

Caracterización de peticionarios

2017



CIUDADANOS,
USUARIOS O
INTERESADOS

+751 mil

PETICIONARIO
ANÓNIMO

+79 mil



PETICIONARIO
PERSONA NATURAL

+559 mil

PETICIONARIO
PERSONA JURÍDICA

+113 mil



INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR



Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

 GOBIERNO DE COLOMBIA

Cambiando el mundo de las familias colombianas

CONTENIDO

1 Introducción

2 Objetivos

3 Metodología

4 Resultados de la caracterización de
peticionarios de la vigencia 2016

4.1 Caracterización de ciudadanos
(personas naturales)

4.2 Caracterización personas jurídicas

5 Conclusiones y recomendaciones

6 Ficha técnica de caracterización

7 Bibliografía



1 Introducción



En la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados se define la caracterización de peticionarios como la identificación de las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones de mejora para el fortalecimiento de la atención a los mismos.

El peticionario es toda persona, natural o jurídica, que presenta una solicitud o petición (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, en adelante PQRSD) verbal o escrita, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), con el objeto de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

A partir de lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el Decreto 0987 de 2012, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF da cumplimiento a la función de “caracterizar la población que accede a los servicios del ICBF, con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado”, a través de la creación del presente documento, en el cual se realiza un análisis estadístico de variables que servirán de base para la toma de decisiones, y la implementación de acciones encaminadas a suplir las necesidades de los ciudadanos de manera efectiva.

2 Objetivos

General

Identificar las principales características de los peticionarios del ICBF que acudieron durante la vigencia 2016, a partir de la consolidación y análisis de variables estadísticas, con el fin de focalizar, rediseñar servicios y mejorar las estrategias de la atención que se presta a las familias colombianas.

Específicos



Identificar acciones tendientes a implementar mecanismos eficientes de acceso a la información por parte de la ciudadanía, (personas naturales y jurídicas).



Mediante el análisis de las variables de la caracterización de peticionarios, fomentar la creación o mejoramiento de mecanismos ágiles para la retroalimentación entre las dependencias competentes de la gestión de los trámites y servicios.



3 Metodología



Para la elaboración del documento de caracterización de peticionarios 2017 del ICBF se utilizó la metodología de segmentación y priorización de variables, la cual se emplea para identificar aspectos comunes de los grupos poblacionales. Esta técnica es sugerida en los documentos guía emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

En la primera fase de clasificación se diferenciaron los peticionarios en anónimos y en personas naturales y jurídicas, de acuerdo con los sectores a los que pertenecen o a las características que los identifican. Por consiguiente, se determinó un “Sector Primario” que comprende: defensa, salud, educación, gobierno, industrial, servicios, solidario, ICBF y entes de control. A su vez, esta categorización se desagregó de acuerdo con el perfil de dichas entidades para facilitar el análisis de la información, determinando un “Sector Secundario”, que comprende: fundaciones, unidades de servicio, colegios, hospitales, Policía Nacional, Fiscalía, juzgados y notarías, entre otros. Posteriormente, se procedió a identificar y definir las variables a considerar y a efectuar los cruces de información.

Dentro del análisis realizado, las variables de grupos etarios y canal de recepción permanecen constantes durante la caracterización, combinándose con las variables de sexo, motivo de consulta, punto de atención, grupo étnico y condición de desplazamiento.

A continuación se encuentran las variables de análisis utilizadas en el presente informe, las cuales se obtuvieron mediante la información recolectada en el Sistema de Información Misional - SIM:

Categorías	Variables	Persona natural	Persona jurídica
Geográficas	Ubicación	✓	
Demográficas	Edad	✓	
	Sexo	✓	
	Etnia	✓	
	Tipo de documento	✓	
	Tipología organizacional		✓
Intrínsecas	Uso de canales	✓	✓
Comportamiento	Motivo de la petición	✓	✓
	Frecuencia	✓	✓

Tabla 1. Variables de análisis de caracterización de peticionarios de la vigencia 2017 del ICBF.

El mecanismo oficial empleado para la recolección de información, e insumo para la identificación y análisis de las variables de caracterización, es el Sistema de Información Misional - SIM, herramienta en la que se registran todas las peticiones presentadas tanto por ciudadanos como por personas jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF.

