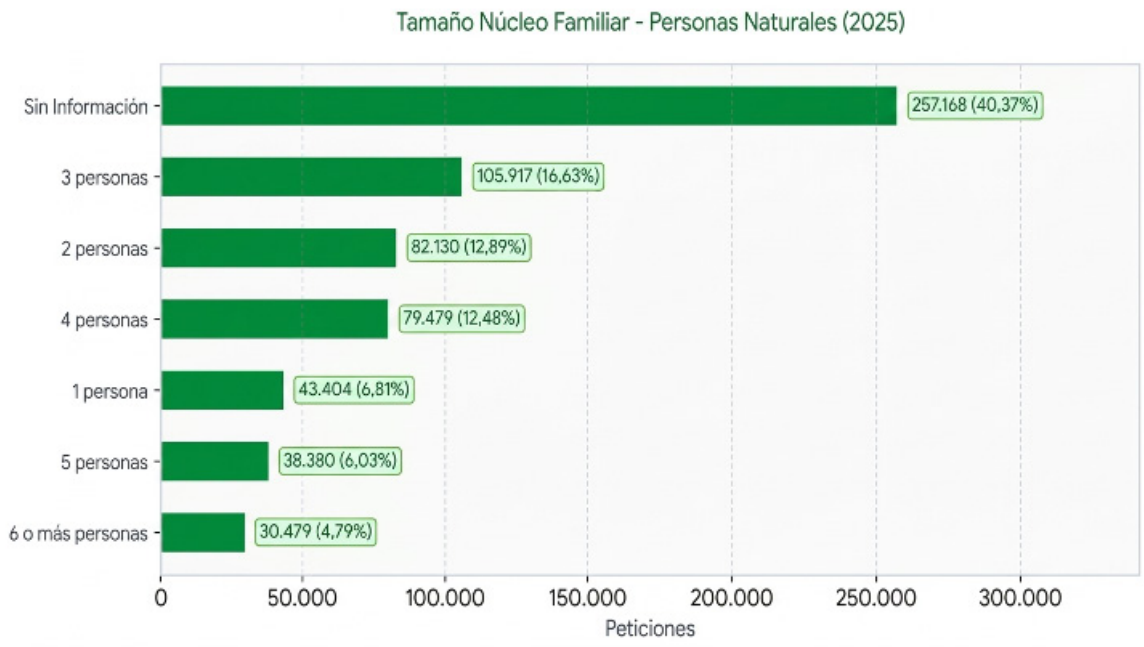
Tabla 15: Estado Civil del peticionario Persona Natural

Estado Civil	Peticiones	%
Sin Información	261.187	40,81%
Soltero(a)	215.227	33,63%
Unión libre	87.480	13,67%
Separado(a) o divorciado(a)	46.064	7,20%
Casado(a)	25.539	3,99%
Viudo(a)	4.436	0,69%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 15: Distribución por Estado Civil y Condición Familiar



Gráfica 16: Distribución por tamaño núcleo familiar



Hallazgos clave:

- Convivencia en unión libre: este estado congrega a 102.730 peticionarios (16,13%), reflejando las tendencias de conformación conyugal en el país.
- Hogares medianos frecuentes: los núcleos familiares de 3 integrantes lideran el tamaño del hogar, configurando el núcleo típico que demanda servicios de primera infancia.

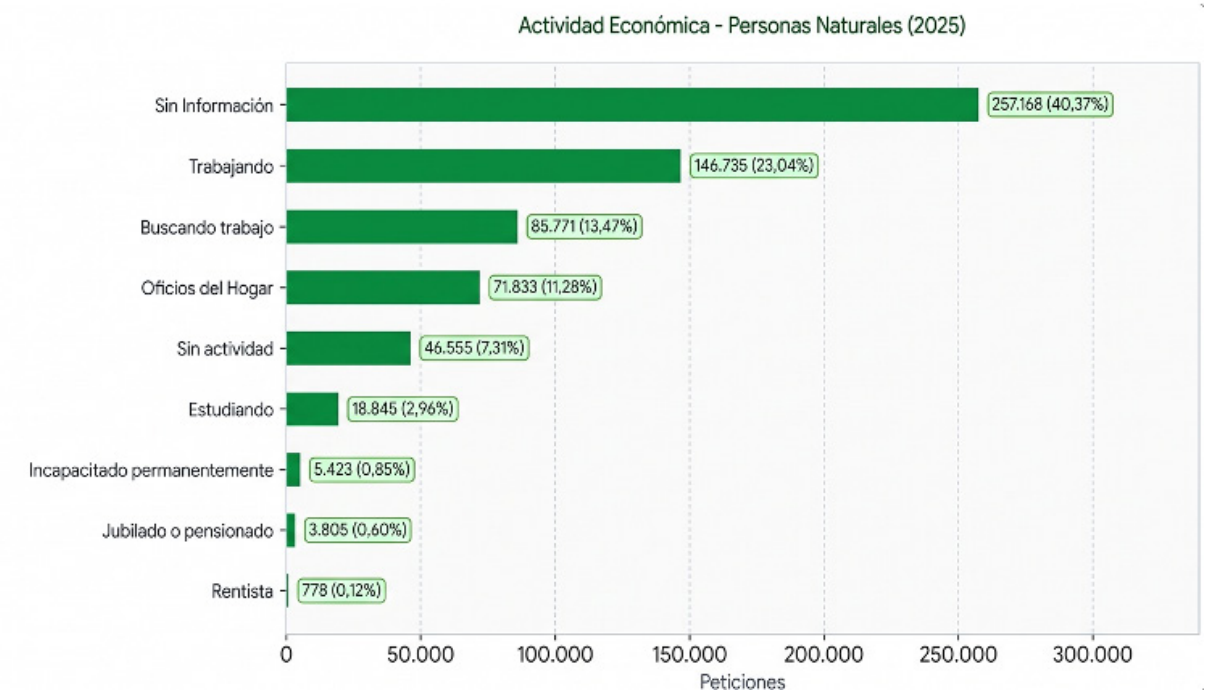
10.1.11. Actividad Económica

El perfil ocupacional de las personas naturales muestra la participación activa de trabajadores formales e informales, así como una proporción importante de población dedicada al cuidado del hogar y en búsqueda de oportunidades laborales.

Tabla 16: Actividad económica y ocupación del peticionario Persona Natural

Actividad Económica	Peticiones	%
Sin Información	257.168	40.37%
Trabajando	146.735	23.04%
Buscando trabajo	85.771	13.47%
Oficios del Hogar	71.833	11.28%
Sin actividad	46.555	7.31%
Estudiando	18.845	2.96%
Incapacitado permanentemente	5.423	0.85%
Jubilado o pensionado	3.805	0.6%
Rentista	778	0.12%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 17: Composición Ocupacional de la Ciudadanía Peticionaria



Hallazgos clave:

- La población que reporta estar buscando trabajo asciende al **13,47% (85.771 peticiones)**, reflejando una estrecha correlación entre la inestabilidad de ingresos y la solicitud de apoyos institucionales.
- Las personas dedicadas a oficios del hogar concentran **71.833 peticiones (11,28%),** visibilizando el rol protagónico de cuidadores primarios no remunerados en la interacción con el Instituto.
- Se identifican **46.555 peticionarios (7,31%)** en condición de inactividad laboral o sin ocupación productiva definida.
- La ciudadanía con empleo formal o informal representa el **23,04% (146.735 peticiones)**, constituyendo el mayor grupo ocupacional con registro.

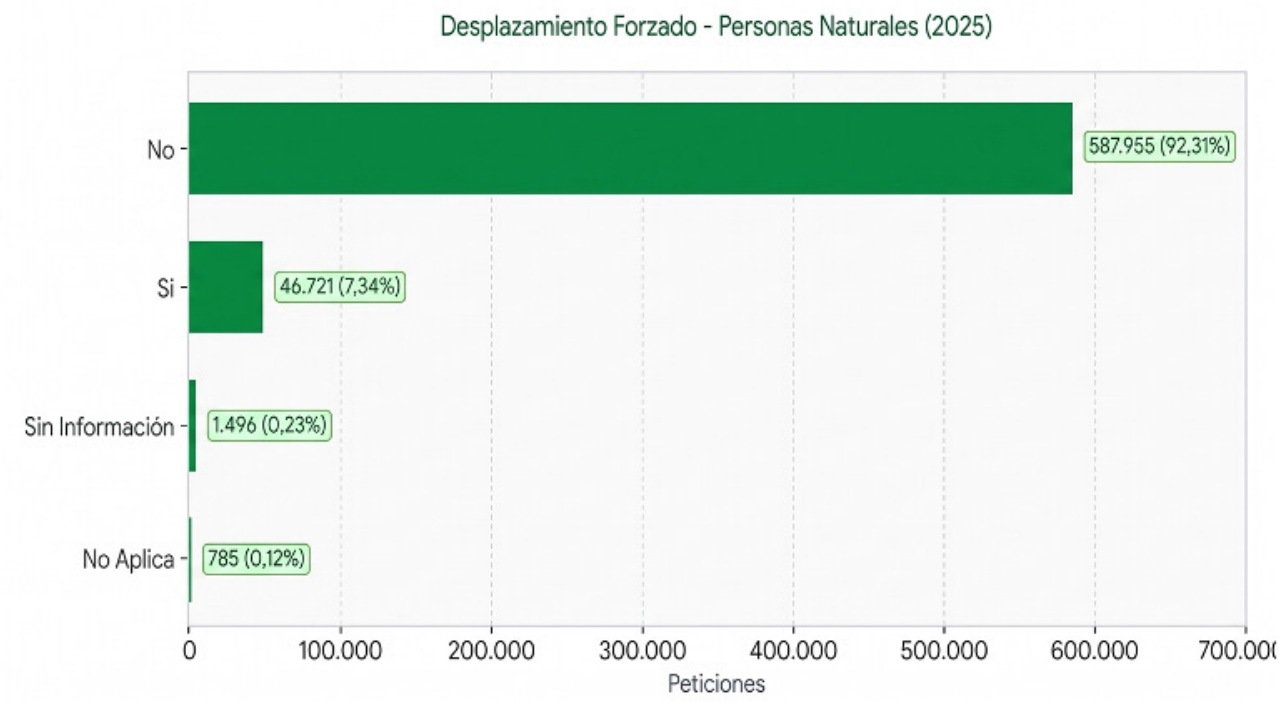
10.1.12. Conflicto Armado y Desplazamiento Forzado

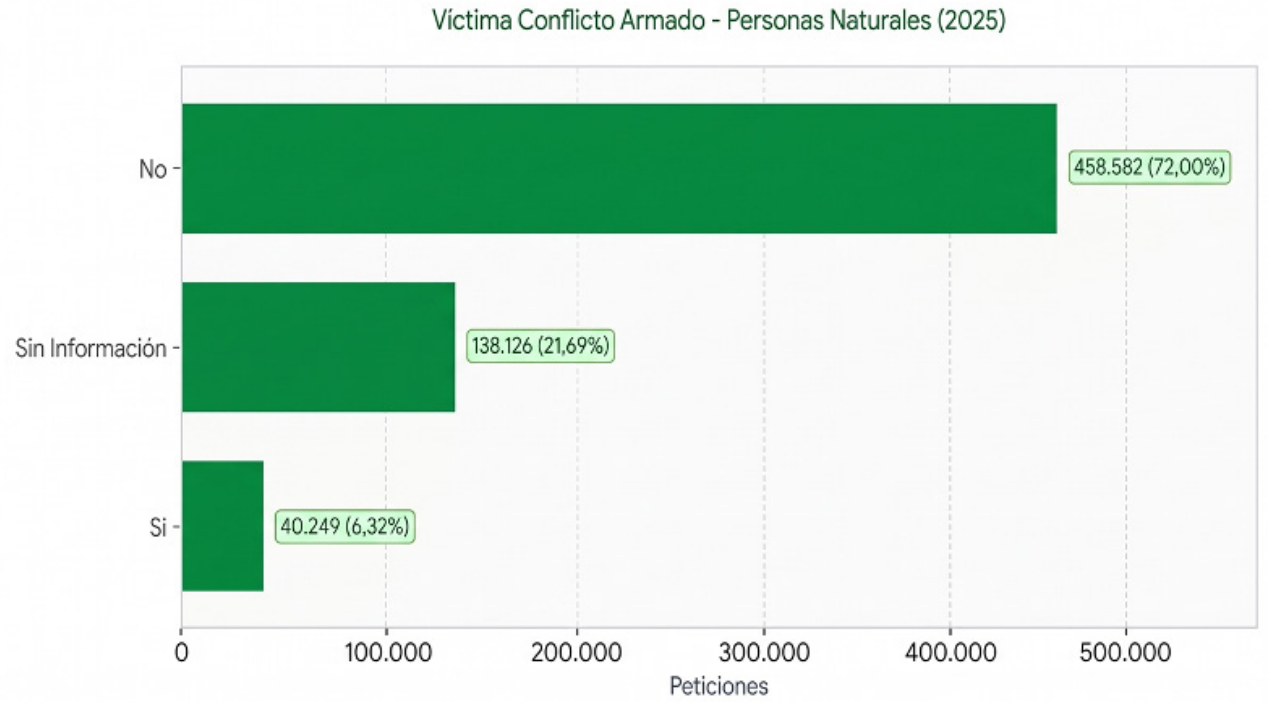
El análisis diferencial frente a hechos victimizantes y afectaciones por el conflicto armado demuestra el compromiso institucional en la atención de población vulnerable sujeta a especial protección constitucional. Los datos a continuación hacen parte del cruce de información con el Registro Único de Víctimas (RUV).

Tabla 17: Condición de Víctima del Conflicto Armado

Condición de Desplazamiento	Peticiones	%
Peticionarios en Condición de Desplazamiento (Sí)	46.721	7,34%
No en desplazamiento	587.955	92,31%
Sin Información	2.281	0,35%

Gráficas 18 y 19: Distribución de peticionarios que han sido víctimas del conflicto armado y han sido desplazados.





Hallazgos clave:

- Esta condición abarca el **7,34% del universo de personas naturales (46.721 peticiones),** constituyéndose en el hecho victimizante predominante entre la población atendida.
- Un total de **40.249 peticionarios (6,32%)** cuenta con reconocimiento activo en el Registro Único de Víctimas (RUV).
- La afluencia sostenida de población afectada por la violencia ratifica la prioridad de los canales preferenciales de atención y las rutas coordinadas con el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV).

10.1.13. Tipo de Petición en Personas Naturales

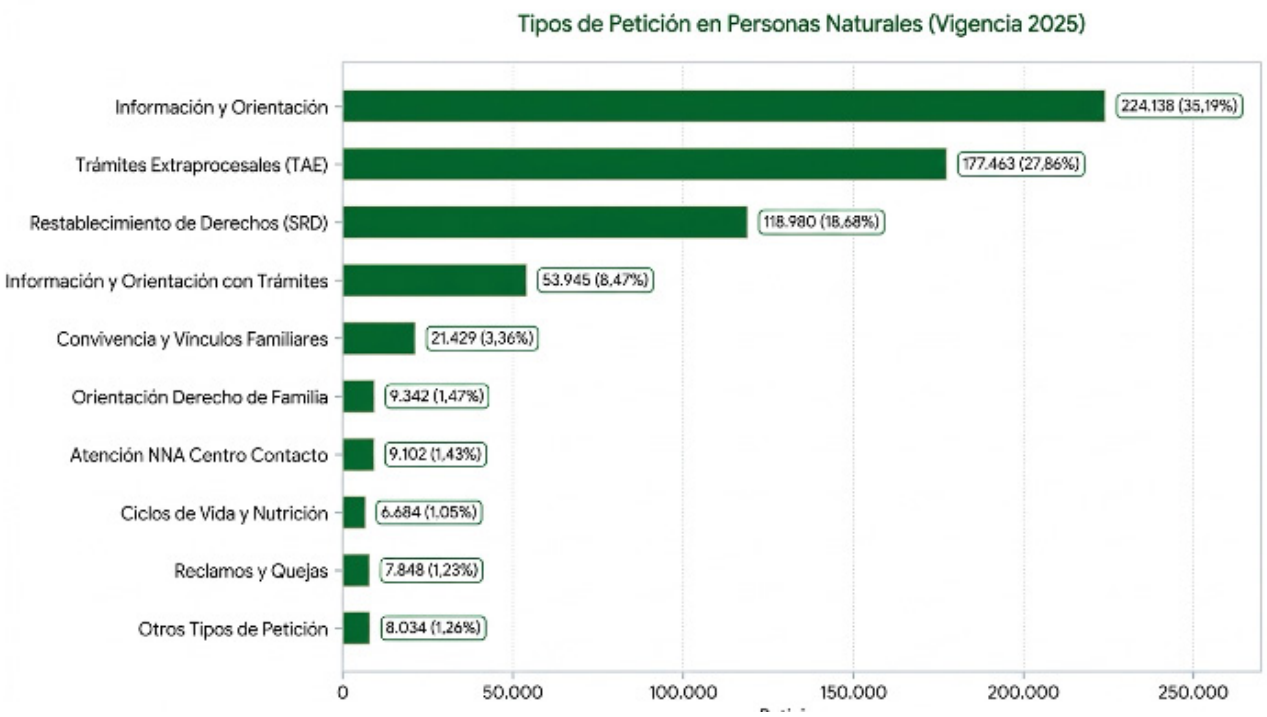
El análisis de la tipología de peticiones revela que la mayoría de las interacciones mediante PQRS de la ciudadanía como persona natural corresponde a la orientación e información general, seguido por las solicitudes de conciliación e intervención administrativa en materia de familia y protección de derechos. Durante la vigencia 2025, el tipo de petición predominantemente registrado fue Derecho de Petición - Información y Orientación 224.138 peticiones (35,19%), lo que representa más de una tercera parte del total general de personas naturales (636.957 peticiones).

En segundo lugar se situó el Trámite de atención Extraprocesal (TAE) 177.463 peticiones (27,86%), seguido por la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) 118.980 peticiones (18,68%). Sumadas estas tres categorías principales concentran el 81,73% del flujo atendido.

Tabla 18: Tipos de petición predominantes en Personas Naturales

Tipo de Petición	Peticiones	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	224.138	35,19%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	177.463	27,86%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	118.980	18,68%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	53.945	8,47%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	21.429	3,36%
Orientación en Derecho de Familia	9.342	1,47%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	9.102	1,43%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.684	1,05%
Derecho de Petición - Reclamos	4.569	0,72%
Derecho de Petición - Quejas	3.279	0,51%
Otras Categorías de Tipo de Petición	8.034	1,26%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 20: Distribución por tipo de trámite de Personas Naturales



Hallazgos clave:

- La suma de peticiones de información y orientación (con y sin trámite) alcanza **278.083 requerimientos (43,66%)**, demostrando que más de cuatro de cada diez interacciones ciudadanas corresponden a solicitudes informativas y de guía sobre la oferta institucional.
- Los Trámites de Atención Extraprocesal (TAE) constituyen la segunda tipología más demandada con **177.463 casos (27,86%),** centrados en audiencias de conciliación, fijación de cuota alimentaria y custodias.
- Las solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) representan **118.980 peticiones (18,68%**), activando de forma directa la intervención especializada de las Defensorías de Familia y los equipos psicosociales.

10.1.14. Motivo de petición en personas naturales

Analizando la categoría del SIM denominada «Motivos de petición», que corresponde a las causas o motivos específicos dentro del grupo de personas naturales, los diez principales representan el **67,05%** del volumen total atendido por el Instituto (**427.142 peticiones** de un universo de **636.957**).

El motivo con mayor frecuencia correspondió a **Trámites Extraprocesales** con 9**7.739 peticiones (15,34%)**, seguido por los asuntos **Conciliables en Alimentos, Visitas y Custodia con 76.323 peticiones (11,98%)** y las situaciones de **Violencia física, psicológica y/o negligencia con 71.659 peticiones (11,25%).**

El **32,95%** restante del volumen de personas naturales **(209.815 peticiones)** se distribuyó entre más de 140 causas específicas, entre las que destacan la Conciliación para Fijación de Cuota de Alimentos, el fortalecimiento de Competencias Parentales, el acceso a programas de Primera Infancia en Modalidad Familiar-Comunitaria y la atención a Conflictos Familiares.

Tabla 19: Principales Motivos de Petición

Principales Motivo de Petición	Peticiones	%
1. Trámites Extraprocesales	97.739	15,34%
2. Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	76.323	11,98%
3. Violencia física, psicológica y/o negligencia	71.659	11,25%
4. Servicio al Ciudadano	51.441	8,08%
5. Otras Instituciones	26.953	4,23%
6. Solicitud de Copias	24.414	3,83%
7. Datos insuficientes para registrar presunta vulneración	21.102	3,31%
8. Violencia Sexual	20.878	3,28%
9. Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	18.601	2,92%
10. Elaboración de Demanda	18.032	2,83%
SUBTOTAL TOP 10 MOTIVOS	*427.142*	*67,05%*
Otros Motivos (Demás categorías consolidadas)	*209.815*	32,95%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 21: Motivos con mayor frecuencia en Personas Naturales



Hallazgos clave:

- El conjunto de trámites conciliables específicos (asuntos de alimentos, visitas y custodia junto con revisión/modificación de cuotas alimentarias) suma **94.924 peticiones (14,90%),** confirmando que los acuerdos consensuados representan una de las principales vías de intervención familiar.
- La consolidación de violencia física, psicológica y/o negligencia con los reportes de violencia sexual congrega **92.537 peticiones (14,53%)**, constituyendo el eje crítico de respuesta inmediata y protección de derechos.
- Las solicitudes para Elaboración de Demanda alcanzan **18.032 requerimientos (2,83%)**, evidenciando el papel sustantivo del Instituto en la asistencia jurídica y la activación formal del aparato judicial de familia en favor de la ciudadanía vulnerable.

10.1.15. Demanda de peticiones de Personas Naturales por Regional

El análisis del direccionamiento de PQRS presentadas por la ciudadanía en su condición de personas naturales muestra que diez sedes concentran el **75,72%** de la carga operativa nacional en este grupo de valor con **482.308 peticiones.**

La Sede Nacional (Centro de Contacto) asumió el direccionamiento de la mayor proporción de consultas y gestiones de personas naturales con **213.500 peticiones (33,52%)**, principalmente vinculadas a orientaciones generales y atención telefónica de cobertura central.

A nivel territorial, la Regional Bogotá lideró la atención descentralizada con **90.467 peticiones (14,20%)**, seguida por las regionales de Valle del Cauca con **34.604 peticiones (5,43%)**, Antioquia con **33.126 peticiones (5,20%)** y Cundinamarca con **28.447 peticiones (4,47%).**

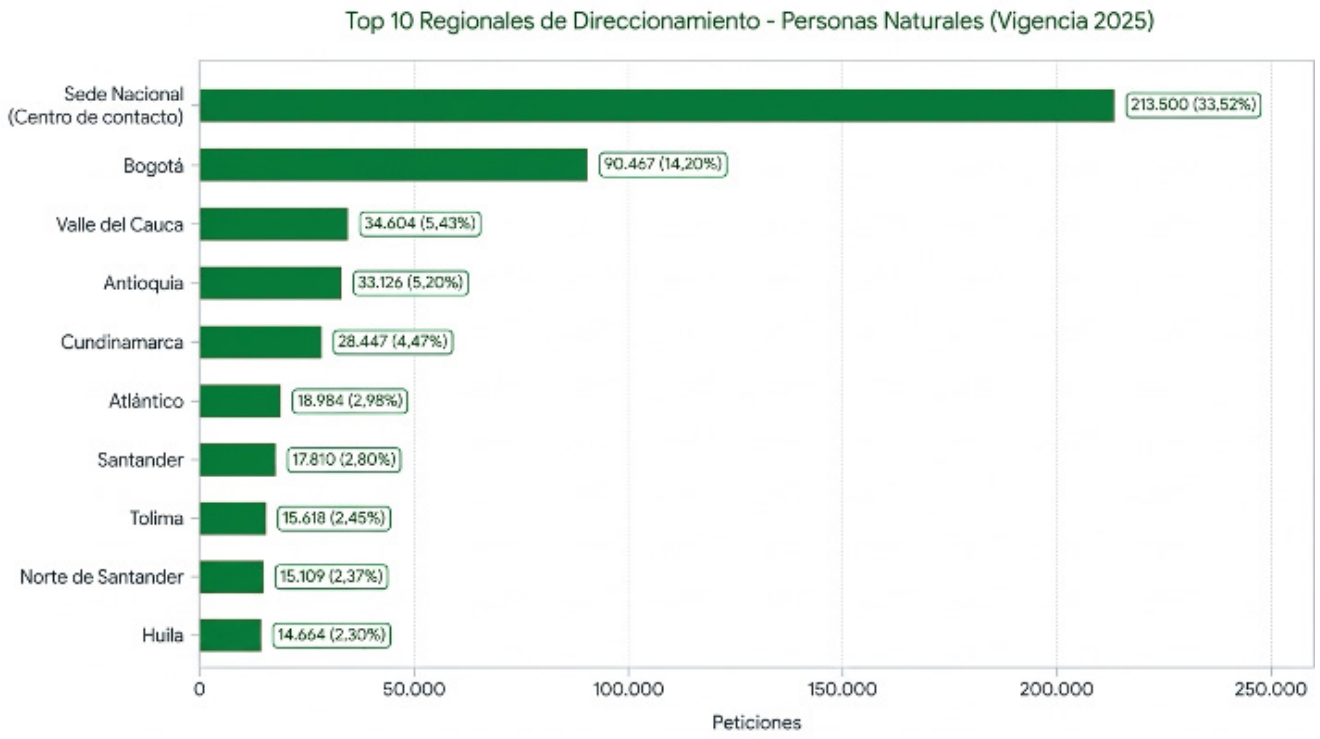
El **24,28% restante** de las peticiones de personas naturales con **154.649 casos** se distribuyó entre las otras 25 regionales del país, asegurando la respuesta oportuna en todos los departamentos de Colombia.