El proceso de normalización de la base, que incluyó la validación de la información con la Registraduría Nacional del Estado Civil, arrojó 751.826 registros válidos, los cuales se emplearon en el análisis para la caracterización 2017. De este universo, se identificaron 3 grupos de interés: anónimos, personas naturales y personas jurídicas.

A partir de esta primera selección de variables, y de acuerdo con el objetivo de la caracterización, serán priorizadas para los cruces de información las variables de ubicación y uso de canales de atención de preferencia de los peticionarios. Adicionalmente, para persona natural se priorizará por etnia y grupo etario.

A través del SIM se recolecta la información sobre los peticionarios, la cual, más adelante, se traduce en las variables de análisis. A continuación se presenta el listado de los criterios de información consultados a los peticionarios a través de cualquiera de los canales, que posteriormente se consolida en el SIM:

Campo	Descripción
N° de petición	Corresponde a la asignación numérica consecutiva de acuerdo al orden incorporado en el SIM.
Fecha de registro de petición	Detalla el año, mes, día y hora en que se incorporó la información al SIM.
Tipo de petición	Se hace una primera clasificación en el SIM, de acuerdo con la intención que tiene el peticionario cuando realiza su solicitud.
Motivo de petición	Se establece la tipología derivada del asunto de la solicitud.
Regional creación petición	Identifica la regional que recibió e incorporó la información al SIM.
Centro zonal creación petición	Identifica el centro zonal que recibió e incorporó la información al SIM.
Canal de recepción	Establece el canal por el cual ingreso la información al ICBF
Cruce con registradora	Identifica los campos que fueron cruzados con la Registradora Nacional del Estado Civil
Tipo de identificación	Número de identificación asignada por la autoridad competente al peticionario (Cédula, NIT, etc.)
Sector primario	Consolidación de los peticionarios de acuerdo con los sectores establecidos por el Gobierno.
Sector secundario	Subcategorías dentro de los sectores establecidos por el Gobierno.
Género	Alude al «conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres»
Fecha de nacimiento	Indica la fecha de nacimiento del peticionario
Edad	Establece los años de vida del peticionario
Grupo étnico	Indica a qué grupo étnico pertenece el peticionario
Condición desplazamiento	Indica si el peticionario presenta la condición de desplazamiento
Municipio	Municipio de residencia del peticionario.
Departamento	Departamento de residencia del peticionario.
País	País de residencia del peticionario.

Tabla 2. Campos de información del SIM

Metodología | Canales de Atención

Adicionalmente, para el presente documento se tuvieron en cuenta los 4 canales de atención identificados por el ICBF, a través de los cuales los peticionarios acceden a la entidad: presencial, escrito (corresponde a los derechos de petición físicos), telefónico y virtual, estos serán fundamentales en el análisis de la información de caracterización.

Es así como el ICBF dispone de una estrategia de atención multicanal, administrada por la Dirección de Servicios y Atención, para que los ciudadanos y otros grupos de interés elijan el medio de su preferencia para presentar todo tipo de solicitud. Es de mencionar, además, que estos canales facilitan la participación ciudadana en la gestión pública, particularmente en las etapas de información y control social a la gestión.



Telefónico

Línea 141: Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes | Atención 24 horas.
Línea Gratuita Nacional de Bienestar: 01 8000 91 80 80 | Atención 24 horas.
PBX: (57 1) 437 76 30 en Bogotá, D. C. | Atención Lunes a Viernes de 8am a 5pm.



Presencial

Avda. Carrera 68 No. 64C-75 en Bogotá D.C. o en cualquiera de las 33 sedes regionales y 209 centros zonales del país. | Atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Ver [Puntos de Atención ICBF](#).
Atención gratuita las **24 horas** en Bogotá: sede de la Dirección General, Avda. Carrera 68 No. 64C-75
C.Z. REVIVIR: Cll 53 No. 66C-45, barrio Salitre Greco.
C.Z. CREER: Cll 12 No. 30-35 piso 3, barrio Pensilvania.



Escrito

Los ciudadanos podrán solicitar información, presentar solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, mediante cualquier medio idóneo o comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la sede principal del ICBF o en cualquiera de las sedes regionales y centros zonales del país.