- **Sede Nacional (Centro de contacto):** 213.500 peticiones (33,52%).
- **Bogotá:** 90.467 peticiones (14,20%).
- **Valle del Cauca:** 34.604 peticiones (5,43%).
- **Antioquia:** 33.126 peticiones (5,20%).
- **Cundinamarca:** 28.447 peticiones (4,47%).

Tabla 20: Distribución territorial de peticiones de Personas Naturales

Regional de Direccionamiento	Peticiones	%
1. Sede Nacional (Centro de contacto)	213.500	33,52%
2. Bogotá	90.467	14,20%
3. Valle del Cauca	34.604	5,43%
4. Antioquia	33.126	5,20%
5. Cundinamarca	28.447	4,47%
6. Atlántico	18.984	2,98%
7. Santander	17.810	2,80%
8. Tolima	15.618	2,45%
9. Norte de Santander	15.109	2,37%
10. Huila	14.664	2,30%
SUBTOTAL TOP 10 REGIONALES	*482.308*	*75,72%*
Demás Regionales consolidadas (25)	154.649	24,29%
TOTAL GENERAL	**636.957**	**100,00%**

Gráfica 22: Top 10 regionales con mayor volumen de peticiones de Personas Naturales



Hallazgos clave:

- La sede nacional y la regional Bogotá absorben en conjunto **el 47,72% de la demanda ciudadana (303.967 peticiones)**, reafirmando el papel neurálgico del centro de contacto multicanal y la alta densidad poblacional de la capital.
- Las regionales de Valle del Cauca, Antioquia y Cundinamarca suman **96.177 requerimientos (15,10%)**, consolidando la mayor demanda operativa en las zonas urbanas e intermedias del occidente y centro del país.
- Las regionales de Atlántico (18.984 peticiones; 2,98%), Santander (17.810 peticiones; 2,80%), Tolima (15.618 peticiones; 2,45%), Norte de Santander (15.109 peticiones; 2,37%) y Huila (14.664 peticiones; 2,30%) constituyen los principales centros de articulación territorial del Instituto fuera del eje central.

10.2. Peticionarios anónimos

Los peticionarios anónimos, son aquellos individuos que formulan solicitudes ante el ICBF pero que optan por mantener la reserva de su identidad. Esta categoría resulta particularmente relevante, pues suele estar asociada a denuncias de situaciones de vulneración de derechos, casos de violencia o presunta corrupción, en las que los ciudadanos consideran indispensable preservar su anonimato como mecanismo de protección.

En 2025 se recibieron **52.823 peticiones anónimas (5,33% del total)**, registrando un descenso del **63,43%** frente a las 144.448 de 2024.

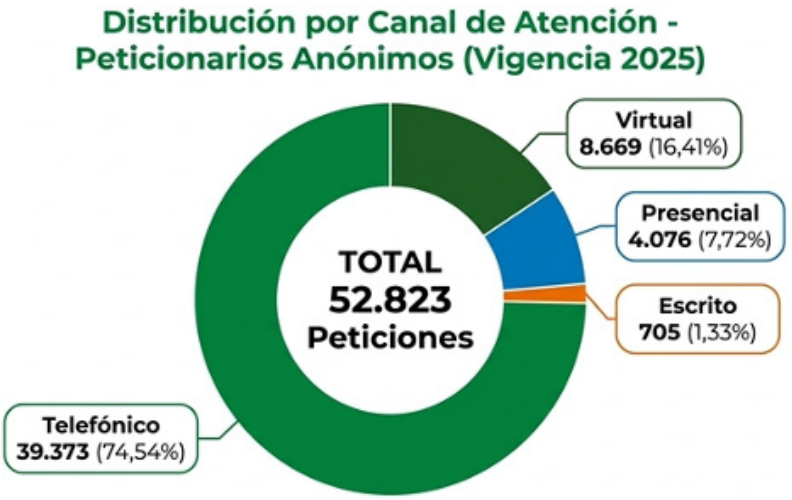
10.2.1. Canal de Preferencia Peticionarios Anónimos

El análisis del canal de contacto para las peticiones anónimas evidencia una marcada preferencia por los canales remotos que garantizan confidencialidad, rapidez y reserva de identidad. **El canal telefónico** encabezó con amplia ventaja la radicación de la ciudadanía al registrar **39.373 peticiones (74,54%),** seguido por el canal virtual con **8.669 peticiones (16,41%)**. En conjunto, estos dos medios no presenciales absorbieron el **90,95%** de la demanda anónima nacional. Por su parte, **el canal presencial** contabilizó **4.076 peticiones (7,72%)** y el **canal escrito** registró **705 peticiones (1,33%).**

Tabla 21: Distribución por canal de atención

Canal de Atención	Peticiones	%
Telefónico	39.373	74,54%
Virtual	8.669	16,41%
Presencial	4.076	7,72%
Escrito	705	1,33%
TOTAL GENERAL	**52.823**	**100,00%**

Gráfica 23: Canal de Preferencia de Peticionarios Anónimos



Hallazgos clave:

- Casi tres de cada cuatro peticiones anónimas **(74,54%**) se gestionaron a través de la vía telefónica, impulsadas fundamentalmente por la operación nacional de la Línea 141 como mecanismo de alerta inmediata.
- El formulario web de PQRS abarca el **16,41%** de las radicaciones anónimas **(8.669 peticiones)**, sirviendo como segundo canal prioritario de denuncia y consulta reservada.
- La radicación presencial y la correspondencia física escrita representaron en conjunto apenas el 9,05% de las peticiones **(4.076 registros)**, ratificando que la reserva de identidad se ejerce de manera casi exclusiva a través de vías remotas e inmediatas.

10.2.2. Tipo de Petición

A diferencia de las personas naturales identificadas, las peticiones anónimas se orientan marcadamente hacia actuaciones de protección misional inmediata.

La **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** representó la principal tipología con **35.496 peticiones (67,20%)**, seguida por el **Derecho de Petición - Información y Orientación** con **13.053 peticiones (24,71%)** y el **Derecho de Petición - Reclamos con 2.122 peticiones (4,02%)**. Estas tres categorías concentran el **95,93%** del flujo total anónimo.

Tabla 22: Distribución de tipo de petición para Peticionarios Anónimos

Tipo de Petición	Peticiones	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	35.496	67.20%
Derecho de Petición - Información y Orientación	13.053	24.71%
Derecho de Petición - Reclamos	2.122	4.02%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	845	1.60%
Derecho de Petición - Quejas	367	0.69%
Denuncias Anticorrupción	267	0.51%
Derecho de Petición - Sugerencias	122	0.23%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	106	0.20%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	90	0.17%
Orientación en Derecho de Familia	84	0.16%
Otras Tipologías Consolidadas	271	0,52%
TOTAL GENERAL	**52.823**	**100,00%**

Gráfica 24: Tipos de Petición por Peticionarios Anónimos



Hallazgos clave:

- Más del **67%** de las peticiones anónimas (SRD y SRD por otras autoridades, que suman **35.496 peticiones**, correspondientes al **67,20%**) solicitan la activación urgente del restablecimiento de derechos.
- Las peticiones sobre control ciudadano y presuntas irregularidades (Reclamos, Quejas y Denuncias Anticorrupción) suman **2.756 peticiones (5,22%)**, ofreciendo un mecanismo seguro para el control de la gestión pública y la garantía de derechos sin temor a represalias.
- Un **26,31%** de los requerimientos anónimos (**13.898 peticiones**, considerando información y orientación con y sin trámite) busca asesoría previa antes de formalizar actuaciones administrativas ante la entidad.

10.2.3. Motivo de Petición

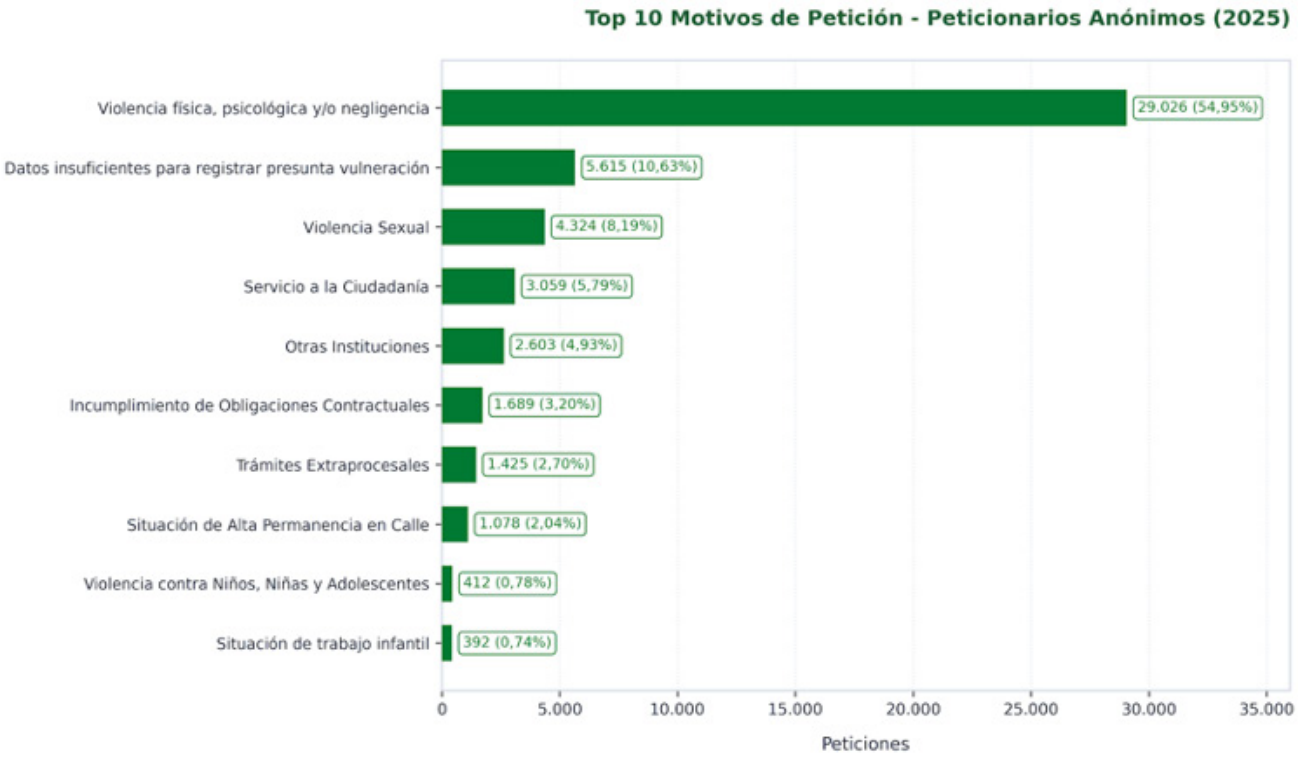
Diez motivos específicos concentran el 93,94% del volumen total de peticiones anónimas (49.623 peticiones de un universo consolidado de 52.823). La principal causa de atención anónima correspondió a situaciones de Violencia física, psicológica y/o negligencia con 29.026 peticiones (54,95%), seguida por Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos con 5.615 peticiones (10,63%) y Violencia Sexual con 4.324 peticiones (8,19%).

Sumadas, las alertas por violencia física, psicológica, negligencia y violencia sexual abarcan en conjunto 33.351 peticiones anónimas (63,14%) (al incorporar los hechos tipificados como Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes con 412 casos, este foco de protección asciende a 33.763 requerimientos, alcanzando el 63,92%). El 6,06% restante del flujo anónimo con 3.200 peticiones se consolida en otras causas específicas de la oferta institucional.

Tabla 22: Principales motivos de petición para peticionarios anónimos

Motivo de Petición	Peticiones	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	29.026	54,95%
Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	5.615	10,63%
Violencia Sexual	4.324	8,19%
Servicio al Ciudadano	3.059	5,79%
Otras Instituciones	2.603	4,93%
Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	1.689	3,20%
Trámites Extraprocesales	1.425	2,70%
Situación de Alta Permanencia en Calle	1.078	2,04%
Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	412	0,78%
Situación de trabajo infantil	392	0,74%
SUBTOTAL TOP 10 MOTIVOS	*49.623*	*93.94%*
Otros Motivos (Demás categorías consolidadas)	3.200	6,00%
TOTAL GENERAL	**52.823**	**100,00%**

Gráfica 25: Principales motivos de Petición para peticionarios Anónimos



Hallazgos clave:

- La violencia física, psicológica, negligencia y la violencia sexual constituyen el motivo primordial del anonimato, representando más de seis de cada diez peticiones sin identificación de la ciudadanía (63,14%).
- Se registran 5.615 peticiones (10,63%) en las que la ciudadanía suministró datos insuficientes para iniciar el trámite formal de presunta vulneración, exigiendo labores preliminares de verificación y georreferenciación por parte de las defensorías de familia y equipos interdisciplinarios.
- Un total de 2.603 peticiones anónimas (4,93%) correspondieron a asuntos institucionales fuera de la competencia misional directa del ICBF, siendo remitidas a las autoridades competentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

10.2.4. Número de Peticiones de Anónimos por Regional

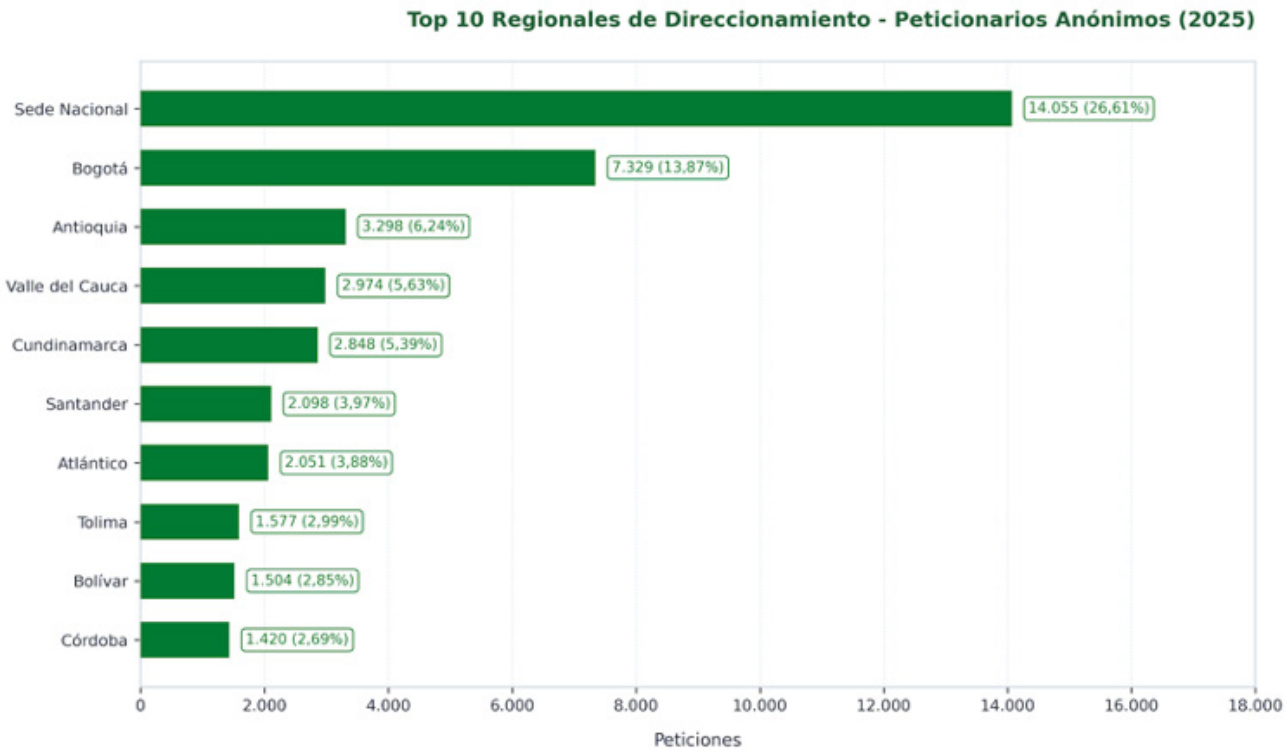
Diez Regionales del ICBF concentran el 74,12% de recepción y respuesta con 39.155 peticiones. La Sede Nacional (Centro de Contacto) concentró la mayor proporción del direccionamiento anónimo con 14.055 peticiones (26,61%), principalmente debido a la gestión de canales institucionales centrales como la Línea 141 y la sede electrónica.

Entre las regionales departamentales, Bogotá lideró la atención con 7.329 peticiones (13,87%), seguida por Antioquia con 3.298 peticiones (6,24%), Valle del Cauca con 2.974 peticiones (5,63%) y Cundinamarca con 2.848 peticiones (5,39%). El 25,88% restante con 13.669 peticiones se distribuyó de manera descentralizada entre las demás regionales del país.

Tabla 23: Distribución de Peticiones Anónimas por Regional

Posición / Regional de Direccionamiento	Peticiones	%
1. Sede nacional	14.055	26,61%
2. Bogotá	7.329	13,87%
3. Antioquia	3.298	6,24%
4. Valle del Cauca	2.974	5,63%
5. Cundinamarca	2.848	5,39%
6. Santander	2.098	3,97%
7. Atlántico	2.051	3,88%
8. Tolima	1.577	2,99%
9. Bolívar	1.504	2,85%
10. Córdoba	1.420	2,69%
SUBTOTAL TOP 10 REGIONALES	*39.154*	*74.12%*
Demás regionales	13.669	25.88%
TOTAL GENERAL	**52.823**	**100,00%**

Gráfica 26: Distribución de Peticiones Anónimas por Regional



Hallazgos clave:

- Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca y Cundinamarca concentran en conjunto 16.449 peticiones anónimas (31,14%), reflejando la alta densidad de alertas sobre situaciones de vulneración en los principales centros urbanos del país.
- Departamentos como Santander con 2.098 peticiones (3,97%), Atlántico con 2.051 peticiones (3,88%), Tolima con 1.577 peticiones (2,99%), Bolívar con 1.504 peticiones (2,85%) y Córdoba con 1.420 peticiones (2,69%) completan los diez primeros lugares, evidenciando un volumen constante de interacciones anónimas para la activación de rutas de protección en el norte y centro del territorio nacional.

10.3. Personas jurídicas

Las personas jurídicas peticionarias son entidades u organizaciones legalmente constituidas, públicas o privadas, que presentan PQRS al ICBF como parte de su gestión institucional y su participación en el sistema de protección de la niñez y la adolescencia. En 2025 se registraron **301.530 solicitudes** de personas jurídicas (30,42% del total general), representando un aumento del **5,4%** en relación con 2024 (286.102).

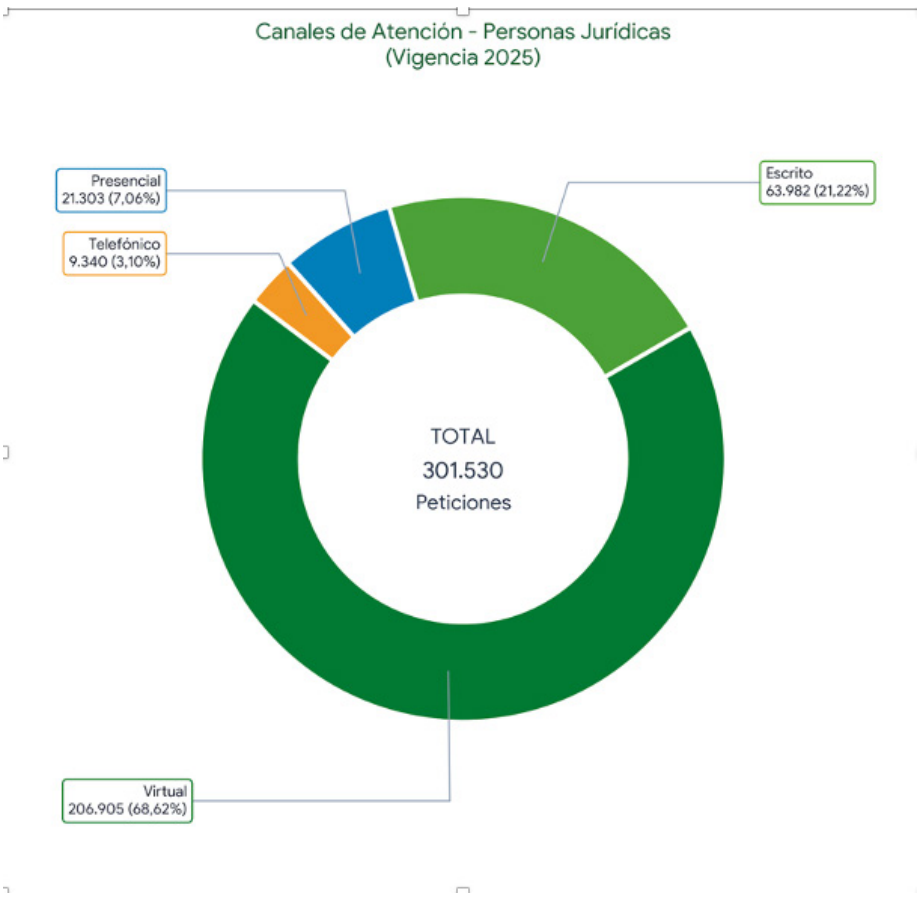
10.3.1. Canal de Preferencia

El canal de radicación utilizado por las entidades evidencia la migración digital e institucional hacia herramientas tecnológicas seguras que garanticen la trazabilidad de los documentos oficiales. **El canal virtual** encabezó ampliamente la recepción institucional con **208.095 peticiones (68,62%)**, seguido por el canal escrito con **63.982 peticiones (21,22%)**. En conjunto, estas dos vías formales absorbieron el **89,84%** del volumen de personas jurídicas. Por su parte, el **canal presencial registró 21.303 peticiones (7,06%)** y el **canal telefónico** contabilizó **9.340 peticiones (3,10%).**

Tabla 24: Distribución por canal para peticiones de Personas Jurídicas

Canal de Atención	Peticiones	%
Virtual	206.905	68.62%
Escrito	63.982	21.22%
Presencial	21.303	7.06%
Telefónico	9.340	3.1%
TOTAL GENERAL	**301.530**	**100,00%**

Gráfica 27: Distribución por canal para peticiones de Personas Jurídicas



Hallazgos clave:

- Casi siete de cada diez peticiones de organizaciones (68,62%) se gestionan mediante servicios web, WhatsApp. correos institucionales, entre otras herramientas virtuales.
- La combinación de canales escritos y presenciales suma 85.285 requerimientos (28,28%), siendo utilizada prioritariamente por despachos judiciales, alcaldías y notarías para la entrega física o radicada de expedientes, informes periciales y notificaciones legales.

10.3.2 Tipos de petición realizadas por personas jurídicas

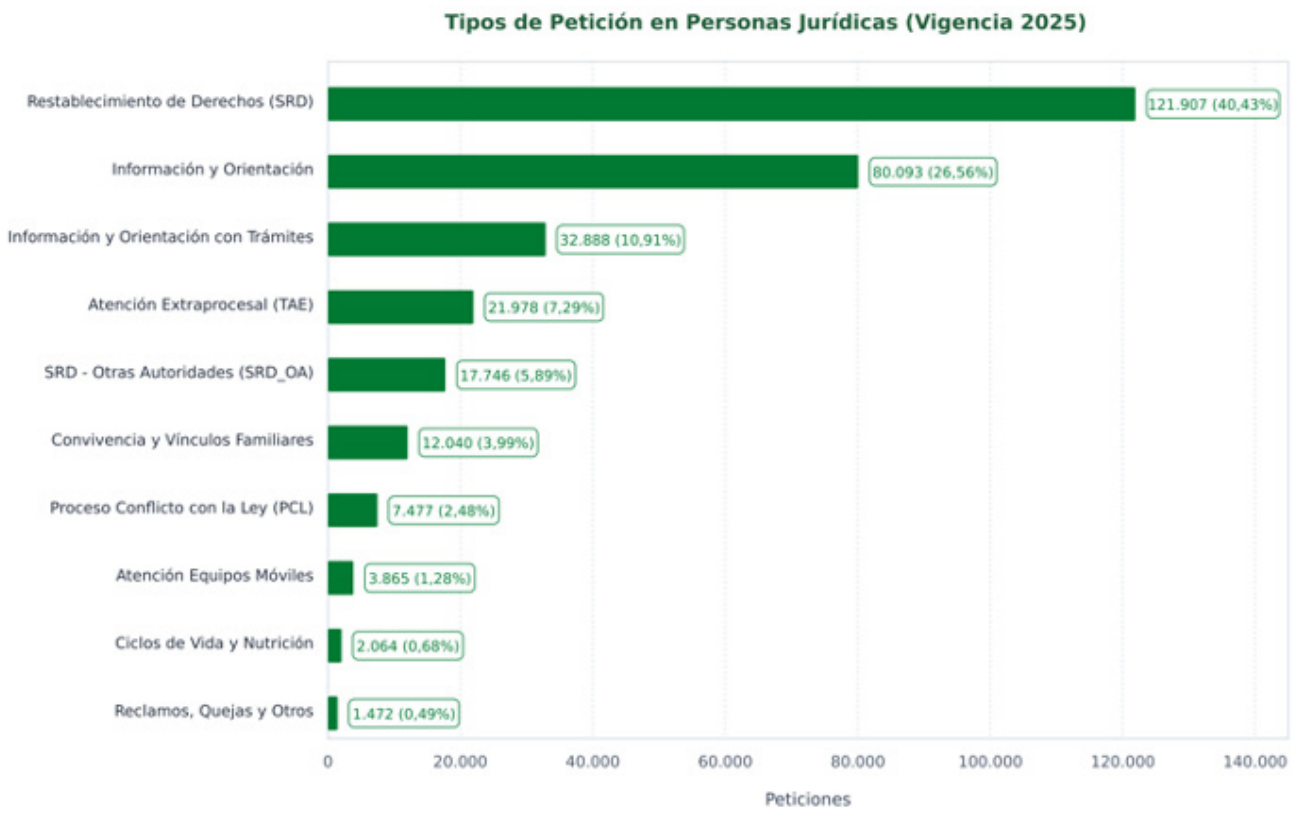
El análisis de la tipología de peticiones registradas por personas jurídicas —que agrupa a instituciones públicas, entidades de salud, centros educativos, notarías, comisarías de familia y juzgados— muestra una orientación hacia la protección integral de la niñez y el intercambio de información administrativa oficial. Durante 2025, de un total general de **301.530** peticiones de organizaciones, el procedimiento predominante fue la **Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)** con **121.907** peticiones **(40,43%)**.