Virtual

A través de la página web www.icbf.gov
Utilizando los servicios de [chat](#) y el [formulario de peticiones](#).
Mediante el correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co y en nuestras redes sociales en Twitter [@icbfcolombia](https://twitter.com/icbfcolombia) y Facebook: [/ICBFColombia](https://www.facebook.com/ICBFColombia).

Metodología | Tipo de Peticionarios

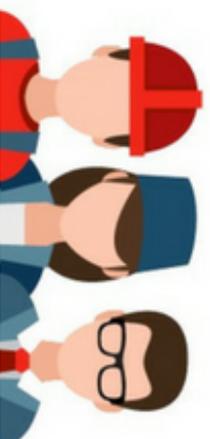


En cuanto al tipo de peticionarios, el ICBF reconoce como sus grupos de interés a los niños, niñas, adolescentes y familias, los servidores públicos, las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los proveedores, los organismos de control y la comunidad en general. Los grupos de interés objeto de este análisis son: personas naturales y personas jurídicas.

Las personas naturales son todas aquellas que se acercan a la entidad a solicitar información u orientación en cuanto a la oferta institucional del ICBF, así como a realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD).

Las personas jurídicas, son entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado.

Se resalta que para el caso de los peticionarios Anónimos, de quienes no se posee información completa o comprobable ;Su requerimiento deber ser admitido para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad (1).



1. Artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Metodología | Tipificación y Motivos



Por último, para la presente caracterización se tuvieron en cuenta la tipificación y los motivos de PQRSD, por lo cual es preciso aclarar que el número de peticionarios (personas naturales y jurídicas) no es igual al número de atenciones. Las peticiones o PQRSD por las que acuden los interesados ante el ICBF son de diferentes temáticas, relacionadas o no con la entidad (en este caso, son direccionadas al competente). La tipificación de acuerdo con la Guía de PQRSD del ICBF es la siguiente:

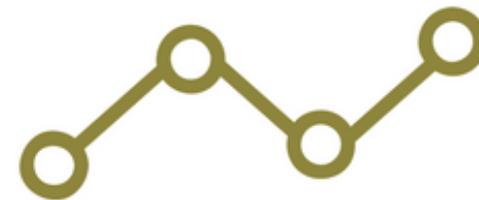
Tipificación de Peticiones



Gráfico 1: Tipificación de peticiones.

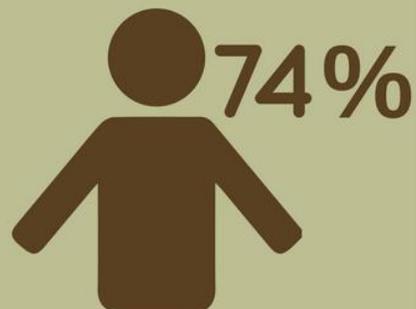
- Denuncias violencia intrafamiliar (esta opción se eliminó en el 2016 porque las denuncias por violencia intrafamiliar ahora se toman como IOT otras instituciones y se remiten a Comisaría de Familia).
- Solicitud cupo otras autoridades administrativas (esta opción se agregó al SIM en agosto del 2017, pendiente de actualización en la Guía).