En segundo lugar, se situó el **Derecho de Petición - Información y Orientación con 80.093** peticiones **(26,56%)**, seguido por el **Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite** con **32.888** peticiones **(10,91%)**, los **Trámites de atención Extraprocesal (TAE)** con **21.978** peticiones **(7,29%)** y las **Solicitudes de Restablecimiento de Derechos emitidas por Otras Autoridades (SRD_OA)** con **17.746** peticiones **(5,89%)**. En conjunto, estas cinco categorías concentran el **91,07%** del flujo administrativo institucional **(274.612 solicitudes).**

Tabla 25: Distribución por tipo de petición para Personas Jurídicas

Tipo de Petición	Peticiones	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	121.907	40,43%
Derecho de Petición - Información y Orientación	80.093	26,56%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	32.888	10,91%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	21.978	7,29%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	17.746	5,89%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	12.040	3,99%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	7.477	2,48%
Atención equipos móviles	3.865	1,28%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	2.064	0,68%
Derecho de Petición - Reclamos	875	0,29%
Inobservancia de derechos	344	0,11%
Derecho de Petición - Quejas	198	0,07%
Orientación en Derecho de Familia	38	0,01%
Derecho de Petición - Sugerencias	14	0,00%
Atención en Crisis	3	0,00%
TOTAL GENERAL	**301.530**	**100,00%**

Gráfica 28: Distribución por tipo de petición para Personas Jurídicas (Top 10)



Hallazgos clave:

- La suma de peticiones de restablecimiento directo (SRD y SRD por otras autoridades) alcanza 139.653 peticiones, representando el 46,31% del universo de personas jurídicas.
- Las peticiones de información y orientación (con y sin trámite) suman 112.981 registros (37,47%), evidenciando un alto flujo de solicitudes de conceptos técnicos, copias de expedientes e informes de seguimiento entre dependencias del Estado.
- La tipología Proceso en Conflicto con la Ley (PCL) con 7.477 peticiones (2,48%) y la Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos con 12.040 peticiones (3,99%) ratifican el trabajo coordinado con juzgados de menores, el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA) y comisarías de familia.

10.3.3 Motivos de Petición en Personas Jurídicas

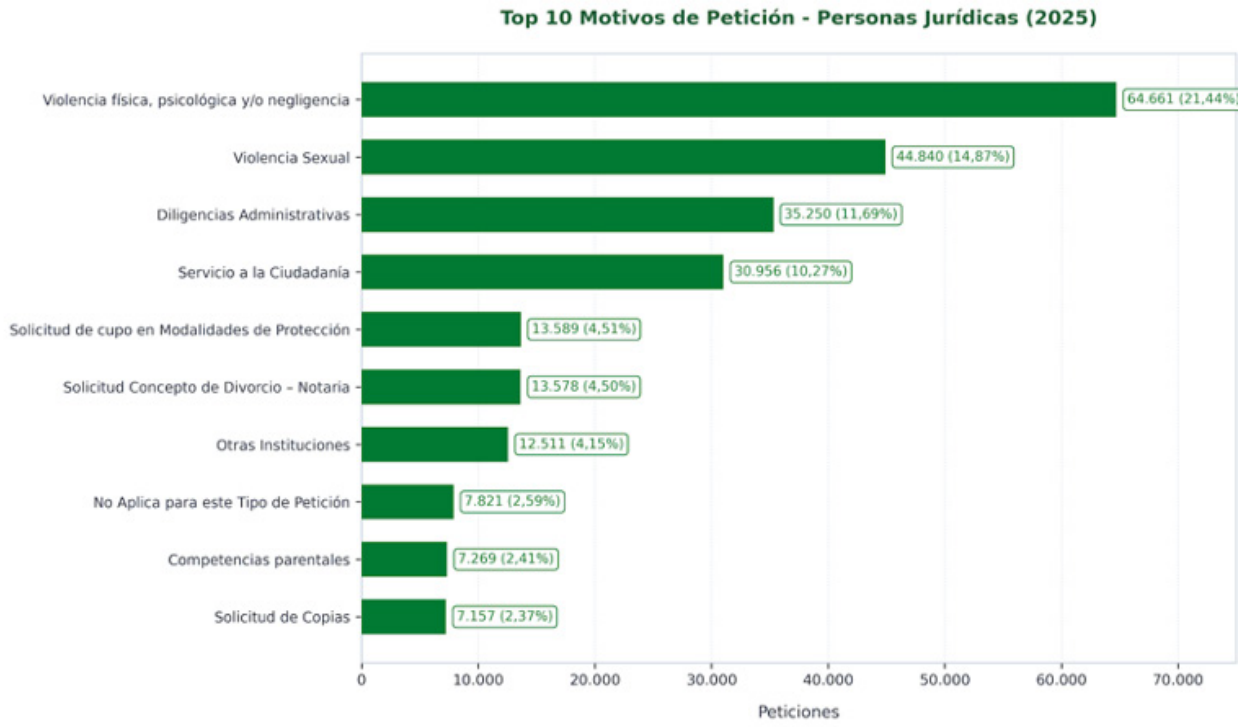
Diez motivos de petición concentran el 78,81% del universo atendido de personas jurídicas (237.632 peticiones de un total de 301.530). La principal causa de atención reportada por organizaciones e instituciones correspondió a Violencia física, psicológica y/o negligencia con 64.661 peticiones (21,44%), seguida por Violencia Sexual con 44.840 peticiones (14,87%). Sumadas, las alertas por violencias presentadas por entidades públicas y privadas alcanzan en conjunto 109.501 peticiones (36,32%).

En tercer lugar se situaron las Diligencias Administrativas con 35.250 peticiones (11,69%), seguidas por Servicio al Ciudadano con 30.956 peticiones (10,27%), Solicitud de cupo en Modalidades de Protección con 13.589 peticiones (4,51%), Solicitud Concepto de Divorcio – Notaría con 13.578 peticiones (4,50%), requerimientos sobre Otras Instituciones con 12.511 peticiones (4,15%).

Tabla 26: Distribución por motivo de petición para Personas Jurídicas (Top 10)

Motivo de Petición	Peticiones	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	64.661	21,44%
Violencia Sexual	44.840	14,87%
Diligencias Administrativas	35.250	11,69%
Servicio al Ciudadano	30.956	10,27%
Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	13.589	4,51%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	13.578	4,50%
Otras Instituciones	12.511	4,15%
No Aplica para este Tipo de Petición	7.821	2,59%
Competencias parentales	7.269	2,41%
Solicitud de Copias	7.157	2,37%
SUBTOTAL TOP 10 MOTIVOS	*237.632*	*78,81%*
Otros Motivos (Demás categorías consolidadas)	63.898	21,19%
TOTAL GENERAL	**301.530**	**100,00%**

Gráfica 29: Distribución por motivo de petición para Personas Jurídicas (Top 10)



Hallazgos clave:

- Más de un tercio de las solicitudes radicadas por personas jurídicas (36,31%, representadas en 109.501) buscan frenar situaciones de violencia física, psicológica, negligencia o violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes, canalizadas fundamentalmente por comisarías de familia, fiscalías, hospitales e instituciones educativas.
- Los trámites relativos a conceptos notariales de divorcio (13.578) y cancelación de patrimonio de familia (6.114) suman 19.692 peticiones (6,53%), constituyendo un canal recurrente de intercambio técnico y procesal con las notarías del país.
- Las diligencias administrativas y las solicitudes de cupos en modalidades de protección abarcan en conjunto 48.839 solicitudes (16,20%), reflejando la alta operatividad en la asignación de medidas de cuidado y respuesta a requerimientos de autoridades judiciales.

10.3.4. Caracterización por Sector Primario y Secundario

El análisis por sectores evidencia qué tipo de organizaciones articulan oferta y protección con el Instituto. En la clasificación por Sector Primario, el Sector Justicia y Defensa ocupó con amplia preponderancia el primer lugar al registrar 199.182 peticiones (66,06%), seguido por el Sector Educación con 41.213 peticiones (13,67%), el Sector Gobierno con 32.345 peticiones (10,73%), el Sector Salud con 16.051 peticiones (5,32%), los Entes de Control con 7.199 peticiones (2,39%), el Sector Social con 3.057 peticiones (1,01%) y el Sector Servicios con 2.483 peticiones (0,82%).

A nivel de Sector Secundario (subcategoría), diez tipos de organizaciones concentran el 96,57% del flujo total institucional (291.172 peticiones de un universo de 301.530). La Fiscalía General de la Nación encabeza el volumen nacional con 115.796 peticiones (38,40%), seguida por las Instituciones de Educación Básica y Media con 40.635 peticiones (13,48%), las Comisarías de Familia con 32.498 peticiones (10,78%), los Juzgados con 25.285 peticiones (8,39%), la Policía Nacional con 22.100 peticiones (7,33%), las Alcaldías con 16.469 peticiones (5,46%), las Notarías con 15.286 peticiones (5,07%), las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) con 13.514 peticiones (4,48%), la Procuraduría General de la Nación con 7.111 peticiones (2,36%) y las Empresas privadas con 2.478 peticiones (0,82%). El 3,42% restante (10.358 peticiones) corresponde a centros de servicios judiciales, fundaciones, institutos de salud, asociaciones, ministerios y demás entidades públicas y comunitarias.

Tabla 27 y gráfica 30: Distribución por sectores primarios

Sector Primario	Peticiones	%
Sector Justicia y Defensa	199.182	66.06%
Sector Educación	41.213	13.67%
Sector Gobierno	32.345	10.73%
Sector Salud	16.051	5.32%
Entes de Control	7.199	2.39%
Sector Social	3.057	1.01%
Sector Servicios	2.483	0.82%
TOTAL GENERAL	**301.530**	**100,00%**