4 Resultados de la caracterización de peticionarios de la vigencia 2016



durante **2016**

se contactaron con el ICBF **751.826**
peticionarios



74%

559.153
Ciudadanos

15%



113.346
Personas Jurídicas

11%



79.327
Anónimos



Se comunican de forma



53%

Presencial



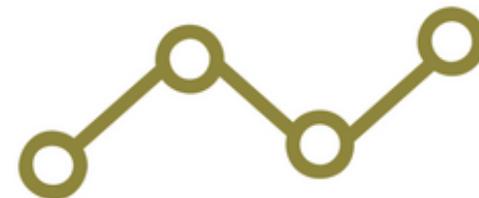
22%
Escrita

22%
Telefónica



10%
Virtual

4 Resultados de la caracterización de peticionarios de la vigencia 2016

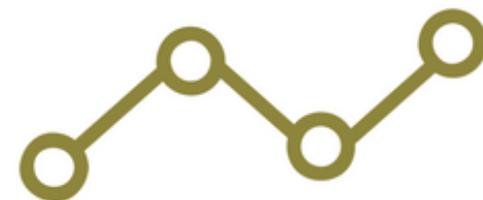


El canal de atención más demandado es el presencial con una representación del 53 %; sin embargo, los diferentes tipos de peticionarios no tienen preferencia por el mismo canal de atención, ya que los ciudadanos priorizan el presencial, a diferencia de las personas jurídicas que utilizan el canal escrito para interponer sus derechos de petición y en el caso de los peticionarios anónimos, se contactan principalmente por el canal telefónico, por lo cual se puede presumir (sin llegar a concluirlo así, por carencia de información para validarlo) que se trata de personas naturales.

CANAL	P. Natural	P. Jurídica	Anónimo	TOTAL	Representación
PRESENCIAL	374.775	14.431	7.854	397.060	53%
ESCRITO	84.858	77.623	1.734	164.215	22%
TELEFÓNICO	62.403	8.434	45.821	116.658	15%
VIRTUAL	37.128	12.847	23.918	73.893	10%

Tabla 3. Preferencia canales de atención en 2016 por tipo de peticionario.

4 Resultados de la caracterización de peticionarios de la vigencia 2016



Otra de las variables comunes al tipo de peticionarios es la relacionada con tipificación de la petición. Se observa que los ciudadanos y peticionarios anónimos se contactan principalmente para solicitar información y orientación acerca de programas trámites y servicios del ICBF. En el caso de las personas jurídicas son más frecuentes las solicitudes de restablecimiento de derechos, en su mayoría por juzgados, fiscalía, comisarías y otras entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

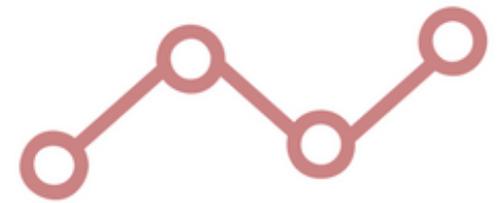
Tipo peticionario	Tipo de petición	TOTAL
Persona natural	Derecho de petición - Información y orientación	223.178
	Trámite de atención extraprocésal (TAE)	135.694
	Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)	66.857
	Derecho de petición - Información y orientación con trámite	44.259
Persona jurídica	Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)	42.872
	Derecho de petición - Información y orientación con trámite	24.893
	Información y orientación con trámite	21.116
	Proceso conflicto con la ley (PCL)	8.212
Anónimo	Derecho de petición - Información y orientación	38.386
	Denuncias (PRD)	29.440
	Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)	3.895
	Derecho de petición - Reclamos	3.407

Tabla 4. Tramites más concurrentes por tipo de peticionario.

Teniendo como preámbulo esta información a continuación se presentará el detalle de la caracterización por tipo de peticionario.

4.1 Caracterización de ciudadanos

Personas naturales, mayores de edad



De los **559.153** ciudadanos
409.893 son mayores de edad.

299.253 son
73 % mujeres



27 % 110.572
son hombres

Se destaca que el 73 % de los ciudadanos **son mujeres** y tan solo el 27 % son hombres. Estas cifras se asemejan a los **resultados de la caracterización publicada en el 2016**, y en general con la población nacional en la que es mayor el número de mujeres.

Pertencen a los siguientes grupos etarios(*)

52 %
213.804
Adultos Jóvenes

entre 18 y 35
años



179.679
Adultos **44 %**
entre 36 y 60 años

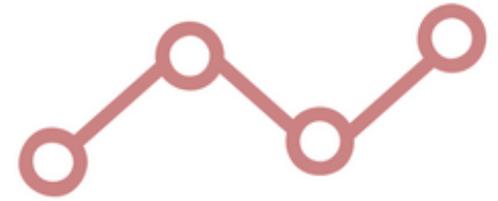


16.410
Adultos Mayores **4 %**
mayores a 61 años

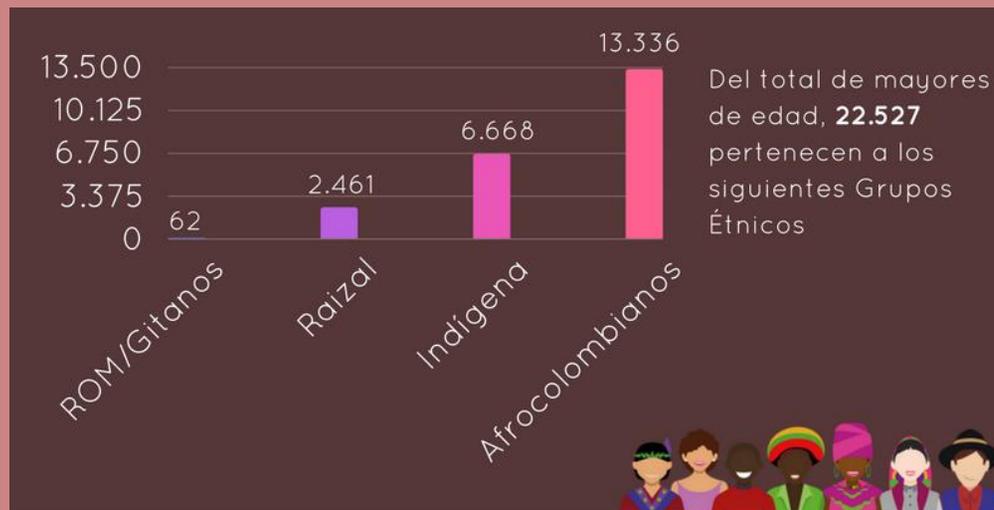


4.1 Caracterización de ciudadanos

Personas naturales, mayores de edad



La mayor parte de los ciudadanos es **afrocolombiana**.



14 % de la población esta en condición de desplazamiento

Tipos de petición más frecuentes

42 % Derecho de Petición - Información y Orientación

29 % Trámite de atención Extraprocesal

10 % Solicitud de Restablecimiento de Derechos

Ubicación más frecuente

20 % Bogotá D.C.

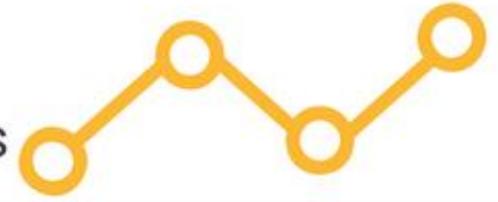
10 % Valle del Cauca

9 % Antioquia



4.1 Caracterización de ciudadanos

Personas naturales, niños, niñas y adolescentes



6.290 ciudadanos son menores de edad.

4.020 Mujeres **64 %**  **36 %** 2.270 Hombres 

pertenecen a los siguientes grupos etarios

(6 a 12 años) **Primera Infancia**

6%
(6 a 12 años) **Niñez**
12%

Menor de 3 años
16%



(13 a 17 años) **Adolescencia**
66%

Los adolescentes son los más interesados en adelantar trámites y/o solicitar información al ICBF.

Del total de niños, niñas y/o adolescentes, **284** pertenecen a un grupo étnico.



 están ubicados principalmente en...
14 % Bogotá D.C.
9 % Valle del Cauca
8 % Antioquia

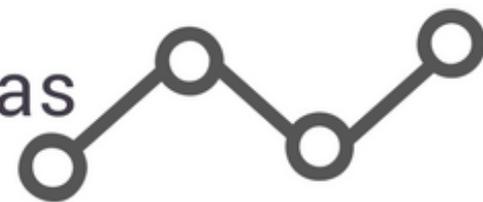
5 % de la población esta en condición de desplazamiento



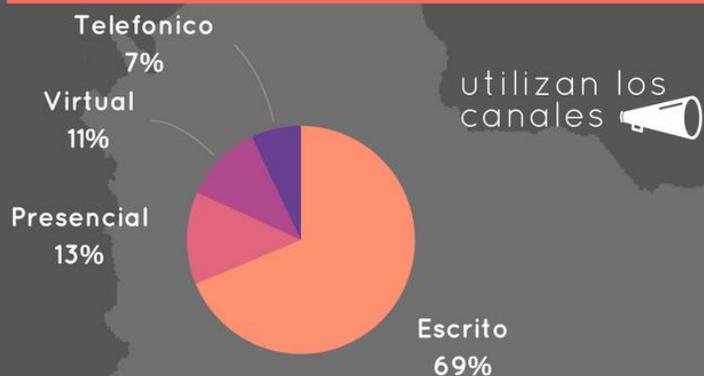
Tipos de petición más frecuentes

16 % Derecho de Petición Información y Orientación
26 % Trámite de atención Extraprocesal
37 % Solicitud de Restablecimiento de Derechos