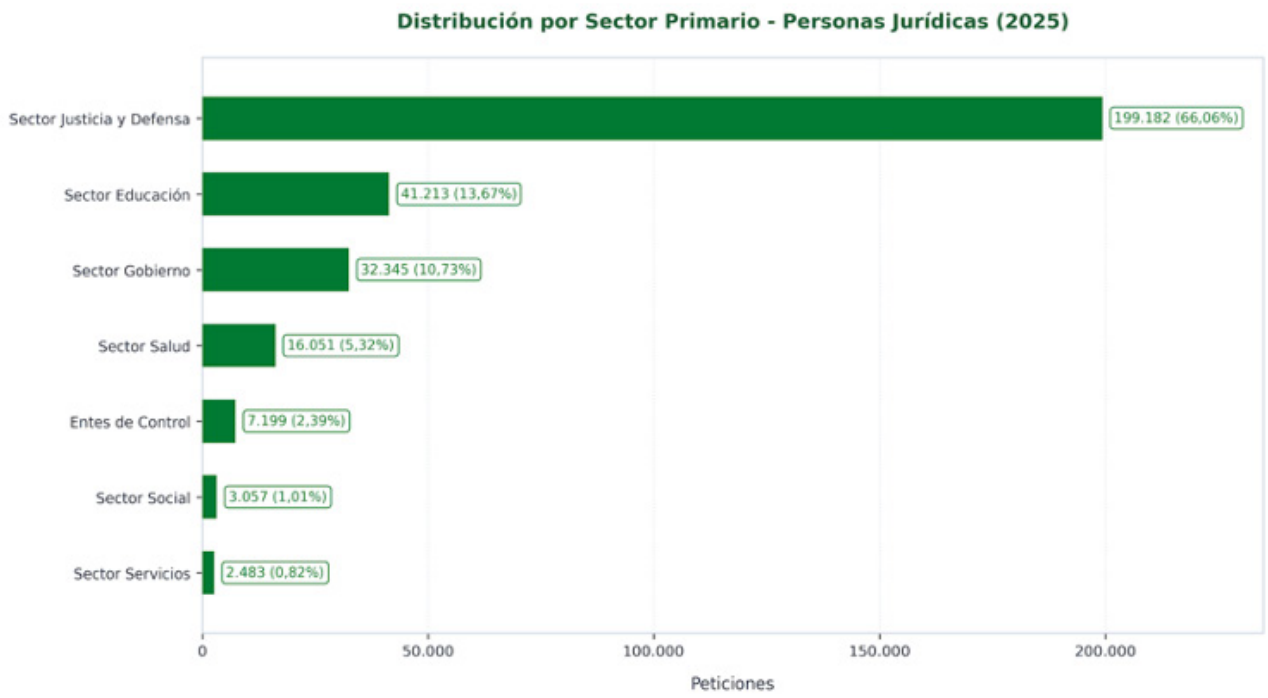
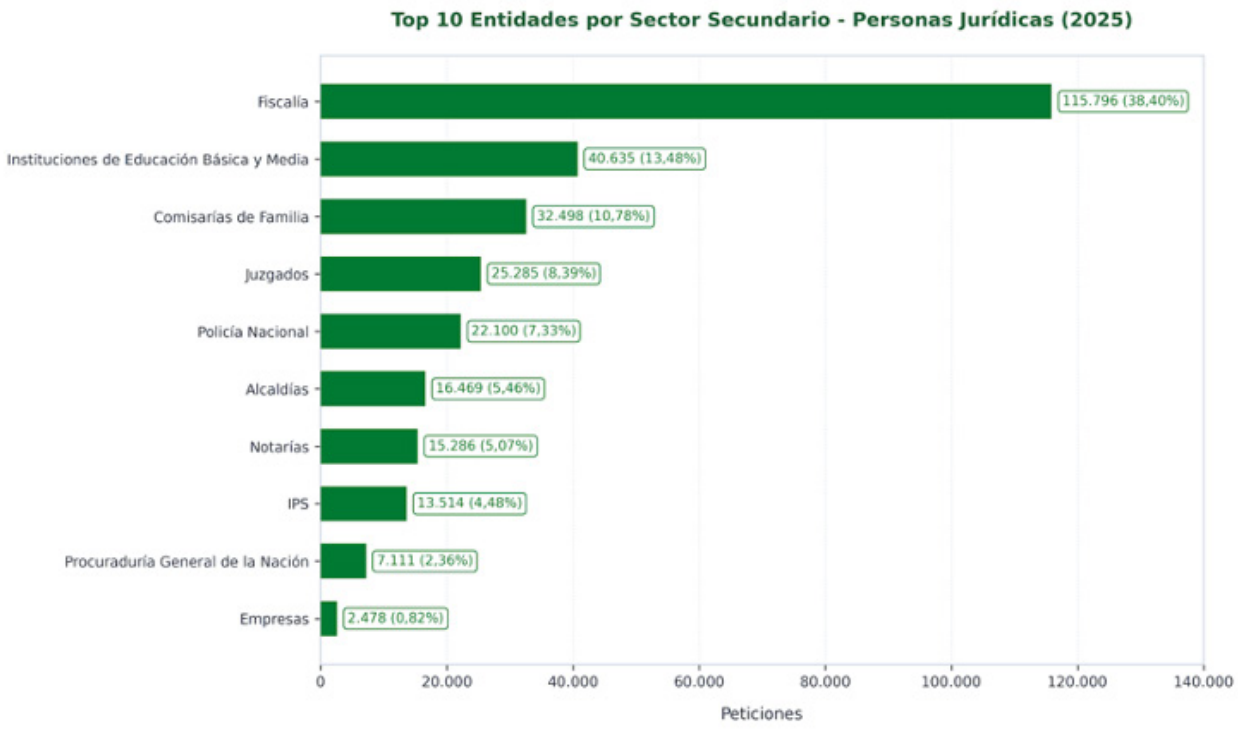


Tabla 28 y gráfica 31: Top 10 de Sectores Secundarios

Sector Secundario	Peticiones	%
Fiscalía	115.796	38,40%
Instituciones de Educación Básica y Media	40.635	13,48%
Comisarías de Familia	32.498	10,78%
Juzgados	25.285	8,39%
Policía Nacional	22.100	7,33%
Alcaldías	16.469	5,46%
Notarías	15.286	5,07%
IPS	13.514	4,48%
Procuraduría General de la Nación	7.111	2,36%
Empresas	2.478	0,82%
SUBTOTAL TOP 10 SECTOR SECUNDARIO	*291.172*	*96,57%*
Otros Sectores Secundarios	10.358	3,43%
TOTAL GENERAL	**301.530**	**100,00%**



Hallazgos clave:

- El eje integrado por la Fiscalía, las Comisarías de Familia, los Juzgados y la Policía Nacional suma en conjunto **195.679 peticiones** (**64,90%** del total de personas jurídicas), ratificando que casi dos de cada tres solicitudes institucionales se vinculan de manera directa a la investigación penal, medidas de protección y trámites judiciales de restablecimiento de derechos de la niñez y la adolescencia.
- Los colegios e instituciones de educación básica y media aportan **40.635 peticiones (13,48%)** y el sector educativo en su conjunto 4**1.213 peticiones, equivalentes al 13,67%**, consolidándose como el segundo actor de articulación interinstitucional más relevante en la detección y reporte temprano de alertas escolares.
- Las Alcaldías municipales con **16.469 solicitudes (5,46%)** y las Notarías con **15.286 trámites (5,07%)** canalizan un flujo sostenido de coordinación gubernamental local y conceptos notariales de familia (divorcios y patrimonio de familia).
- Las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) registran **13.514 peticiones (4,48%)**, constituyendo la puerta de entrada clínica para la activación de rutas de urgencia médica y verificación de derechos.

10.3.5 Sector Primario por cada canal de atención

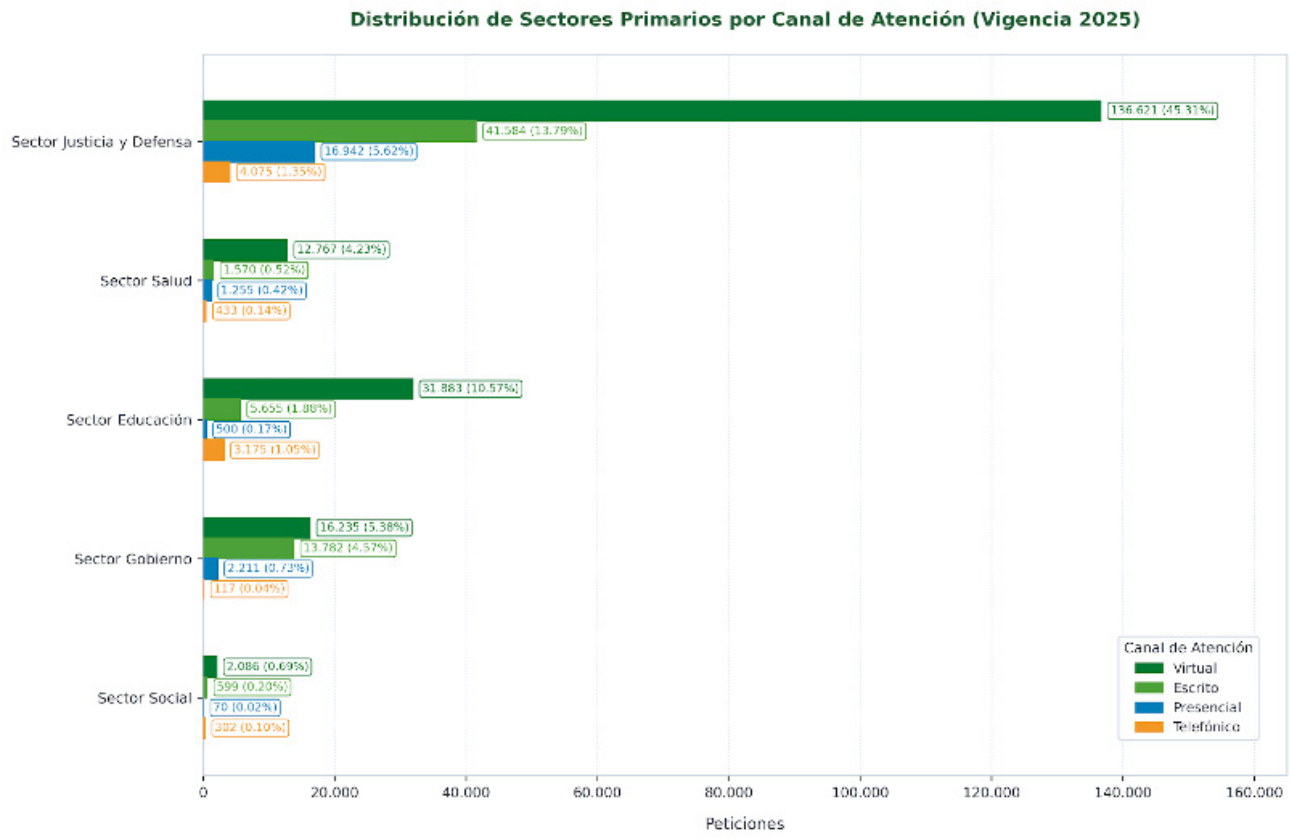
El cruce entre los canales de atención y los sectores primarios muestra cómo las instituciones públicas y privadas eligen sus vías de contacto según la naturaleza del trámite y su nivel de formalidad legal. El Canal Virtual **(208.071 peticiones)** es el medio preferido por el Sector Justicia y Defensa con **136.621 peticiones** (**45,31%** del total de personas jurídicas) y por el Sector Educación con **31.883 peticiones (10,57%)**, seguidos por Gobierno con **16.235 peticiones (5,38%)** y Salud con **12.767 peticiones (4,23%)**.

En contraste, el canal escrito **(63.982 peticiones)** registra su mayor concentración en el Sector Justicia y Defensa con **41.584 peticiones (13,79%)** y en el sector gobierno con **13.782 peticiones (4,57%)**, reflejando la tradición de radicación física y oficios formales por ventanilla en notarías, despachos judiciales y alcaldías. El canal presencial **(21.297 peticiones)** es utilizado principalmente por el sector justicia y defensa con **16.942 peticiones (5,62%)** y el sector gobierno con **2.211 peticiones (0,73%).** Por su parte, el canal telefónico (8.180 peticiones) es canalizado mayoritariamente por el sector justicia y defensa con **4.075 peticiones (1,35%)** y el sector educación con **3.175 peticiones (1,05%)**.

Tabla 29: Distribución de Peticiones por Canal de Atención y Sector Primario

Canal de Atención / Sector Primario	Peticiones	%
CANAL VIRTUAL	**208.071**	**69,01%**
Sector Justicia y Defensa	136.621	45,31%
Sector Educación	31.883	10,57%
Sector Gobierno	16.235	5,38%
Sector Salud	12.767	4,23%
Entes de Control	6.254	2,07%
Sector Servicios	2.225	0,74%
Sector Social	2.086	0,69%
CANAL ESCRITO	**63.982**	**21,22%**
Sector Justicia y Defensa	41.584	13,79%
Sector Gobierno	13.782	4,57%
Sector Educación	5.655	1,88%
Sector Salud	1.570	0,52%
Entes de Control	650	0,22%
Sector Social	599	0,20%
Sector Servicios	156	0,05%
CANAL PRESENCIAL	**21.297**	**7,06%**
Sector Justicia y Defensa	16.942	5,62%
Sector Gobierno	2.211	0,73%
Sector Salud	1.255	0,42%
Sector Educación	500	0,17%
Entes de Control	252	0,08%
Sector Social	70	0,02%
Sector Servicios	67	0,02%
CANAL TELEFÓNICO	**8.180**	**2,71%**
Sector Justicia y Defensa	4.075	1,35%
Sector Educación	3.175	1,05%
Sector Salud	433	0,14%
Sector Social	302	0,10%
Sector Gobierno	117	0,04%
Entes de Control	43	0,01%

Gráfica 32: Distribución de Peticiones por Canal de Atención y Sector Primario



Hallazgos clave:

- Entre la virtualidad y la correspondencia escrita, los sectores justicia y defensa (**89,47%** de sus requerimientos: 178.205 de 199.182), educación (**91,08%**: 37.538 de 41.213) y salud (**89,32%**: 14.337 de 16.051) gestionan cerca del 90% de sus solicitudes por canales remotos y documentales, consolidando la eficiencia operativa del sistema.

- En el sector gobierno se evidencia una estrecha paridad entre el canal virtual (**16.235 peticiones, 50,19% del sector**) y el canal escrito (**13.782 peticiones, 42,61% del sector**), producto del trámite formal de actuaciones notariales y actos administrativos de las alcaldías.
- El sector justicia y defensa y el sector educación concentran conjuntamente el 88,63% de las llamadas telefónicas realizadas por personas jurídicas (**7.250 de las 8.180** peticiones telefónicas registradas), sirviendo como vía de contacto directo para consultas sobre el estado de procesos de restablecimiento y medidas de protección.

10.3.6 Sector Primario y su relación con Sectores Secundarios

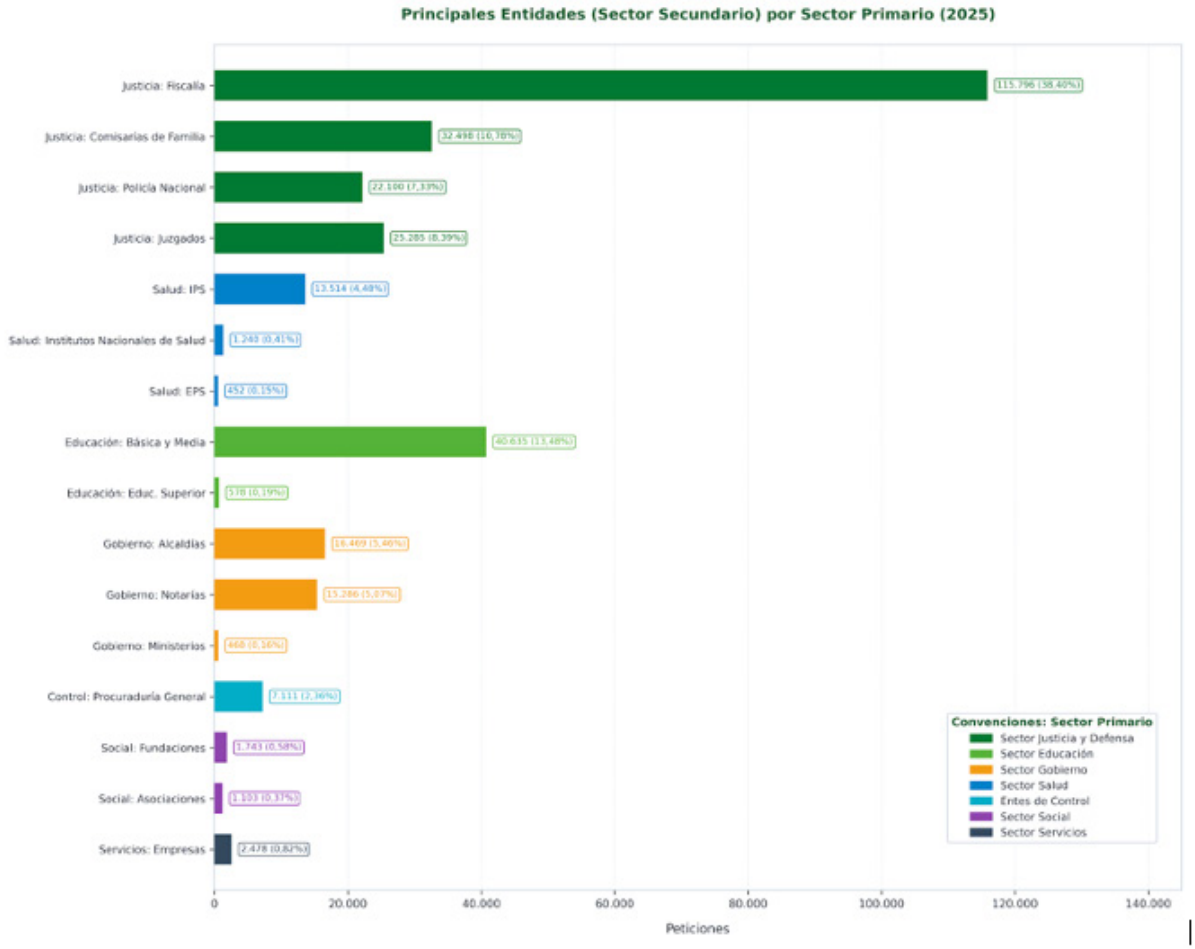
El desglose detallado por sectores secundarios (subcategoría) dentro de cada sector primario revela la composición interna del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) y el peso operativo de cada institución articulada. En el Sector Justicia y Defensa (**199.182 peticiones**), la Fiscalía General de la Nación lidera con **115.796 peticiones** (**38,40%** del total general), seguida por las Comisarías de Familia con **32.498 peticiones (10,78%)**, los Juzgados con **25.285 peticiones (8,39%)** y la Policía Nacional con **22.100 peticiones (7,33%)**.

En el Sector Educación **(41.213 peticiones)**, las instituciones de educación básica y media concentran el **98,60%** de la demanda del sector con **40.635 peticiones** (**13,48%** del total general), mientras que las Instituciones de Educación Superior aportan **578 peticiones (0,19%)**. En el sector gobierno **(32.345 peticiones)**, las alcaldías abarcan **16.469 peticiones (5,46%)** y las notarías representan **15.286 peticiones (5,07%)**. En el sector salud (**16.051 peticiones**), las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) absorben el **84,19%** del sector con **13.514 peticiones** (**4,48%** del total general), complementadas por Institutos Nacionales de Salud **(1.240 peticiones)** y Secretarías de Salud **(492 peticiones)**. En los Entes de Control **(7.199 peticiones)**, la Procuraduría General de la Nación congrega **7.111 peticiones (2,36%)**. Finalmente, en el sector social **(3.057 peticiones)**, destacan las fundaciones con **1.743 peticiones (0,58%)** y las asociaciones con **1.103 peticiones (0,37%)**, mientras que el sector servicios **(2.483 peticiones)** está conformado casi en su totalidad por empresas privadas con **2.478 peticiones (0,82%).**

Tabla 30: Relación entre Sector Primario y el Sector Secundario

Sector Primario / Sector Secundario	Peticiones	%
Sector Justicia y Defensa	**199.182**	**66,06%**
↳ Fiscalía	115.796	38,40%
↳ Comisarías de Familia	32.498	10,78%
↳ Juzgados	25.285	8,39%
↳ Policía Nacional	22.100	7,33%
↳ Centro de Servicios Judiciales	2.285	0,76%
↳ Ejercito Nacional	1.183	0,39%
↳ INPEC	35	0,01%
Sector Educación	**41.213**	**13,67%**
↳ Instituciones de Educación Básica y Media	40.635	13,48%
↳ Instituciones de Educación Superior	578	0,19%
Sector Gobierno	**32.345**	**10,73%**
↳ Alcaldías	16.469	5,46%
↳ Notarías	15.286	5,07%
↳ Ministerios	468	0,16%
↳ Presidencia	75	0,02%
↳ Agencias - Programas del Gobierno	41	0,01%
↳ Ministerio de Relaciones Exteriores - Consulados	6	0,00%
Sector Salud	**16.051**	**5,32%**
↳ IPS	13.514	4,48%
↳ Institutos Nacionales de Salud	1.240	0,41%
↳ Secretarías de Salud	492	0,16%
↳ EPS	452	0,15%
↳ Caja de Compensación Familiar	353	0,12%
Entes de Control	**7.199**	**2,39%**
↳ Procuraduría General de la Nación	7.111	2,36%
↳ Comisión Nacional del Servicios Civil	88	0,03%
Sector Social	**3.057**	**1,01%**
↳ Fundaciones	1.743	0,58%
↳ Asociaciones	1.103	0,37%
↳ Organizaciones Indigenas	93	0,03%
↳ Operadores ICBF	72	0,02%
↳ Lineas de Ayuda y Emergencia	16	0,01%
↳ Iglesia	14	0,00%
↳ ONG	14	0,00%
↳ Cooperativas	2	0,00%
Sector Servicios	**2.483**	**0,82%**
↳ Empresas	2.478	0,82%
↳ Entidades Financieras	5	0,00%
Total general	**301.530**	**100,00%**

Gráfica 33: Relación entre sector primario y el sector secundario



Hallazgos clave:

- Las autoridades de justicia y defensa acumulan **195.679 peticiones** (**64,90%** del universo total de personas jurídicas), actuando como los principales interlocutores interinstitucionales en la remisión de informes penales, solicitudes de verificación y medidas de protección en favor de niños, niñas y adolescentes.

- La Fiscalía General de la Nación representa por sí sola más de un tercio de la interacción institucional del país **(115.796 peticiones, 38,40%)**, requiriendo estrechos esquemas de interoperabilidad digital con el ICBF para agilizar la respuesta pericial y psicosocial.
- Las instituciones de básica y media **(40.635 peticiones)** y las alcaldías municipales **(16.469 peticiones)** constituyen los canales de detección territorial directa en los municipios, garantizando la activación de rutas de restitución de derechos en el entorno comunitario y educativo.

10.3.7 Sector Primario y Tipos de Petición

El cruce entre el sector primario y el tipo de trámite muestra la especialización misional con la que se relaciona cada grupo de organizaciones ante el ICBF. En el sector salud, las peticiones están altamente focalizadas en la protección de derechos: **11.971 peticiones** corresponden a Solicitud de Restablecimiento de Derechos – SRD **(74,58% de la demanda del sector)**, seguidas por Derecho de Petición - Información y Orientación con **2.927 peticiones (18,24%)** y la atención de vínculos, ciclos de vida e información con trámite que suman **939 peticiones (5,85%)**. En el sector educación, ocurre un patrón similar de activación protectora: 3**2.609 peticiones** son Solicitudes de Restablecimiento de Derechos – SRD **(79,12% del sector)** y **7.508 peticiones** corresponden a Información y Orientación con o sin trámite **(18,22%)**.

En el sector gobierno, el trámite predominante es el Trámite de atención Extraprocesal – TAE con **12.765 peticiones (39,47% del sector)** —impulsado principalmente por las notarías y actuaciones de conciliación—, seguido por Derecho de Petición - Información y Orientación con **5.849 peticiones (18,08%)**, SRD con **4.671 peticiones (14,44%)** y Convivencia y Vínculos Familiares con **4.466 peticiones (13,81%)**. Por su parte, el Sector Justicia y Defensa presenta el mayor volumen operativo y un perfil procesal robusto: SRD con **69.695 peticiones (34,99% del sector)**, Derecho de Petición - Información y Orientación con **60.052 peticiones (30,15%),** Información con Trámite con **25.449 peticiones (12,78%)**, SRD por Otras Autoridades con **17.227 peticiones (8,65%)**, TAE con **9.115 peticiones (4,58%)** y Procesos en Conflicto con la Ley (PCL) con **7.231 peticiones (3,63%)**. En el Sector Social, destacan Información y Orientación con **1.294 peticiones (42,33%)**, la SRD con **1.103 peticiones (36,08%)** y Convivencia y Vínculos con **54 peticiones (1,77%)**.

Tabla 31: Distribución de Tipos de Petición por Sector Primario

Sector Primario / Tipo de Petición	Total	%
Sector Justicia y Defensa	**199.182**	**66,06%**
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	69.695	23,11%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	60.052	19,92%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	25.449	8,44%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	17.227	5,71%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	9.115	3,02%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	7.231	2,40%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	4.946	1,64%
↳ Atención equipos móviles	3.745	1,24%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.033	0,34%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	393	0,13%
↳ Inobservancia de derechos	189	0,06%
↳ Derecho de Petición - Quejas	76	0,03%
↳ Orientación en Derecho de Familia	22	0,01%
↳ Derecho de Petición - Sugerencias	9	0,00%
Sector Educación	**41.213**	**13,67%**
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	32.609	10,81%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	6.438	2,14%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	1.070	0,35%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	965	0,32%
↳ Inobservancia de derechos	46	0,02%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	21	0,01%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	17	0,01%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	17	0,01%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	10	0,00%
↳ Derecho de Petición - Quejas	7	0,00%
↳ Orientación en Derecho de Familia	5	0,00%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	4	0,00%
↳ Atención en Crisis	3	0,00%
↳ Atención equipos móviles	1	0,00%
Sector Gobierno	**32.345**	**10,73%**
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	12.765	4,23%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	5.849	1,94%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	4.671	1,55%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	4.466	1,48%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	3.386	1,12%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	404	0,13%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	373	0,12%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	224	0,07%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	148	0,05%
↳ Inobservancia de derechos	38	0,01%
↳ Derecho de Petición - Quejas	13	0,00%
↳ Orientación en Derecho de Familia	4	0,00%
↳ Derecho de Petición - Sugerencias	4	0,00%

Sector Salud	**16.051**	**5,32%**
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	11.971	3,97%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	2.927	0,97%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	340	0,11%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	301	0,10%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	298	0,10%
↳ Atención equipos móviles	119	0,04%
↳ Inobservancia de derechos	28	0,01%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	28	0,01%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	17	0,01%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	11	0,00%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	7	0,00%
↳ Orientación en Derecho de Familia	3	0,00%
↳ Derecho de Petición - Quejas	1	0,00%
Entes de Control	**7.199**	**2,39%**
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	2.197	0,73%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	2.093	0,69%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	1.174	0,39%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	1.163	0,39%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	173	0,06%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	150	0,05%
↳ Derecho de Petición - Quejas	76	0,03%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	69	0,02%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	56	0,02%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	32	0,01%
↳ Inobservancia de derechos	14	0,00%
↳ Orientación en Derecho de Familia	2	0,00%
Sector Social	**3.057**	**1,01%**
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	1.294	0,43%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	1.103	0,37%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	332	0,11%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	105	0,03%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	54	0,02%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	53	0,02%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	51	0,02%
↳ Inobservancia de derechos	28	0,01%
↳ Derecho de Petición - Quejas	24	0,01%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	9	0,00%
↳ Orientación en Derecho de Familia	2	0,00%
↳ Derecho de Petición - Sugerencias	1	0,00%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	1	0,00%

Sector Servicios	**2.483**	**0,82%**
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación	1.336	0,44%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	684	0,23%
↳ Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	260	0,09%
↳ Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	145	0,05%
↳ Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	23	0,01%
↳ Derecho de Petición - Reclamos	10	0,00%
↳ Proceso conflicto con la ley (PCL)	9	0,00%
↳ Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	9	0,00%
↳ Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	5	0,00%
↳ Inobservancia de derechos	1	0,00%
↳ Derecho de Petición - Quejas	1	0,00%
Total general	**301.530**	**100,0%**

Hallazgos clave:

- Los sectores salud y educación aportan en conjunto **44.580 solicitudes directas de SRD** [y **44.607** al incluir SRD_OA], ratificando que el ámbito clínico y el entorno escolar son los dos principales canales institucionales de reporte para la restitución inmediata de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- El sector gobierno lidera la demanda de Trámites de Atención Extraprocesal (TAE) de personas jurídicas al tramitar **12.765 solicitudes** (**58,08%** del total nacional de TAE en personas jurídicas), seguido por el Sector Justicia y Defensa con **9.115 solicitudes (41,47%).**
- El sector justicia y defensa canaliza de forma casi exclusiva la tipología de Solicitud de Restablecimiento de Derechos-Otras Autoridades (SRD_OA) al registrar **17.227 de las 17.746 solicitudes** emitidas en el país **(97,08%),** originadas directamente en comisarías de familia, juzgados y fiscalías.



11

Conclusiones y Recomendaciones Estratégicas

11.1 A nivel general

- **Grupo de Valor que más acudió al ICBF:** las Personas Naturales fueron quienes en 2025 acudieron en mayor proporción al ICBF a realizar solicitudes y peticiones a la entidad.
- **Preferencia de canales para presentar solicitudes:** en 2025, se ratificó la preferencia de la ciudadanía por la atención directa **(Presencial)** y los canales de orientación remota **(Telefónico y Virtual)**. Más del **45%** de las solicitudes ingresaron por el Canal Presencial **(45,16%)**, seguido por el Telefónico con el **29,55%** y el Virtual con el **21,85%**, manteniendo un equilibrio operativo entre transformación tecnológica y atención cálida y personalizada en territorio.
- **Tipología más utilizada:** el Derecho de Petición de Información y Orientación fue la tipología más utilizada por la ciudadanía en 2025 y su volumen de solicitudes creció respecto a 2024. Le siguieron, en su orden, las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) y los Trámites de Atención Extraprocesal (TAE).
- **Consolidación de la demanda directa:** El crecimiento en la atención a Personas Naturales **(636.957 peticiones)** evidencia la confianza renovada de la ciudadanía en el ICBF como espacio de amparo y resolución de conflictos familiares.
- **Feminización del cuidado:** El **63,98%** de las peticiones de Personas Naturales fueron realizadas por mujeres **(407.509 peticiones)**. Al cruzar esta cifra con la clasificación del Sisbén IV, se observa que una proporción significativa de estas peticionarias pertenece a los Grupos A y B (pobreza extrema y moderada), reafirmando el papel del ICBF en el soporte a las cuidadoras del país.

11.2 Peticionarios Personas Naturales

- **Perfil demográfico:** Los peticionarios Personas Naturales fueron mayoritariamente mujeres con 407.512 peticiones (63,97%), frente a 173.230 peticiones de hombres (27,20%). El grupo etario predominante fue la Adultez (316.147 peticiones, equivalentes al 49,63%), seguido por el Adulto Mayor (215.668 peticiones, equivalentes al 33,86%).

- **Pertenencia étnica:** El 3,27% de los peticionarios Personas Naturales (20.853 peticiones) se reconoció como perteneciente a algún grupo étnico. Dentro de esta población, destacan las comunidades Afrocolombianas, Negras, Palenqueras, Raizales y Rrom con 14.348 peticiones (2,25%), seguidas por los pueblos Indígenas con 6.505 peticiones (1,02%).

- **Nivel educativo:** Excluyendo los registros sin información por captura telefónica o web (257.616 casos), el 37,13% de las Personas Naturales contaba con estudios de Básica Media o Bachillerato (140.865 peticiones), mientras que el 34,10% acreditaba estudios de Educación Superior entre formación Universitaria, Técnica, Tecnológica y Posgrados (129.333 peticiones).

- **Clasificación socioeconómica (Sisbén IV):** Entre las Personas Naturales, el 38,12% se ubicaba en Pobreza Extrema - Grupo A (123.061 peticiones, 19,32%) o Pobreza Moderada - Grupo B (119.746 peticiones, 18,80%), mientras que el 16,13% pertenecía al Grupo C - Vulnerable (102.730 peticiones).
- **Estratificación residencial:** El 47,16% del grupo de Personas Naturales pertenecía a los estratos residenciales 1 (185.718 peticiones, equivalentes al 29,16%) y 2 (114.678 peticiones, equivalentes al 18,00%).

- **Ocupación y actividad económica:** Un total de 204.159 Personas Naturales (32,05%) se encontraba en condición de búsqueda activa de empleo (85.771 peticiones, equivalentes al 13,47%), dedicada a oficios del hogar (71.833 peticiones, equivalentes al 11,28%) o sin actividad económica reportada (46.555 peticiones, equivalentes al 7,31%).

- **Afectación por el conflicto armado:** El 7,34% del grupo de Personas Naturales acreditó estar en condición de desplazamiento forzado (46.721 peticiones) y el 6,32% figuraba como víctima acreditada en el Registro Único de Víctimas - RUV (40.249 peticiones).

- **Tipología y motivos principales:** Las Personas Naturales tramitaron principalmente Derechos de Petición de Información y Orientación con o sin trámite (278.083 peticiones, equivalentes al 43,66%), Trámites de Atención Extraprocesal - TAE (177.463 peticiones, equivalentes al 27,86%) y Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD (118.980 peticiones, equivalentes al 18,68%). Sus motivos más frecuentes fueron Trámites Extraprocesales (97.739 peticiones), Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia (76.323 peticiones) y Violencia física, psicológica y/o negligencia (71.659 peticiones).

11.3 Peticionarios Anónimos

- La mayoría de los peticionarios Anónimos en 2025 prefirieron el Canal Telefónico con 39.373 peticiones (74,54%), seguido del Virtual con 8.669 peticiones (16,41%), para allegar sus peticiones a la entidad, las cuales fueron, en mayor proporción, Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (35.496 peticiones, equivalentes al 67,20%). Lo anterior se explica porque ambos canales les facilitan a estos peticionarios encontrar en el anonimato una forma segura para activar rutas de restablecimiento de derechos, sin exponer su identidad; siempre y cuando cuenten con todos los datos que el ICBF requiere para garantizar su trámite.
- Las solicitudes de los Peticionarios Anónimos en 2025 expusieron situaciones que involucraron, principalmente, motivos de Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia con 29.026 peticiones (54,95%); así como también Datos Insuficientes para registrar presunta vulneración con 5.615 peticiones (10,63%) y Violencia Sexual con 4.324 peticiones (8,19%); en las que, por lo delicado de las situaciones reportadas, el anonimato es ideal para ponerlas en conocimiento del ICBF.
- Teniendo en cuenta que es desde la Sede de la Dirección General que se administran los canales de recepción de peticiones Línea 141 y página web, es allí donde se concentró en 2025 el mayor número de registros de peticiones anónimas (14.055 peticiones, 26,61%). A nivel regional, el mayor volumen de registros anónimos se encontró en Bogotá (7.329 peticiones, 13,87%), Antioquia (3.298 peticiones, 6,24%), Valle del Cauca (2.974 peticiones, 5,63%) y Cundinamarca (2.848 peticiones, 5,39%), regionales que concentraron en conjunto 16.449 peticiones (31,14%) y que normalmente concentran el mayor número de peticiones en general.

11.4 Peticionarios Personas Jurídicas

- En la vigencia 2025 se consolidó un universo de 301.530 solicitudes presentadas por los Peticionarios Personas Jurídicas (representando el 30,42% del total general).
- El 89,84% de las solicitudes que realizaron en 2025 los Peticionarios Personas Jurídicas fueron por medios virtuales (206.905 peticiones, 68,62%) y escritos (63.982 peticiones, 21,22%). Este grupo de valor privilegió estos canales en 2025 por la facilidad y rapidez para instaurar una petición que caracteriza al Canal Virtual y la formalidad y seguridad que le otorgan al canal escrito los radicados en el sistema oficial. (Nota: si se toma el cruce por sector de la Tabla 29, la suma de ambos canales asciende a 272.053 peticiones, equivalentes al 90,23%, distribuidas en 208.071 virtuales y 63.982 escritas).
- Al interior de las Personas Jurídicas, el Sector Primario que más peticiones presentó en 2025 fue justicia y defensa con 199.182 peticiones, equivalente al 66,06% de participación, seguido del Sector Educación con 41.213 peticiones (equivalente al 13,67%) y el Sector Gobierno con 32.345 peticiones (equivalente al 10,73%).
- Dentro de las Personas Jurídicas, los actores clave que demandaron mayor número de peticiones fueron primordialmente la Fiscalía General de la Nación con 115.796 solicitudes (38,40%), seguida de las Instituciones de Educación Básica y Media con 40.635 peticiones (13,48%), las Comisarías de Familia con 32.498 peticiones (10,78%) y los Juzgados con 25.285 peticiones (8,39%).
- El 46,31% de las peticiones de Personas Jurídicas correspondió a Solicitudes de Restablecimiento de Derechos directas o por otras autoridades (SRD y SRD_OA con 139.653 peticiones en conjunto: 121.907 SRD y 17.746 SRD_OA), destacando que Salud y Educación aportan de forma conjunta 44.580 aperturas de procesos de protección directa (11.971 de Salud y 32.609 de Educación; cifra que se eleva a 44.607 al incluir las 27 solicitudes SRD_OA de ambos sectores).
- El 36,32% de los motivos reportados por entidades correspondió a alertas por Violencia física, psicológica y/o negligencia (64.661 peticiones, 21,44%) y Violencia Sexual (44.840 peticiones, 14,87%), sumando conjuntamente 109.501 peticiones.

11.5 Recomendaciones

- Se debe considerar que un porcentaje relevante de las Personas Naturales que consultaron o solicitaron los servicios del ICBF en 2025 contaba con niveles de escolaridad básicos o sin instrucción formal, por lo que se recomienda simplificar formularios y respuestas automatizadas para garantizar la comprensión ciudadana sin barreras educativas.

- La demanda preferente de información y trámites conciliatorios en la ciudadanía (Derechos de Petición de Información y Trámites Extraprocesales) invita a la entidad a aprovechar la confianza que existe en los canales digitales para preservar la confidencialidad y fortalecer herramientas tecnológicas como Mi Centro de Atención Virtual (MICAV), a través de las cuales los mismos ciudadanos puedan autogestionar sus citas, iniciar y realizar seguimiento a sus trámites.
- Aprovechando también la alta demanda de los Trámites de Atención Extraprocesal, conviene fortalecer el canal itinerante “Movilizando el Servicio” y diseñar una Ruta Simplificada de Conciliación, combinando la programación virtual de audiencias con la atención itinerante en zonas de baja conectividad, reduciendo los tiempos de respuesta y la carga operativa en los centros zonales.

- El alto volumen de solicitudes que dentro del Grupo de Valor de Personas Jurídicas generan la Fiscalía, las Comisarías de Familia, los Juzgados y las IPS, confirma que el sector justicia y salud actúan como primera línea de detección institucional e invita al ICBF a explorar más posibilidades de interoperabilidad en los trámites que requieren estos actores institucionales y así eliminar la duplicidad en papel y reducir tiempos de respuesta.


BIENESTAR
FAMILIAR