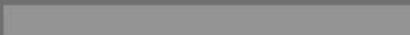
4.2 Caracterización de personas jurídicas



 **113.346** son personas jurídicas

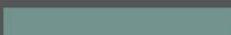


 Número de peticiones realizadas por los sectores más representativos

34%  Gobierno

 20.538
Notarías

 11.895
Juzgados

18%  Entes de control

 11.469
Fiscalía

 7.294
Comisaría

El sector **Gobierno (notarías y juzgados)** representa el mayor porcentaje de solicitudes de información, orientación y/o trámites ante el ICBF.

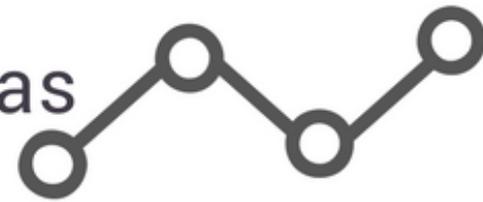
15%  Sector Defensa

 16.805
Policía Nacional

15%  Sector Salud

 9.554
Hospitales

4.2 Caracterización de personas jurídicas



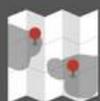
Tipos de petición más frecuentes

38 % Solicitud de Restablecimiento de
42.872 Derechos
Peticiónes

22 % Derecho de Petición - Información y
24.893 Orientación con Trámite
Peticiónes

19 % Información y Orientación con
21.116 Trámite
Peticiónes

El tipo de petición más frecuente se relaciona con **casos de inobservancia, maltrato y vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes**, en los que existe maltrato, abuso y/o violencia.



Ubicación más frecuente

Bogotá D.C. **27 %**
30.396

Antioquia **8 %**
9.557

Valle del Cauca **8 %**
9.295

5. Conclusiones y recomendaciones



La mayoría de interacciones que recibe el ICBF por sus diferentes canales de atención proviene de **ciudadanos (74 %)**, seguidos de **personas jurídicas (15 %)** y peticionarios **anónimos (11 %)**. Estos últimos pueden incluir ciudadanos que presentan solicitudes de información y denuncias relacionadas con inobservancia, maltrato o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como las de presuntos actos de corrupción reportadas a través de la **Línea Anticorrupción (018000 91 80 80 opción 4)**, en la cual se garantiza la protección de los datos personales de los denunciantes.

El **canal presencial** sigue siendo el más demandado por los ciudadanos (53 %), lo que debe generar un mayor compromiso por parte de las direcciones regionales y centros zonales **en el fortalecimiento y actualización de los protocolos de atención al ciudadano** en los puntos de servicio presenciales, así como en la disposición del personal suficiente para realizar la atención y la dotación de tecnología que les permita organizar y descongestionar salas de espera y asignación de turnos. Por lo anterior, la Dirección de Servicios y Atención **vinculó recurso humano** para la atención e implementó el piloto de Modelo de Atención Presencial en 3 centros zonales (Tunjuelito, Usme y Zipaquirá), en el que se articulan 4 componentes vitales para el mejoramiento en la prestación de la atención: recurso humano, infraestructura tecnológica, infraestructura física y mobiliario.

En la medida en la que las peticiones relacionadas con **derechos de petición, información y orientación y trámites de atención extraprocesal** tienen mayor representación (54%), es necesario mantener una dinámica constante de gestión del conocimiento entre los colaboradores que atienden directamente a los ciudadanos en los temas misionales y fortalecer sus competencias de orientación al servicio, para mejorar la eficiencia en la resolución de inquietudes y gestión de trámites o peticiones, evitando al ciudadano demoras y reprocesos.

5. Conclusiones y recomendaciones



El análisis de los ciudadanos permite identificar que la **mayoría de los peticionarios son mujeres (71 %)** y que solo el 29 % corresponde a hombres; cifras similares a la caracterización de peticionarios publicada en el 2016. Es importante fortalecer las iniciativas de programas y servicios ofrecidos, así como las políticas y lineamientos impartidos por el Instituto para incentivar la interacción del sexo masculino con los trámites y servicios que ofrece el ICBF.

Bogotá es la ubicación más frecuente para los 3 tipos de peticionarios, **seguida de Valle del Cauca y Antioquia**, respecto a las capitales y departamentos con mayor población; a su vez, los centros zonales con mayor demanda de peticionarios son: **centro zonal Bosa y Ciudad Bolívar en Bogotá y el centro zonal Neiva en el Huila**, que recibieron más de 11 mil peticiones. Se sugiere continuar con la evaluación de necesidades en estos puntos de atención, a partir de estos resultados y el estudio de cargas de trabajo, con el fin de disponer el recurso humano necesario para asegurar la oportunidad y calidad en la atención.

Se evidencia, frente a la caracterización de peticionarios del año anterior, que la cifra de población en **condición de desplazamiento disminuyó al 11 %**, lo cual es un resultado positivo de los esfuerzos del Gobierno Nacional con los acuerdos de paz, los programas sociales para la restitución de tierras y la atención a población víctima de la violencia.

5. Conclusiones y recomendaciones



El **5% de los ciudadanos** peticionarios que acuden al ICBF **pertenece a un grupo étnico**. Aunque es un porcentaje mínimo se debe incentivar el acercamiento mutuo con estos grupos poblacionales, continuando con la creación de contenidos, servicios, programas y atención con enfoque diferencial.

El tipo de peticionario jurídico con mayor representación pertenece al **sector Gobierno (34 %) y a entes de control (18 %)**, lo que evidencia la sinergia entre las instituciones del Estado, razón por la que se debe continuar con la mejora de las rutas de atención, competencias e integración de información y servicios al ciudadano.

La fuente primaria de información (SIM) es de vital importancia para la calidad de la información de peticionarios. Por lo tanto, es necesario **desarrollar mejoras en la captura, validación y procesamiento del dato**, que permita optimizar la preparación de la base final empleada para este ejercicio de caracterización. Así mismo, **promover la cultura del buen registro y tipificación en los responsables de servicios y atención** al público permitirá, en los próximos ejercicios de consolidación y análisis de información de ciudadanos y peticionarios, mejorar los resultados de la misma.

6. Ficha técnica de caracterización



NOMBRE	CARACTERIZACIÓN DE PETICIONARIOS 2017 del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
OBJETIVO GENERAL	Identificar las principales características de los peticionarios del ICBF que acudieron durante la vigencia 2016, a partir de la consolidación y análisis de variables estadísticas, con el fin de focalizar, rediseñar servicios y mejorar las estrategias de atención que se prestan a las familias colombianas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Identificar acciones tendientes a implementar mecanismos eficientes de acceso a la información por parte de la ciudadanía, (personas naturales y jurídicas).• Mediante el análisis de las variables de la caracterización de peticionarios, fomentar la creación o mejoramiento de mecanismos ágiles para la retroalimentación entre las dependencias competentes de la gestión de los trámites y servicios.
FORMATO DEL DOCUMENTO	PDF
LENGUAJE	Español
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none">• Adecuación o implementación de nuevos canales de atención.• Identificar preferencias de los ciudadanos por los canales de atención.• Rediseño o propuesta de estrategias de servicio y atención.• Generación de arreglos institucionales que mejoren el servicio.
FUENTE	Base de datos Sistema de Información Misional (SIM) y registros de la vigencia 2016.
PERIODO DE MEDICIÓN	Enero a diciembre del 2016
REGISTROS VÁLIDOS	751.826 registros de peticionarios en el SIM de los derechos de petición que ingresan por los canales de atención del ICBF.
DEPENDENCIA	Dirección de Servicios y Atención
ÁREAS DE INTERÉS DEL DOCUMENTO	Dependencias Sede Nacional, regionales y centros zonales.

7. Bibliografía



- Decreto 0987 de 2012 por el cual se crea, entre otras dependencias, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, noviembre del 2011. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, y la más reciente en el marco de la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información. Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados, producida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF.