



CARACTERIZACIÓN DE PETICIONARIOS 2016

Estamos cambiando el mundo

República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras



Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. NORMATIVIDAD	5
3. OBJETIVOS	7
4. FUENTE DE INFORMACIÓN	8
5. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS DE LA BASE DE DATOS	10
6. CANALES DE ATENCIÓN.....	11
7. METODOLOGÍA DE CARACTERIZACIÓN	12
8. VARIABLES A UTILIZAR	13
9. FICHA TÉCNICA DE CARACTERIZACIÓN	17
10. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....	18
10.1 PERSONAS NATURALES.....	19
10.1.1 Premisas para el análisis de información de Personas Naturales.....	21
10.1.2 Resultados Generales Peticionarios Mayores de 18 años.....	22
10.1.3 Resultados Específicos Peticionarios Mayores de 18 Años	25
10.1.3.1 Peticionarios mayores de 18 años con información por sexo	25
10.1.3.2 Peticionarios mayores de 18 años con información del tipo de petición y motivo de consulta	28
10.1.3.3 Peticionarios mayores de 18 años con información de su ubicación	32
10.1.3.4 Peticionarios mayores de 18 años con información del punto de atención	35
10.1.3.5 Peticionarios mayores de 18 años con información de su condición de desplazamiento.	38
10.1.3.6 Peticionarios mayores de 18 años con información del grupo étnico	40
10.1.4 Resultados Generales Personas Naturales Menores de 18 Años	43
10.1.5 Resultados Específicos Personas Naturales Menores de 18 Años	45
10.1.5.1 Niños, niñas y adolescentes con información por Sexo	45
10.1.5.2 Niños, niñas y adolescentes con información del motivo de consulta.	47
10.1.5.3 Niños, niñas y adolescentes con información de ubicación del peticionario.....	51
10.1.5.4 Niños, niñas y adolescentes con información del punto de atención	54

10.1.5.5 Niños, niñas y adolescentes con información de su condición de desplazamiento.	56
10.1.5.6 Niños, niñas y adolescentes con información del grupo étnico.....	58
10.2 PERSONAS JURÍDICAS	61
10.2.1 Resultados Generales Personas Jurídicas.....	63
10.2.2 Personas Jurídicas con información del Sector Primario	68
10.2.3 Personas jurídicas con información del trámite solicitado.....	71
10.2.4 Personas jurídicas con información del punto atención y motivo de consulta ..	75
10.2.5 Personas jurídicas con información de la ubicación del peticionario.	79
10.2.6 Personas jurídicas con información de Sector Secundario	82
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
12. PUBLICACION DE RESULTADOS	89

1. INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente el Decreto 0987 de 2012 por el cual se crea, entre otras dependencias, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF y se le asignan funciones, entre ellas, la 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", se realiza el presente documento.

Las acciones adelantadas por la Dirección de Servicios y Atención están orientadas a lograr identificar y establecer los atributos particulares de los peticionarios que acuden a los servicios del ICBF, de manera tal, que una vez determinadas sus características primordiales, se cuente con insumos necesarios para soportar los ajustes que sean necesarios para la correcta prestación del servicio y coadyuvar así a la percepción positiva de los Peticionarios frente esta Entidad.

Se espera que los resultados de esta caracterización permitan el diseño e implementación de nuevos servicios, así como el rediseño de los ya existentes. De igual forma, prestar servicios diferentes por los canales que hoy en día se tienen, así como mejorar la interacción con los Peticionarios a través del diseño de campañas de estrategias de comunicación, etc.

2. NORMATIVIDAD

Normatividad General

NORMA	ASUNTO	FECHA
Constitución Política	Constitución política de Colombia	04/07/1991
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".	18/01/2011
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".	8/07/2005
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".	06/03/2014
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".	13/07/2009
Decreto 1078	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"	26/05/2015
Decreto 2693 de 2012	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones"	21/12/2012

Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".	17/12/2012
Decreto 19 de 2012	"por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	10/01/2012
Documento CONPES 3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano	15/03/2010
Documento CONPES 3785	"Política nacional de eficiencia administrativa al Servicio del ciudadano."	9/12/2013

Normatividad Específica

NORMA	ASUNTO	FECHA
Ley 75 de 1968	"Por la cual se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar"	30/12/1968
Decreto 0987	"Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias"	14/05/2012
Resolución 3962	"por la cual se deroga la resolución 6707 de 2013 y se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar".	06/05/2016

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar y perfilar a los Peticionarios y organizaciones, que se acercan al ICBF en busca de información, orientación o acceso a los programas, trámites y servicios del ICBF, a través de los diferentes canales de atención, con el fin de tener insumos que permitan hacer ajustes institucionales que impacten tanto en la oportunidad de atención de sus peticiones como en la calidad de los canales por los cuales acuden a la entidad. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013; así como a los criterios del manual de la Estrategia de Gobierno en Línea, de conformidad con el Decreto 1078 de 2015 y demás normatividad vigente.

Objetivos Específicos

- Identificar acciones tendientes a implementar mecanismos eficientes de acceso a la información por parte de la ciudadanía, (personas naturales y jurídicas).
- Generar mecanismos ágiles de retroalimentación entre las dependencias competentes de la gestión de los Trámites y Servicios que permitan la mejora de los procesos.

4. FUENTE DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que la fuente oficial de información de la entidad es el Sistema de Información Misional (SIM), la Dirección de Servicios y Atención tomó inicialmente como base los registros del Módulo de Atención al Ciudadano a nivel Nacional de todo el año 2015 (1'122.310 registros)

El ejercicio evidenció falencias de calidad de los datos en el registro de información, lo cual hizo necesario realizar procesos de normalización de la base de datos y cruces de información con la Registraduría Nacional del Estado Civil, para la depuración de los datos obteniendo el resultado de 1'121.422 registros con la variable Canal de Atención aptos para el análisis.

De los registros anteriormente mencionados se subdividieron en dos grupos: Personas Naturales con 1'040.030 registros y Personas Jurídicas con 81.392 registros.

Se tomó como universo de datos para el análisis de las personas naturales, 898.393 registros, que cumplen con las variables permanentes de Canal de Atención y Grupo Etario. Adicionalmente para cada análisis en particular de las personas naturales, se combinaron con diferentes variables como: grupo étnico, sexo, ubicación del ciudadano, punto de atención, etc., arrojando para cada caso particular un universo independiente.

De otra parte, es necesario anotar que para las personas naturales las variables Ubicación del Peticionario, Punto de Atención y Tipo de Petición o Motivo de Consulta, tienen múltiples opciones que la categorizan, lo que las hace inmanejables a la hora de graficarlas. Por esta razón, para dicho efecto se tomaron los registros más representativos en diferentes rangos.

Lo mismo sucede en el análisis de las personas jurídicas, que al utilizar las variables de lugar de atención, tipo y motivo de consulta, ubicación y sector secundario se tomaron los registros más representativos en diferentes rangos.

Características de la fuente de información:

- Nombre de la Base de Datos: Peticionarios del ICBF
- Periodo a Considerar en los Registros: Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2015.
- Número de campos: 19
- Número inicial de Registros: 1.122.310
- Periodicidad del reporte: Anual
- Dependencia generadora del reporte: Dirección de Servicios y Atención
- Tipo de Datos: Registros alfanuméricos
- Tipo de Archivo: Excel

5. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS DE LA BASE DE DATOS

COLUMNA	CAMPO	DESCRIPCIÓN
A	N° de Petición	Corresponde a la asignación numérica consecutiva de acuerdo al orden incorporado en el SIM
B	Fecha de Registro de Petición	Detalla el año, mes, día y hora en que se incorporó la información al SIM.
C	Tipo de Petición	Se hace una primera clasificación en el SIM, de acuerdo con la intención que tiene el peticionario cuando realiza su solicitud.
D	Motivo de Petición	Se establece la tipología derivada del asunto de la solicitud.
E	Regional Creación Petición	Identifica la Regional que recibió e incorporó la información al SIM.
F	Centro Zonal Creación Petición	Identifica el Centro Zonal que recibió e incorporó la información al SIM.
G	Canal de Recepción	Establece el canal por el cual entró la información al ICBF
H	Cruce Registraduría Nacional del Estado Civil	Identifica los campos que fueron cruzados con la Registraduría Nacional del Estado Civil
I	Tipo de Identificación	Número de identificación asignada por la autoridad competente al peticionario (Cédula, NIT, etc.)
J	Sector Primario	Consolidación de los peticionarios de acuerdo con los sectores establecidos por el Gobierno.
K	Sector Secundario	Subcategorías dentro de los sectores establecidos por el Gobierno.
L	Género	Alude al «conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres»

M	Fecha de Nacimiento	Indica la fecha de nacimiento del peticionario
N	Edad	Establece los años de vida del peticionario
Ñ	Grupo Étnico	Indica a qué grupo étnico pertenece el peticionario
O	Condición Desplazamiento	Indica si el peticionario presenta la condición de desplazamiento
P	Municipio	Municipio de residencia del peticionario.
Q	Departamento	Departamento de residencia del peticionario.
R	País	País de residencia del peticionario.

6. CANALES DE ATENCIÓN

Teniendo en cuenta que la información objeto de análisis de la presente caracterización fue la que ingresó al ICBF, vía SIM, a través de los diferentes canales que la entidad tiene dispuestos para la recepción de peticiones, nos parece importante enumerarlos y enfatizar en que los mismos se encuentran diferenciados en el Sistema de Información Misional, lo cual permite llevar una trazabilidad de todo el universo de peticiones a nivel nacional:

- Presencial
- Telefónica
- Escrito
- Virtual (Buzón, Correo, Facebook, Portal y Twitter)

7. METODOLOGIA DE CARACTERIZACIÓN

La metodología usada para iniciar la caracterización de los peticionarios del ICBF fue la segmentación, sugerida en los documentos guía para el tema de caracterización, 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. Dicha técnica es utilizada en Mercadeo para identificar aspectos comunes de los grupos poblacionales. De esta manera, entre los peticionarios del ICBF, los usuarios o beneficiarios de los programas de la entidad y los grupos externos de interés de la misma, optamos para esta primera fase de caracterización por los peticionarios que son quienes tienen el primer contacto con nuestra entidad.

Dentro de los peticionarios se hizo una primera clasificación diferenciando las personas naturales de las jurídicas. Posteriormente, se efectuó una categorización estableciendo agrupaciones de personas jurídicas, de acuerdo con los sectores a los que pertenecen o a las características que los identifican.

De esta manera, 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 notarias), entre otros. Posteriormente, se procedió a identificar y definir las variables a considerar y a efectuar los cruces de información.

Es importante mencionar que dos variables permanecen constantes durante todo el análisis (Grupo Etario y Canal de Recepción), combinándose con las demás (sexo, motivo de consulta, punto de atención, grupo étnico y condición de desplazamiento).

Adicionalmente, es importante mencionar que para el presente análisis la variable Grupo Etario se definió de la siguiente manera:

- Primera infancia 0 a 5 años
- Niñez 6 a 12 años
- Adolescencia 13 a 18 años
- Adultos 18 a 60 años
- Adultos mayores 60 años en adelante

8. VARIABLES A UTILIZAR

Peticionarios (Personas Naturales):

Variables Geográficas: Corresponde al área de ubicación de los peticionarios y las características directamente asociadas con las misma. Para ello se tomó la variable de **Ubicación** de los Peticionarios.

Variables Demográficas: Hacen referencia a características de la población. Para nuestro caso, según la información con la que contamos, es la **Edad** y **Sexo**.

Variables Intrínsecas: Hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales y estilos de vida). Se tomó como variable el uso de los diferentes **Canales de Acceso** al ICBF.

Variables del Comportamiento: Estas variables se concentran en las acciones observadas en los Peticionarios, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad. Para nuestra caracterización se tomó niveles de uso, entendido como la frecuencia con la que los Peticionarios sostienen intercambios con la entidad.

Organizaciones (Personas Jurídicas)

Variables Geográficas: identifica las características de las organizaciones asociadas directamente al área de ubicación de las mismas, para nuestra caracterización analizaremos tanto el lugar de ubicación de las personas jurídicas como el del punto de atención que recibe la solicitud de la organización.

Variables del tipo de organización: Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Para nuestra caracterización se utilizó la variable tipo de entidad por sector.

Matriz de Variables

PERSONAS NATURALES (PETICIONARIOS)			
Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográficas	Identificación	Identificar el registro de ciudadano petionario	Es importante determinar la ubicación para así crear estrategias de divulgación sobre los trámites y servicios que se ofrecen; así como estrategias para el acceso a la información sobre los mismos.
	Ubicación	Identificar por sitios de ubicación dentro del territorio Nacional a los petionarios que acuden al ICBF.	
	Nacionalidad	Identificar la nacionalidad de los extranjeros que acuden a los servicios del ICBF	
	Desplazado	Especificar la condición o situación del petionario.	Esta condición es de vital importancia para identificar la vulnerabilidad de los petionarios
Intrínsecas	Tipo de trámite o servicio	Es la actividad que interesa al ciudadano para la realización de un trámite o servicio ante la Entidad	Establecer los trámites o servicios de mayor interés para los petionarios, con el fin de focalizar mejoras en los mismos.
	Canales de recepción	Medios por los cuales ingresa la información de los Petionarios y por donde se capturan sus datos particulares así como el objeto de su consulta.	Identificar el canal de interacción con el usuario para concentrar recursos y esfuerzos para ampliar o mejorar el acceso a ellos y fortalecer la atención que por ellos se brinda.
Demográficas	Edad (grupo etario)	Primera Infancia: 0 a 5 años Niños: 6 a 12 años Adolescentes: 13 a 18 años Adultos: 18 a 60 años Adulto Mayor: de 60 años en adelante	Identifica las características poblacionales relativas a los rangos de edad.
	Grupo Étnico	Especifica la etnia a la que pertenece el petionario	Identifica las características de las peticiones recibidas, según el grupo poblacional al que pertenecen las mismas.

Comportamentales	Motivo de Consulta	Tipo de Trámite, servicio o beneficios buscados a desarrollar dentro del Instituto con el ánimo de obtener una respuesta o solución a su requerimiento	Tipificar el trámite, servicio o beneficio que busca el peticionario.
	Punto de creación de la petición (Centro Zonal, Sede Regional o Sede de la Dirección General)	Punto que recepciona, tramita y atiende las solicitudes	Identificar cuál es el punto que recibe el mayor número de requerimientos o solicitudes.
PERSONAS JURIDICAS (ORGANIZACIONES)			
Geográficas	Punto de atención de la petición interpuesta por la organización	Lugar de ubicación de la persona jurídica y lugar de ubicación del punto de atención donde se crea la petición.	Una vez definido el alcance geográfico de la ubicación de la organización y de la ubicación del punto en el que se realiza la solicitud, se adoptarán medidas para mejorar los servicios ofrecidos.

tipo de organización	Tipo de entidad usuaria o grupo de interés por sector	Clasificación del tipo de peticionario por sector: Primario (defensa, salud, educación, gobierno, industrial, servicios, solidario) -Secundario (fundaciones, unidades de servicio, colegios, hospitales, policía nacional, fiscalía, juzgados y notarias)	Permite referenciar el tipo de organizaciones que realizan las solicitudes al ICBF, con el fin de que la Entidad identifique la necesidad del servicio para éstas.
----------------------	---	--	--

9. FICHA TÉCNICA DE CARACTERIZACIÓN

Nombre:	CARACTERIZACIÓN DE PETICIONARIOS INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Fecha de caracterización	Noviembre de 2016
Objetivo general	Identificar y perfilar a los Peticionarios que se acercan al ICBF en busca de información, orientación o acceso a los programas, trámites y servicios del ICBF, a través de los diferentes canales de atención, con el fin de tener insumos que permitan hacer ajustes institucionales que impacten tanto en la oportunidad de atención de sus peticiones como en la calidad de los canales por los cuales acuden a la entidad. Lo anterior, con el fin dar cumplimiento a lo dispuesto en los CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013; así como a los criterios del manual de la Estrategia de Gobierno en Línea, de conformidad con el Decreto 1078 de 2015 y demás normatividad vigente.
Objetivo específico	•identificar acciones tendientes a implementar mecanismos eficientes de acceso a la información por parte de la ciudadanía. •Generar mecanismos ágiles de retroalimentación entre las dependencias competentes de la gestión de los Trámites y Servicios que permitan la mejora de los procesos.
Formato del documento	Word y PDF
Lenguaje	Español
Dependencia:	Dirección de Servicios y Atención.
Fuente de Información:	Base de datos del Sistema de Información misional (SIM).
Áreas de Interés del documento:	Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.
Periodo de medición:	Enero a diciembre de 2015.
Elaboró:	Dirección de Servicios y Atención
Ubicación	Página web de la Entidad http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios

10. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Los resultados descritos a continuación corresponden al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2015, para su interpretación se deben tener presentes las premisas enunciadas en el numeral 4. FUENTES DE INFORMACIÓN.

Grupos analizados en la caracterización:

Personas naturales mayores de 18 años

- a) Peticionarios con información por sexo.
- b) Peticionarios con información del tipo y motivo de la petición.
- c) Peticionarios con información de su ubicación.
- d) Peticionarios con información del punto de atención.
- e) Peticionarios con información de su condición de desplazamiento.
- f) Peticionarios con información del grupo étnico.

Personas naturales menores de 18 años

- a) Niños, niñas y adolescentes con información por sexo.
- b) Niños, niñas y adolescentes con información del tipo y motivo de petición.
- c) Niños, niñas y adolescentes con información de su ubicación.
- d) Niños, niñas y adolescentes con información del punto de atención.
- e) Niños, niñas y adolescentes con información de su condición de desplazamiento.
- f) Niños, niñas y adolescentes con información del grupo étnico.

Personas jurídicas

- a) Personas jurídicas con información del sector al que pertenecen.
- b) Personas jurídicas con información del trámite solicitado.
- c) Personas jurídicas con información del punto de atención y motivo de solicitud.
- d) Personas jurídicas con información del sector y ubicación.
- e) Personas jurídicas con información del sector secundario.

10.1 PERSONAS NATURALES

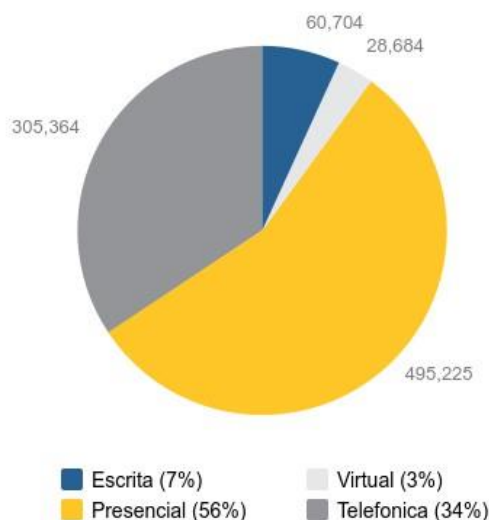
A continuación se presenta una infografía que resume los datos más relevantes frente a la caracterización de los peticionarios del ICBF (Personas Naturales)

Caracterización Peticionarios ICBF 2015

898.393 Peticionarios - Personas Naturales

889.977 mayores de 18 años

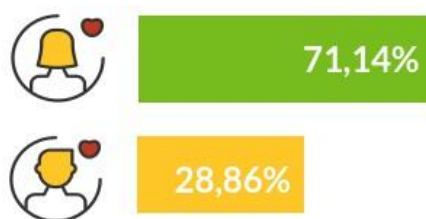
Se comunican de forma...



El mayor porcentaje de peticionarios son...



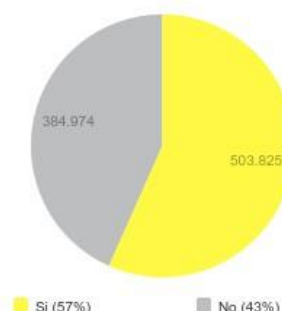
Sexo Peticionarios



Etnia



¿En condición de desplazamiento?





Motivos de petición más frecuentes

74%

Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011

10%

Conciliable - Fijación cuota de alimentos

Ubicación más frecuente

Bogotá D.C.

35%

102.694 ciudadanos



El mayor número de peticiones las recibe el ICBF

82%

a través del Centro
de Contacto



8.416 menores de 18 años

Niños, Niñas y Adolescentes



5.939 Sexo Mujeres



2.197 Sexo Hombres

81%

el canal
presencial
es el más utilizado



10.1.1 Premisas para el análisis de información de Personas Naturales

Tal como se mencionó en la Metodología, se tomaron dos variables fijas (Grupo Etario y Canal de Recepción), las cuales se combinaron con las demás variables: sexo, tipo y motivo de petición, punto de atención, grupo étnico y condición de desplazamiento.

Todas las variables analizadas cuentan con una tabla que evidencia el total de registros y sus porcentajes, como insumo para elaborar la gráfica correspondiente.

La variable “Grupo Etario” para el presente estudio se determinó de la siguiente manera:

- Primera infancia 0 a 5 años.
- Niñez 6 a 12 años.
- Adolescencia 13 a 18 años.
- Adultos 18 a 60 años.
- Adultos mayor 60 en adelante.

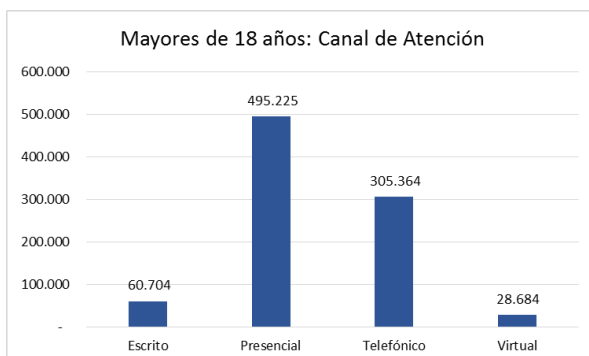
Del universo de peticionarios personas naturales con dato de canal de recepción (1'040.030) se tomaron solo los que también contaban con la información del grupo etario dando como resultado un universo de 898.393 peticionarios.

10.1.2 Resultados Generales Peticionarios Mayores de 18 años

De los 898.393 peticionarios con información de canal de atención y grupo etario, 889.977 son mayores de edad.

Resultados Generales por Canal de Atención

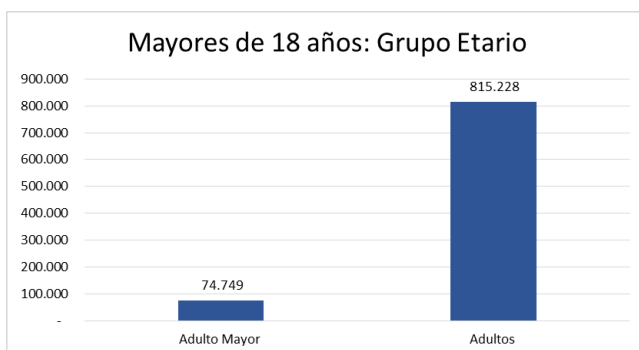
Se evidencia que los mayores de 18 años accedieron en su mayoría al ICBF por el canal presencial con 492.255 peticionarios, equivalentes al 55,64%.



Canal	Total	%
Escrito	60.704	6,82%
Presencial	495.225	55,64%
Telefónico	305.364	34,31%
Virtual	28.684	3,22%
Total General	889.977	100%

Resultados Generales por Grupo Etario

Se evidencia que los mayores de 18 años en su mayoría son adultos¹ con 815.228 peticionarios, equivalentes al 92%.

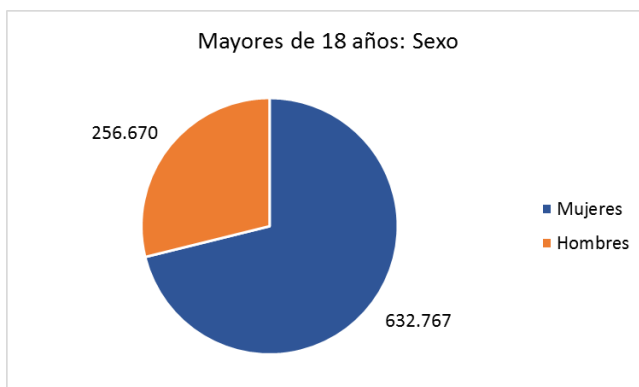


Grupo Etario	Total	%
Adulto Mayor	74.749	8%
Adultos	815.228	92%
Total General	889.977	100%

¹ Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

Resultados Generales por Sexo

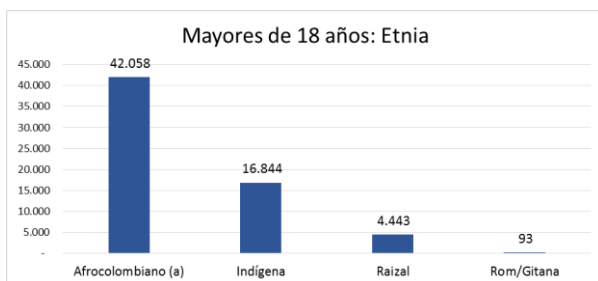
Se evidencia que de los 889.437 peticionarios mayores de 18 años que tienen información relacionada con su sexo, en su mayoría son mujeres (632.767), equivalentes al 71,14%.



Sexo	Total	%
Mujeres	632.767	71,14%
Hombres	256.670	28,86%
Total General	889.437	100%

Resultados Generales por Etnia

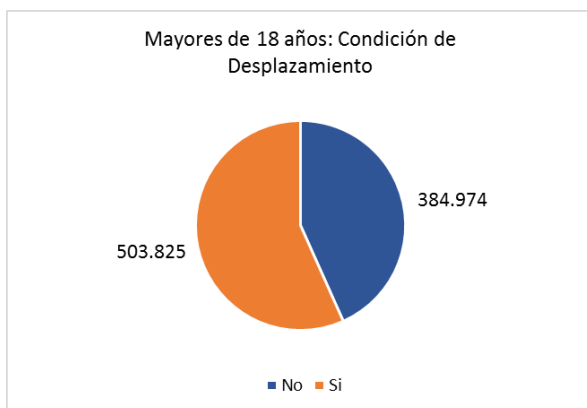
Se evidencia que de los 63.438 mayores de 18 años que tienen información del grupo étnico al que pertenecen, en su mayoría son Afrocolombianos con 42.058 peticionarios, equivalentes al 66,30%.



Etnia	Total	%
Afrocolombiano (a)	42.058	66,30%
Indígena	16.844	26,55%
Raizal	4.443	7,00%
ROM/Gitana	93	0,15%
Total General	63.438	100%

Resultados Generales por Condición de Desplazamiento

Se evidencia que de los 888.799 peticionarios mayores de 18 años que tienen información de la condición de desplazamiento, 503.825 son desplazados, equivalentes al 56,69%.



¿En condición de desplazamiento?	Total	%
No	384.974	43,31%
Si	503.825	56,69%
Total General	888.799	100%

10.1.3 Resultados Específicos Peticionarios Mayores de 18 Años

El siguiente análisis permite observar el comportamiento de los datos en los peticionarios mayores de 18 años, con el cruce o combinación de las variables permanentes (Canal de Atención y Grupo Etario) con variables adicionales y específicas según el caso.

10.1.3.1 Peticionarios mayores de 18 años con información por sexo

De los 889.977 peticionarios mayores de edad con información de canal de atención y grupo etario, solo 889.437 tiene información adicional relacionada con el sexo, de los cuales el 71.14% son mujeres (632.767) y el 28,86% hombres (256.670), observando que el canal más utilizado por éstos fue el presencial con 494.790 peticionarios (55.63 %).

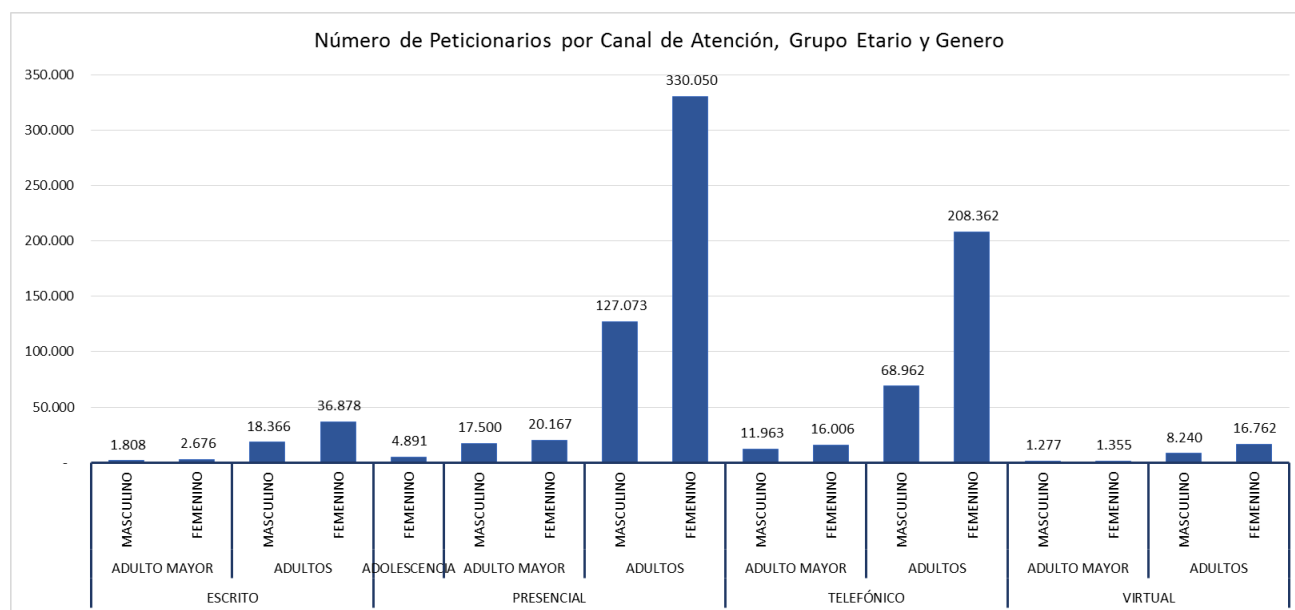


Tabla porcentual:

Canal	Grupo Etario	Sexo	Total	%
Escrito	Adulto Mayor	Mujeres	2.676	0,30%
		Hombres	2.760	0,31%
	Adultos	Hombres	18.366	2,06%
		Mujeres	36.878	4,15%
Total Escrito			60.680	6,82%
Presencial	Adulto Mayor	Hombres	17.500	1,97%
		Mujeres	20.167	2,27%
	Adultos	Hombres	127.073	14,29%
		Mujeres	330.050	37,11%
Total Presencial			494.790	55,63%
Telefónico	Adulto Mayor	Hombres	11.963	1,35%
		Mujeres	16.006	1,80%
	Adultos	Hombres	68.962	7,75%
		Mujeres	208.362	23,43%
Total Telefónico			305.293	34,32%
Virtual	Adulto Mayor	Hombres	1.806	0,20%
		Mujeres	1.866	0,21%
	Adultos	Hombres	8.240	0,93%
		Mujeres	16.762	1,88%
Total Virtual			28.674	3,22%
Total General			889.437	100%

Registros más representativos

- a) 330.050 mujeres adultas acudieron al ICBF por el canal presencial (37,11 %).
- b) 208.362 mujeres adultas, acudieron al ICBF por el canal telefónico (23,35 %).
- c) 127.073 hombres adultos², acudieron al ICBF por el canal presencial (14,29 %).

De lo anterior se concluye que el sexo mujer es el predominante, con los siguientes registros:

330.050 peticionarias adultas (37,11%), que acudieron por el canal presencial, con los siguientes rangos de edad:

Rango edad adultos - canal presencial	Total
19-29 Años	99.371
30-39 Años	119.427
40-49 Años	69.638
50-60 Años	41.614
Total	330.050

.208.362 peticionarias adultas (23,35%) que acudieron al ICBF por el canal telefónico, con los siguientes rangos de edad:

Rango edad adultos - canal telefónico	Total
19-29 Años	42.789
30-39 Años	78.195
40-49 Años	53.786
50-60 Años	33.592
Total	208.362

² Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

10.1.3.2 Peticionarios mayores de 18 años con información del tipo de petición y motivo de consulta

Todos los 889.977 peticionarios mayores de edad, con información de canal de atención y grupo etario tienen información adicional relacionada con el tipo de petición y motivo de consulta.

De acuerdo con lo comentado en el numeral 4 del presente documento "FUENTES DE INFORMACIÓN", debido a que para la variable "tipo de petición y motivo de consulta" existen múltiples categorías, se tomaron para el presente análisis los tipos de petición y motivos de consulta más representativos en rangos mayores a cinco mil registros.

Convenciones	
DP	Derecho de Petición
IOT	Información y Orientación con Tramite
IO	Información y Orientación
TAE	Trámite de atención Extraprocesal

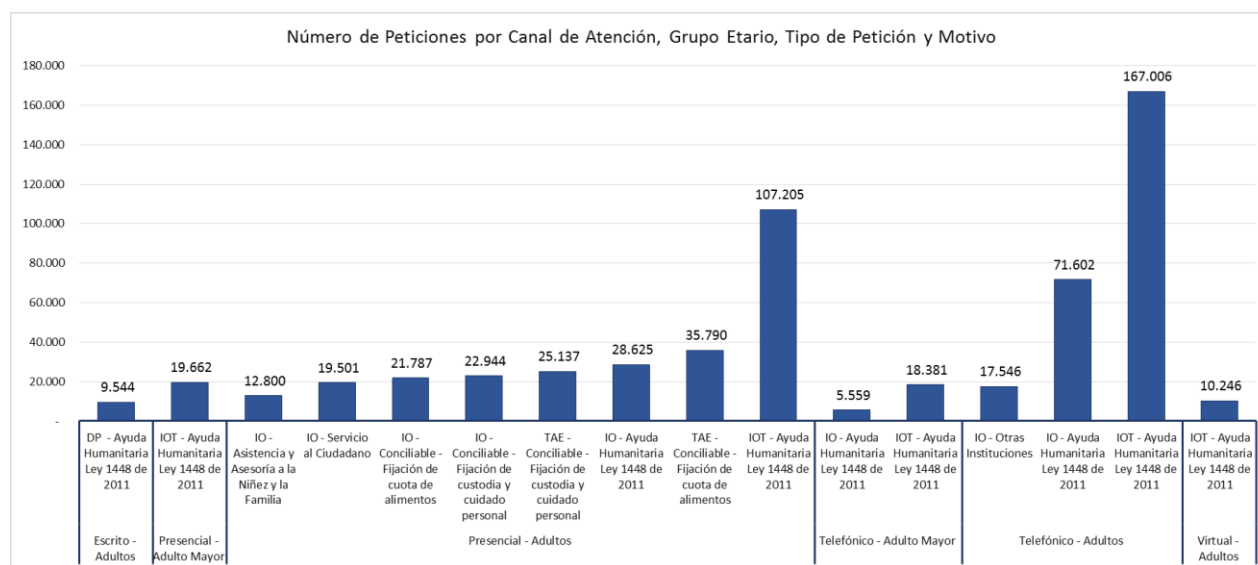


Tabla porcentual:

Canal de Recepción - Grupo Etario	Tipo Petición-Motivo Petición	Total	%
Escrito - Adultos	Derecho de Petición - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	9.544	1,61%
Total Escrito - Adultos		9.544	1,61%
Presencial - Adulto Mayor	Información y Orientación con Tramite - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	19.662	3,31%
Total Presencial - Adulto Mayor		19.662	3,31%
Presencial - Adultos	Información y Orientación - Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	12.800	2,16%
	Información y Orientación - Servicio al Ciudadano	19.501	3,29%
	Información y Orientación - Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	21.787	3,67%
	Información y Orientación - Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	22.944	3,87%
	Trámite de atención Extraprocesal - Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	25.137	4,24%
	Información y Orientación - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	28.625	4,82%
	Trámite de atención Extraprocesal - Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	35.790	6,03%
	Información y Orientación con Tramite - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	107.205	18,07%
Total Presencial - Adultos		273.789	46,1%
Teléfono - Adulto Mayor	Información y Orientación - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	5.559	0,94%
	Información y Orientación con Tramite - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	18.381	3,10%
Total Telefónico - Adulto Mayor		23.940	4,03%
Teléfono - Adultos	Información y Orientación - Otras Instituciones	17.546	2,96%

	Información y Orientación - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	71.602	12,07%
	Información y Orientación con Tramite - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	167.006	28,15%
Total Telefónico - Adultos		256.154	43,17 %
Virtual - Adultos	Información y Orientación con Tramite - Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	10.246	1,73%
Total Virtual - Adultos		10.246	1,73%
Total General		593.335	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia en la gráfica encontramos que 167.006 adultos³ (28,15%) acuden al ICBF utilizando el canal telefónico, por el tipo de petición Información y Orientación con Trámite (IOT) y por el motivo de consulta "Ayuda humanitaria Ley 1448 de 2011", en los siguientes rangos de edad:

Rango edad adultos - canal telefónico	Total
19-29 Años	30.417
30-39 Años	30.855
40-49 Años	45.447
50-60 Años	30.287
Total	167.006

³ Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

b). En segunda instancia, se evidencia que 35.790 adultos equivalente al 6,05% acuden al ICBF a través del canal presencial, por el tipo de petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) y por el motivo de consulta "Conciliable - Fijación de cuota de alimentos", en los siguientes rangos de edad:

Rango Edad Adultos - canal Presencial	Total
19-29 Años	16.632
30-39 Años	13.325
40-49 Años	4.648
50-60 Años	1.185
Total	35.790

c) En tercer orden se evidencia que 25.137 adultos, equivalente al 4,25%, acuden al ICBF utilizando el canal presencial, por el tipo de petición Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) y por el motivo de consulta "Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal", en los siguientes rangos de edad:

Rango Edad Adultos - canal telefónico	Total
19-29 Años	8.370
30-39 Años	9.345
40-49 Años	4.705
50-60 Años	2.717
Total	25.137

d) En la gráfica se evidencia que al cruzar la variable tipo y motivo de consulta, el canal más utilizado por los peticionarios fue el presencial, con 293.451 peticionarios (49,46 %).

10.1.3.3 Peticionarios mayores de 18 años con información de su ubicación

Todos los 889.977 peticionarios mayores de edad con información de canal de atención y grupo etario, tienen información adicional relacionada con la ubicación del peticionario.

De acuerdo con lo comentado en el numeral 4 del presente documento “FUENTES DE INFORMACIÓN”, debido a que para la variable “Ubicación del Peticionario” existen múltiples lugares entre las opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los sitios de ubicación más representativos en rangos mayores a tres mil registros.

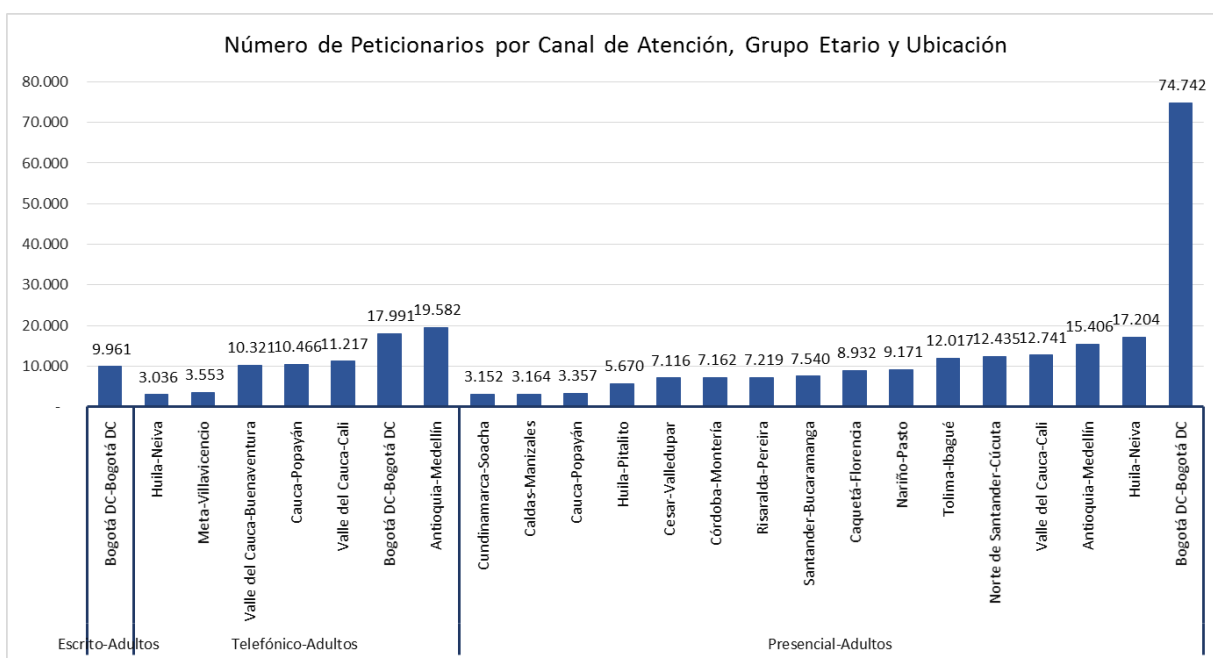


Tabla porcentual:

Canal - Grupo Etario	Departamento - Municipio	Total	%
Escrito-Adultos	Bogotá DC-Bogotá DC	9.961	3,40%
Total Escrito-Adultos		9.961	3,40%
Teléfono-Adultos	Huila-Neiva	3.036	1,04%
	Meta-Villavicencio	3.553	1,21%
	Valle del Cauca-Buenaventura	10.321	3,52%
	Cauca-Popayán	10.466	3,57%
	Valle del Cauca-Cali	11.217	3,83%
	Bogotá DC-Bogotá DC	17.991	6,14%
	Antioquia-Medellín	19.582	6,68%
Total Teléfono-Adultos		76.166	25,98%
Presencial-Adultos	Cundinamarca-Soacha	3.152	1,08%
	Caldas-Manizales	3.164	1,08%
	Cauca-Popayán	3.357	1,15%
	Huila-Pitalito	5.670	1,93%
	Cesar-Valledupar	7.116	2,43%
	Córdoba-Montería	7.162	2,44%
	Risaralda-Pereira	7.219	2,46%
	Santander-Bucaramanga	7.540	2,57%
	Caquetá-Florencia	8.932	3,05%
	Nariño-Pasto	9.171	3,13%
	Tolima-Ibagué	12.017	4,10%
	Norte de Santander-Cúcuta	12.435	4,24%
	Valle del Cauca-Cali	12.741	4,35%
	Antioquia-Medellín	15.406	5,26%
	Huila-Neiva	17.204	5,87%
	Bogotá DC-Bogotá DC	74.742	25,50%
Total Presencial-Adultos		207.028	70,62%
Total General		293.155	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia, en la gráfica encontramos 74.742 adultos⁴ (25,50%) que acuden al ICBF por el canal presencial y se encuentran ubicados en Bogotá.

b). En segunda instancia, se evidencia que 19.582 adultos (6,68%) acuden al ICBF por el canal telefónico y se encuentran ubicados en Medellín (Antioquia).

c). En tercer orden se evidencia que 17.204 adultos (5,87%) acuden al ICBF por el canal presencial y se encuentran ubicados en Neiva (Huila)

De lo anterior se concluye que la ubicación predominante es Bogotá D.C., con 74.742 adultos, que acuden por el canal presencial, en los siguientes rangos de edad:

Rango edad adultos - Bogotá	Total
19-29 Años	21.407
30-39 Años	28.119
40-49 Años	16.447
50-60 Años	8.769
Total	74.742

El segundo lugar de ubicación que concentra mayor número de peticionarios es Medellín (Antioquia) con 19.582 adultos, que acuden por el canal telefónico, en los siguientes rangos de edad:

Rango edad adultos - Medellín	Total
19-29 Años	3.719
30-39 Años	6.591
40-49 Años	5.247
50-60 Años	4.025
Total	19.582

⁴ Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

10.1.3.4 Peticionarios mayores de 18 años con información del punto de atención

Todos los 889.977 peticionarios mayores de edad, con información de canal de atención y grupo etario tienen información adicional relacionada con el punto de atención.

Se evidencia que el canal más utilizado por los mayores de 18 años fue el telefónico, con 303.247 peticionarios equivalente al 68,09%.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento “FUENTES DE INFORMACIÓN”, debido a que para la variable “Punto de Atención” existen múltiples lugares entre las opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los sitios de atención más representativos en rangos mayores a cuatro mil registros.

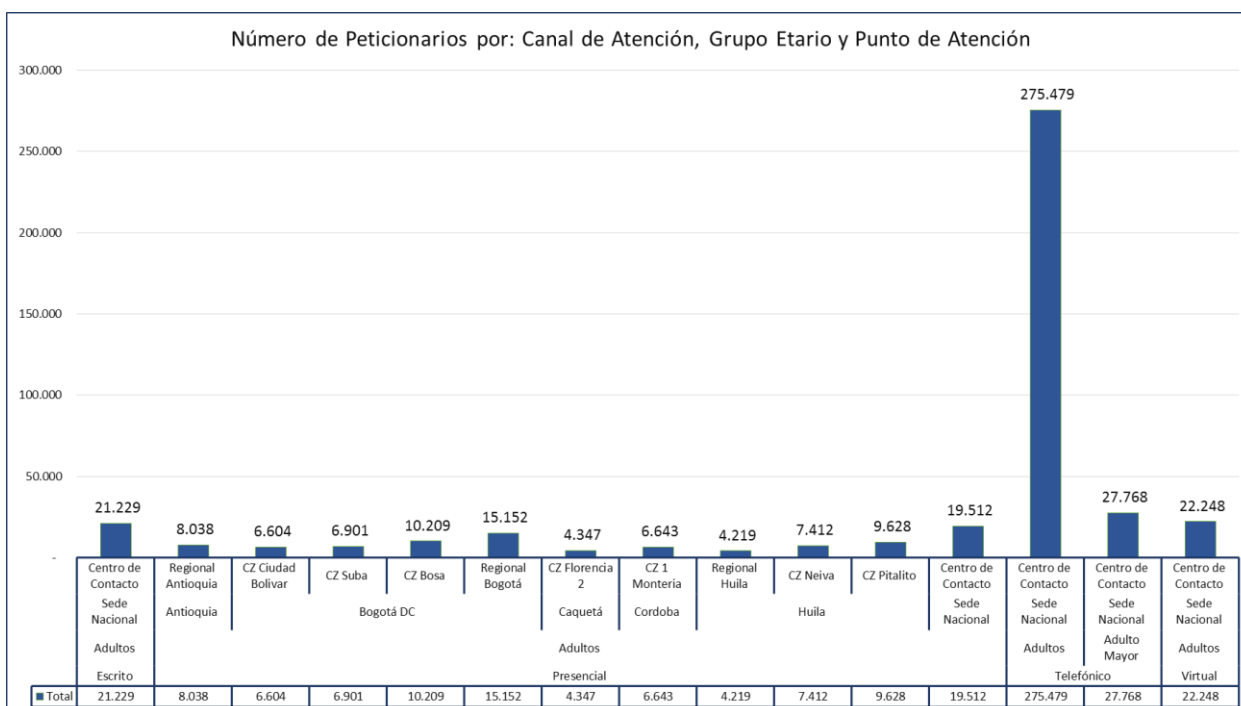


Tabla porcentual:

Canal de Atención	Grupo Etario	Regional	Centro Zonal	Total Peticiones	%
Escrito	Adultos	Sede Nacional	Centro de Contacto	21.229	4,77%
Total Escrito				21.229	4,77%
Presencial	Adultos	Antioquia	Regional Antioquia	8.038	1,80%
		Bogotá DC	CZ Ciudad Bolivar	6.604	1,48%
			CZ Suba	6.901	1,55%
			CZ Bosa	10.209	2,29%
			Regional Bogotá	15.152	3,40%
		Caquetá	CZ Florencia 2	4.347	0,98%
		Córdoba	CZ 1 Montería	6.643	1,49%
		Huila	Regional Huila	4.219	0,95%
			CZ Neiva	7.412	1,66%
			CZ Pitalito	9.628	2,16%
			Sede Nacional	Centro de Contacto	19.512
Total Presencial				98.665	22,15%
Telefónico	Adultos	Sede Nacional	Centro de Contacto	275.479	61,85%
	Adulto Mayor	Sede Nacional	Centro de Contacto	27.768	6,23%
Total Telefónico				303.247	68,09%
Virtual	Adultos	Sede Nacional	Centro de Contacto	22.248	5,00%
Total Virtual				22.248	5,00%
Total General				445.389	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia, en la gráfica encontramos 275.479 adultos⁵ (61,85%) que acuden al ICBF a través del Centro de Contacto por el canal telefónico, en los siguientes rangos de edad:

Rango de edad adultos	Total
19-29 Años	53.387
30-39 Años	100.600
40-49 Años	73.120
50-60 Años	48.372
Total	275.479

b).En segunda instancia, se evidencia que 27.768 adultos mayores, equivalente al 6,23%, acuden al ICBF a través del Centro de Contacto por el canal telefónico.

c).En tercer orden se aprecia que entre los mayores de 18 años, 22.248 adultos (5%) acuden al ICBF a través del Centro de Contacto por el canal virtual, en los siguientes rangos de edad:

Rango de edad adultos	Total
19-29 Años	4.208
30-39 Años	7.529
40-49 Años	5.903
50-60 Años	4.608
Total	22.248

⁵ Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

10.1.3.5 Peticionarios mayores de 18 años con información de su condición de desplazamiento.

De los 889.977 peticionarios mayores de edad, con información de canal de atención y grupo etario, 503.825 se encuentran en condición de desplazamiento, lo que equivale al 56,75%.

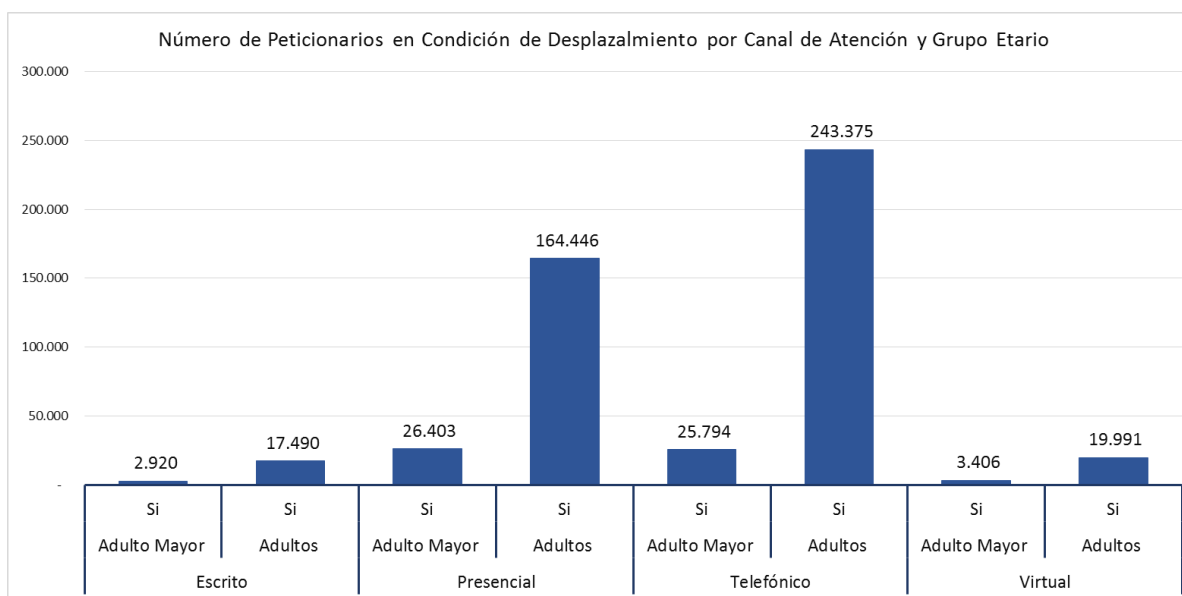


Tabla porcentual:

Canal	Grupo Etario	¿Desplazado?	Total	%
Escrito	Adulto Mayor	Si	2.920	0,58%
	Adultos	Si	17.490	3,47%
Total Escrito			20.410	4,05%
Presencial	Adulto Mayor	Si	26.403	5,24%
	Adultos	Si	164.446	32,64%
Total Presencial			190.849	37,88%
Telefónico	Adulto Mayor	Si	25.794	5,12%
	Adultos	Si	243.375	48,31%
Total Telefónico			269.169	53,43%
Virtual	Adulto Mayor	Si	3.406	0,68%
	Adultos	Si	19.991	3,97%
Total Virtual			23.397	4,64%
Total General			503.825	100%

Registros más representativos

- El canal predilecto de quienes acreditan condición de desplazamiento es el telefónico con 269.169 peticionarios que corresponden al 53,43% de los 503.825 peticionarios.
- El segundo canal utilizado por quienes acreditan condición de desplazamiento es el presencial con 190.849 peticionarios que equivalen al 37,88% de los 503.825 registros.

10.1.3.6 Peticionarios mayores de 18 años con información del grupo étnico

De los 889.977 petitionarios mayores de edad, con información de canal de atención y grupo etario, 553.412 cuentan con información adicional relacionada el grupo étnico.

De esos 553.412 petitionarios mayores de 18 años, que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, se evidenció que 66.127 se identifican como pertenecientes a un grupo étnico, lo que equivale al 11,95%.

Se evidencia que el canal más utilizado por éstos fue el presencial con 31.544 petitionarios (47,70%), seguido del canal telefónico con 30,665 que equivalen al 46,37%.

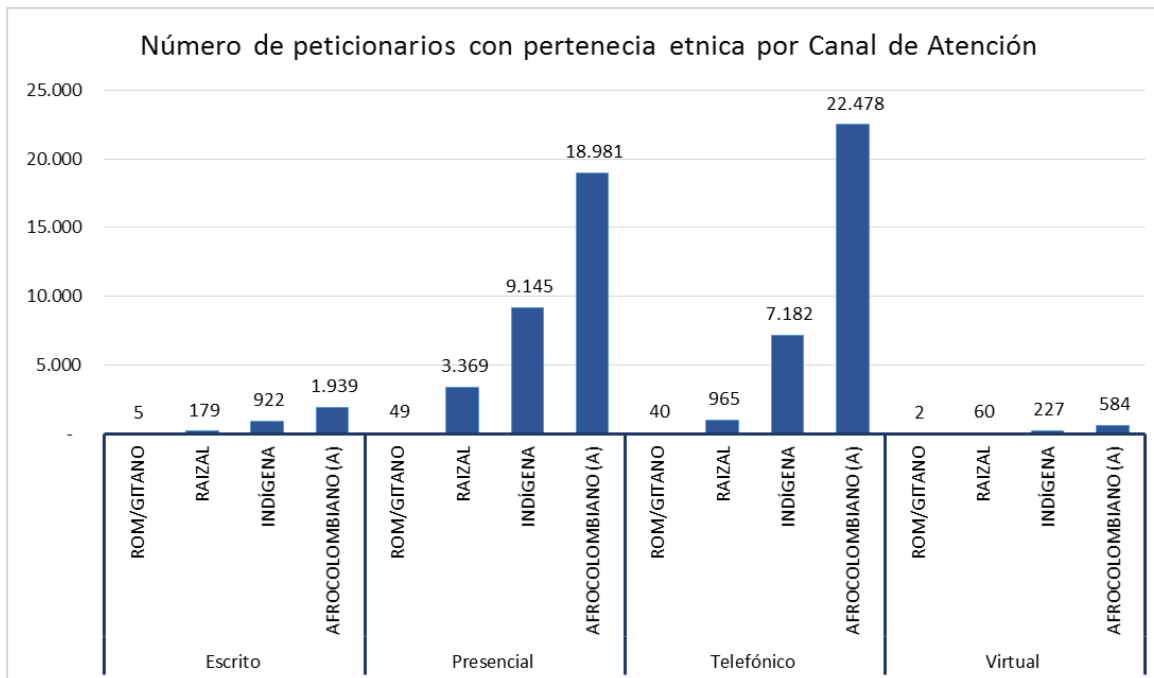


Tabla porcentual:

Canal de Atención	Etnia	Total	%
Escrito	ROM/GITANO	5	0,01%
	RAIZAL	179	0,27%
	INDÍGENA	922	1,39%
	AFROCOLOMBIANO (A)	1.939	2,93%
Total Escrito		3.045	4,60%
Presencial	ROM/GITANO	49	0,07%
	RAIZAL	3.369	5,09%
	INDÍGENA	9.145	13,83%
	AFROCOLOMBIANO (A)	18.981	28,70%
Total Presencial		31.544	47,70%
Telefónico	ROM/GITANO	40	0,06%
	RAIZAL	965	1,46%
	INDÍGENA	7.182	10,86%
	AFROCOLOMBIANO (A)	22.478	33,99%
Total Telefónico		30.665	46,37%
Virtual	ROM/GITANO	2	0,00%
	RAIZAL	60	0,09%
	INDÍGENA	227	0,34%
	AFROCOLOMBIANO (A)	584	0,88%
Total Virtual		873	1,32%
Total General		66.127	100%

Registros más representativos

- En primera instancia, se evidencia que los Afrocolombianos son la etnia que más acude al ICBF a solicitar servicios con 43.982 peticionarios, que equivalen al 66,51%.
- En segunda instancia, se encuentran los Indígenas con 17.476 peticionarios, que equivalen al 26,43%.



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras



- c) En tercera instancia, están los Raizales con 4.573 peticiones, que equivalen al 6,92%.
- d) En último lugar se encuentran los ROM con 96 peticionarios equivalentes a un 0,15%.
- e) El principal motivo de consulta de los grupos étnicos fue "Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011", con 44.211 peticiones, equivalentes al 69.55%, seguido del Trámite Extraprocesal Conciliable - Fijación de Cuota de Alimentos con 2.646 peticiones equivalente a 4.17%.

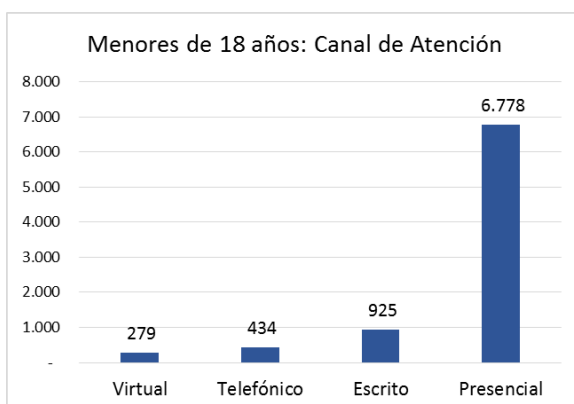


10.1.4 Resultados Generales Personas Naturales Menores de 18 Años

De los 898.393 peticionarios con información de canal de atención y grupo etario, 8.416 peticionarios son menores de edad.

Resultados Generales por Canal de Atención

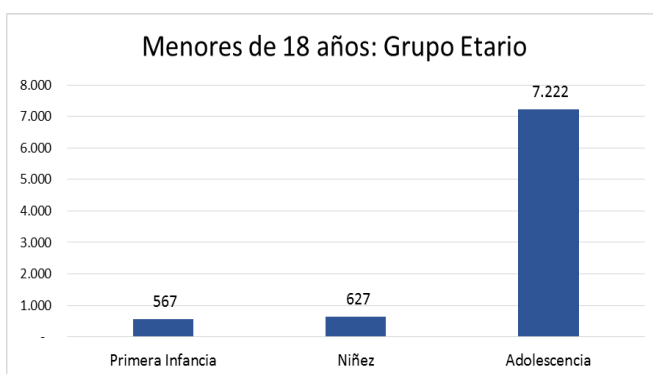
Se evidencia que los menores de 18 años accedieron en su mayoría al ICBF por el canal presencial con 6.778 peticionarios, equivalentes al 81%.



Canal	Total	%
Escrito	925	11%
Presencial	6.678	81%
Telefónico	434	5%
Virtual	279	3%
Total General	8.416	100%

Resultados Generales por Grupo Etario

Se evidencia que los menores de 18 años en su mayoría son adolescentes con 7.222 peticionarios, equivalentes al 85,81%.



Grupo Etario	Total	%
Primera Infancia	567	6,74%
Niñez	627	7,45%
Adolescencia	7.222	85,81%
Total General	8.416	100%

Resultados Generales por Sexo

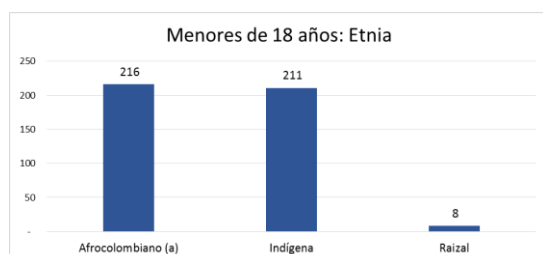
Se evidencia que de los 8.136 menores de 18 años que tienen información sobre su sexo, en su mayoría son mujeres con 5.939 peticionarios, equivalentes al 73%.



Sexo	Total	%
Mujeres	5.939	73%
Hombres	2.197	27%
Total General	8.136	100%

Resultados Generales por Etnia

Se evidencia que de los 435 menores de 18 años que tienen información sobre su pertenencia a grupos étnicos 216 son Afrocolombianos, equivalentes al 49.66%.



Etnia	Total	%
Afrocolombiano (a)	216	49,66%
Indígena	211	48,51%
Raizal	8	1,84%
Total General	435	100%

Resultados Generales por Condición de Desplazamiento

Se evidencia que los 8.020 menores de 18 años que tienen información sobre su condición de desplazamiento, 561 son desplazados, equivalentes al 7%.



¿En condición de desplazamiento?	Total	%
No	7.459	93%
Si	561	7%
Total General	8.020	100%

10.1.5 Resultados Específicos Personas Naturales Menores de 18 Años

El siguiente análisis permite observar el comportamiento de los datos en los peticionarios menores de 18 años, con el cruce o combinación de las variables permanentes (Canal de Atención y Grupo Etario) con variables adicionales y específicas según el caso.

10.1.5.1 Niños, niñas y adolescentes con información por Sexo

De los 898.393 peticionarios con información de canal de atención y grupo etario, 8.416 son menores de edad.

De los 8.416 peticionarios menores de edad, con información de canal de atención y grupo etario, 8.136 cuentan con información adicional relacionada con el sexo al que pertenecen.

De esos 8.136 niños, niñas y adolescentes que acudieron al ICBF por sus diferentes canales 5.939 eran mujeres, equivalentes al 73% y 2.197 eran hombres equivalentes al 27%, observando que el canal más utilizado por estos menores de edad es el presencial con 6.761 peticionarios, equivalentes al 83.10 %.

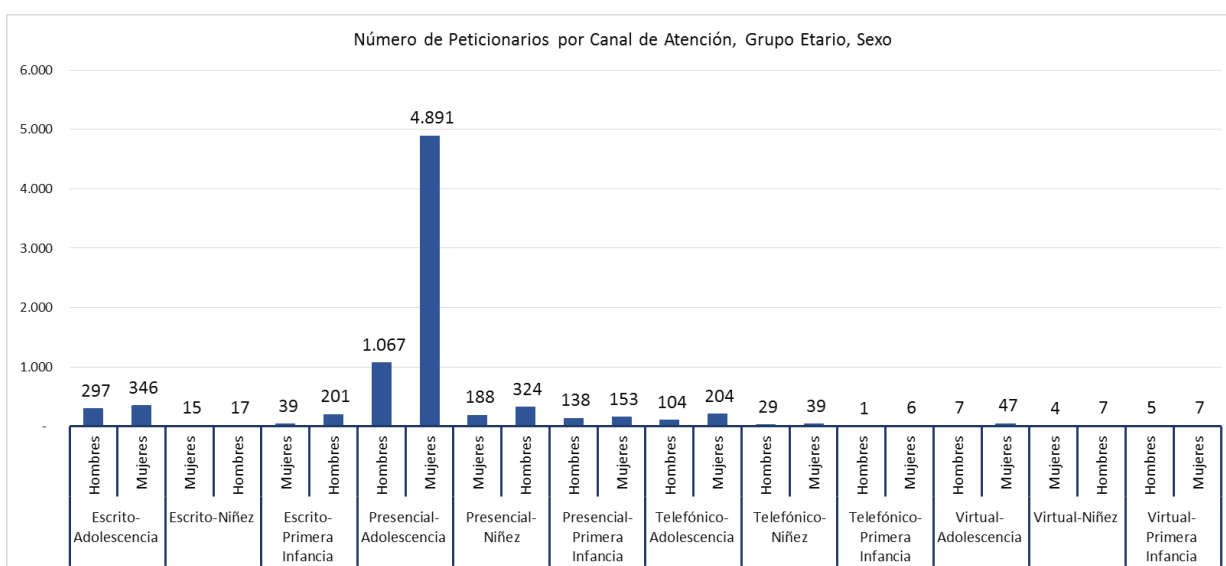


Tabla porcentual:

Canal - Grupo Etario	Sexo	Total	%
Escrito-Adolescencia	Hombres	297	3,65%
	Mujeres	346	4,25%
Total Escrito-Adolescencia		643	7,90%
Escrito-Niñez	Mujeres	15	0,18%
	Hombres	17	0,21%
Total Escrito-Niñez		32	0,39%
Escrito-Primera Infancia	Mujeres	39	0,48%
	Hombres	201	2,47%
Total Escrito-Primera Infancia		240	2,95%
Presencial-Adolescencia	Hombres	1.067	13,11%
	Mujeres	4.891	60,12%
Total Presencial-Adolescencia		5.958	73,23%
Presencial-Niñez	Mujeres	188	2,31%
	Hombres	324	3,98%
Total Presencial-Niñez		512	6,29%
Presencial-Primera Infancia	Hombres	138	1,70%
	Mujeres	153	1,88%
Total Presencial-Primera Infancia		291	3,58%
Telefónico-Adolescencia	Hombres	104	1,28%
	Mujeres	204	2,51%
Total Telefónico-Adolescencia		308	3,79%
Telefónico-Niñez	Hombres	29	0,36%
	Mujeres	39	0,48%
Total Telefónico-Niñez		68	0,84%
Telefónico-Primera Infancia	Hombres	1	0,01%
	Mujeres	6	0,07%
Total Telefónico-Primera Infancia		7	0,09%
Virtual-Adolescencia	Hombres	7	0,09%
	Mujeres	47	0,58%
Total Virtual-Adolescencia		54	0,66%
Virtual-Niñez	Mujeres	4	0,05%
	Hombres	7	0,09%
Total Virtual-Niñez		11	0,14%
Virtual-Primera Infancia	Hombres	5	0,06%
	Mujeres	7	0,09%
Total Virtual-Primera Infancia		12	0,15%
Total General		8.136	100%

Registros más representativos

- a) Las adolescentes mujeres entre 13 y 18 años acudieron en su mayoría al ICBF por el canal presencial (60,12 % que equivale a 4.891 peticionarias)
- b) Los adolescentes hombres entre 13 y 18 años acuden principalmente al ICBF por el canal presencial (13,11 % que equivale a 1.067 peticionarios).
- c) Las adolescentes mujeres entre 13 y 18 años acuden al ICBF por el canal escrito (4,25 % que equivalen a 346 peticionarias).

De la gráfica anterior se concluye que el sexo mujer es el predominante, con 4.891 adolescentes entre 13 y 18 años, que acuden al ICBF por el canal presencial.

En segunda instancia están los hombres, con 1.067 adolescentes entre 13 y 18 años, que acuden al ICBF por el canal presencial.

10.1.5.2 Niños, niñas y adolescentes con información del motivo de consulta.

De los 898.393 peticionarios con información del canal de atención y grupo etario solo 8.416 son menores de edad y todos tienen información relacionada con el tipo y motivo de consulta.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento "FUENTES DE INFORMACIÓN", debido a que para la variable "tipo de petición y motivo de consulta" existen múltiples opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los motivos de consulta más representativos en rangos mayores a veinte.

Motivos de consulta más frecuente para los menores a 18 años:

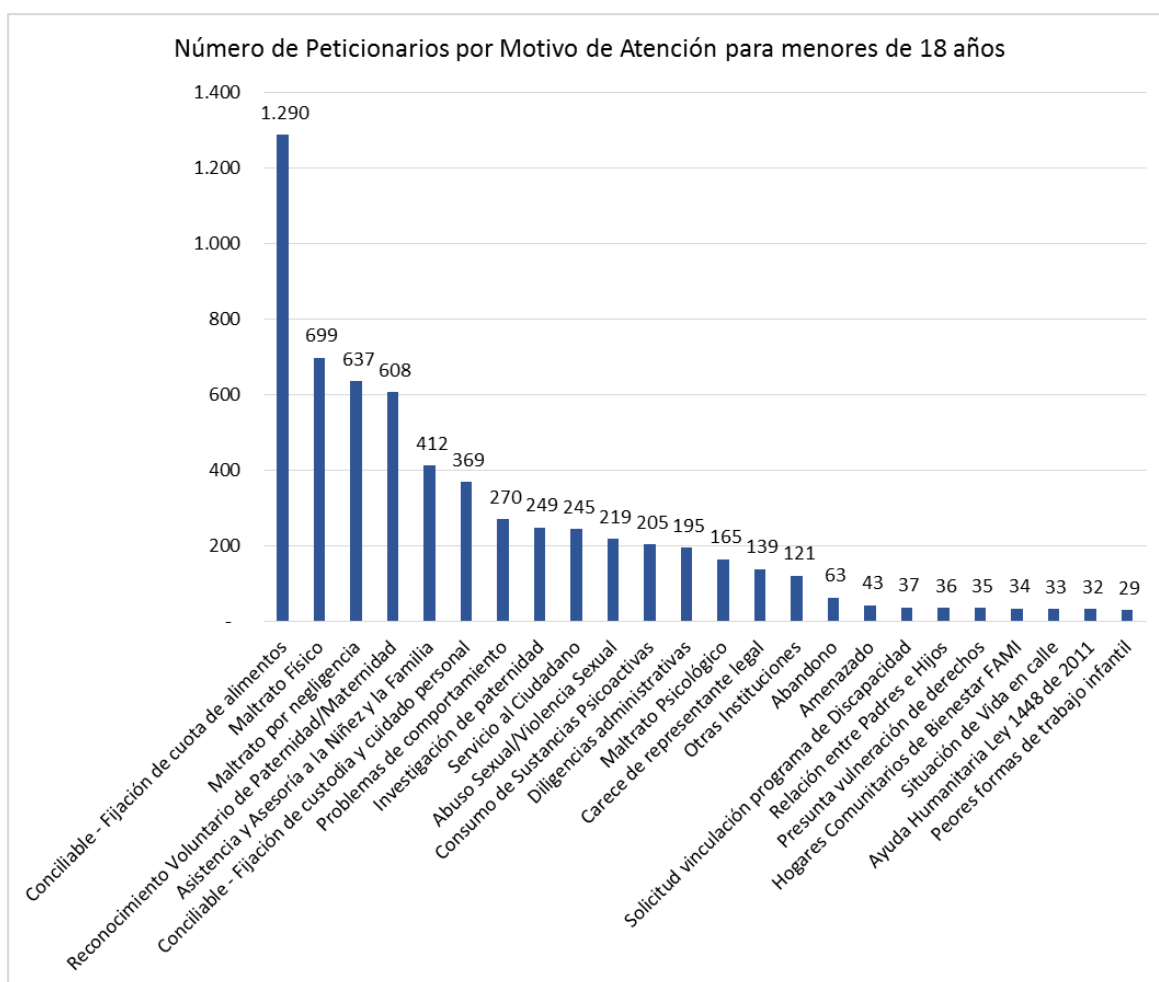


Tabla porcentual:

Canal – Grupo Etario	Motivo Atención	Total	%
Presencial - Adolescentes	Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	1.290	20,92 %
	Maltrato Físico	699	11,34 %
	Maltrato por negligencia	637	10,33 %
	Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad	608	9,86%
	Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	412	6,68%
	Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	369	5,99%
	Problemas de comportamiento	270	4,38%
	Investigación de paternidad	249	4,04%
	Servicio al Ciudadano	245	3,97%
	Abuso Sexual/Violencia Sexual	219	3,55%
	Consumo de Sustancias Psicoactivas	205	3,33%
	Diligencias administrativas	195	3,16%
	Maltrato Psicológico	165	2,68%
	Carece de representante legal	139	2,25%
	Otras Instituciones	121	1,96%
	Abandono	63	1,02%
	Amenazado	43	0,70%
	Solicitud vinculación programa de Discapacidad	37	0,60%
	Relación entre Padres e Hijos	36	0,58%
	Presunta vulneración de derechos	35	0,57%
	Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	34	0,55%
	Situación de Vida en calle	33	0,54%
	Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011	32	0,52%
	Peores formas de trabajo infantil	29	0,47%
Total General		6.165	100%

Registros más representativos

- a). En la anterior grafica se evidencia que 1.290 adolescentes entre 13 y 18 años, que corresponden al 15,32%, acuden al ICBF por el tipo de petición Tramite de Atención Extraprocesal, con el motivo de consulta -Conciliable - "Fijación Cuota de Alimentos",
- b). En segunda instancia, se aprecia que 699 adolescentes entre 13 y 18 años, que equivalen al 8,31%, acuden al ICBF por el tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos y el motivo de consulta "Maltrato Físico".
- c). En tercer lugar se encuentran que 637 adolescentes entre 13 y 18 años, que equivalen al 7,57%, acudieron al ICBF por el por el tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos con motivo "Maltrato por Negligencia"
- d) En la tabla anterior se observa que el canal más utilizado es el presencial con 6.165 adolescentes entre 13 y 18 años, equivalente al 75,25%.

10.1.5.3 Niños, niñas y adolescentes con información de ubicación del peticionario

De los 8.416 niños, niñas y adolescentes, que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, todos además del canal y grupo etario, tienen información de la ubicación del peticionario.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento “FUENTES DE INFORMACIÓN”, debido a que para la variable “ubicación del peticionario” existen múltiples lugares entre las opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los más representativos en rangos mayores a setenta registros.

Convenciones	
E-A	Escrito – Adolescentes
E-PI	Escrito - Primera Infancia
P-N	Presencial – Niños

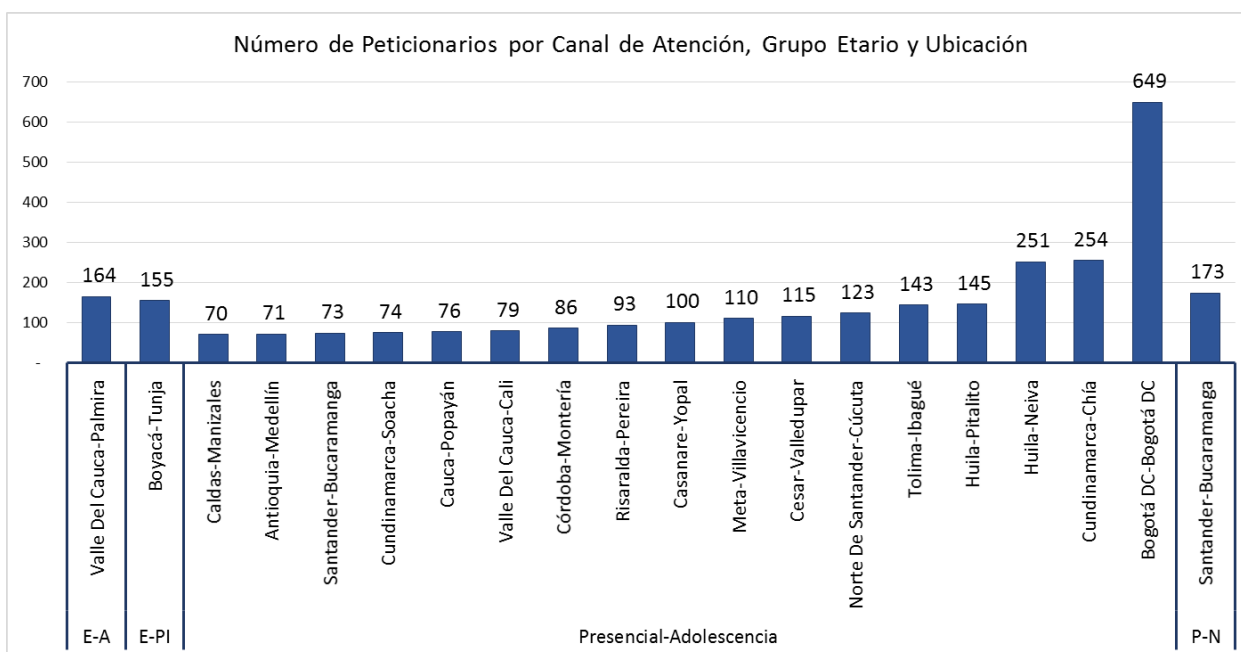


Tabla porcentual:

Canal - Grupo Etario	Departamento-Municipio	Total	%
Escrito – Adolescentes	Valle Del Cauca-Palmira	164	5,46%
Total Escrito – Adolescentes		164	5,46%
Escrito - Primera Infancia	Boyacá-Tunja	155	5,16%
Total Escrito - Primera Infancia		155	5,16%
Presencial-Adolescencia	Caldas-Manizales	70	2,33%
	Antioquia-Medellín	71	2,36%
	Santander-Bucaramanga	73	2,43%
	Cundinamarca-Soacha	74	2,46%
	Cauca-Popayán	76	2,53%
	Valle Del Cauca-Cali	79	2,63%
	Córdoba-Montería	86	2,86%
	Risaralda-Pereira	93	3,10%
	Casanare-Yopal	100	3,33%
	Meta-Villavicencio	110	3,66%
	Cesar-Valledupar	115	3,83%
	Norte De Santander-Cúcuta	123	4,09%
	Tolima-Ibagué	143	4,76%
	Huila-Pitalito	145	4,83%
	Huila-Neiva	251	8,36%
	Cundinamarca-Chía	254	8,46%
	Bogotá DC-Bogotá DC	649	21,60%
Total Presencial-Adolescencia		2.512	83,62%
Presencial – Niños	Santander-Bucaramanga	173	5,76%
Total Presencial – Niños		173	5,76%
Total General		3.004	100%

Registros más representativos

- a). En primera instancia, en la gráfica se observan 649 adolescentes entre 13 y 18 años equivalentes al 21,60%, que acuden al ICBF por el canal presencial y se encuentran ubicados en Bogotá, siendo ésta la ubicación predominante.
- b). En segunda instancia, se evidencia que 254 adolescentes entre 13 y 18 años equivalentes al 8,46%, que acuden al ICBF por canal presencial y se encuentran ubicados en Chía –Cundinamarca, siendo el segundo lugar de ubicación con mayor número de peticionarios.
- c). En tercer orden, se evidencian que 251 adolescentes entre 13 y 18 años equivalente al 8,36%, que acuden al ICBF por el canal presencial y se encuentran ubicados en Neiva (Huila).

10.1.5.4 Niños, niñas y adolescentes con información del punto de atención

Todos los registros de los 8.416 niños, niñas y adolescentes que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, cuentan con información del canal, grupo etario y punto de atención.

Adicionalmente encontramos que el punto de atención preferido por esta población es el Centro de Contacto con 822 menores de edad, que equivalen al (9.77%).

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento “FUENTES DE INFORMACIÓN”, debido a que para la variable “punto de atención” existen múltiples lugares entre las opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los más representativos en rangos mayores a setenta.

Convenciones	
E-A	Escrito – Adolescentes
E-PI	Escrito - Primera Infancia
P-A	Presencial – Adolescentes
P-N	Presencial – Niños
T-A	Telefónico – Adolescentes
V-A	Virtual – Adolescentes

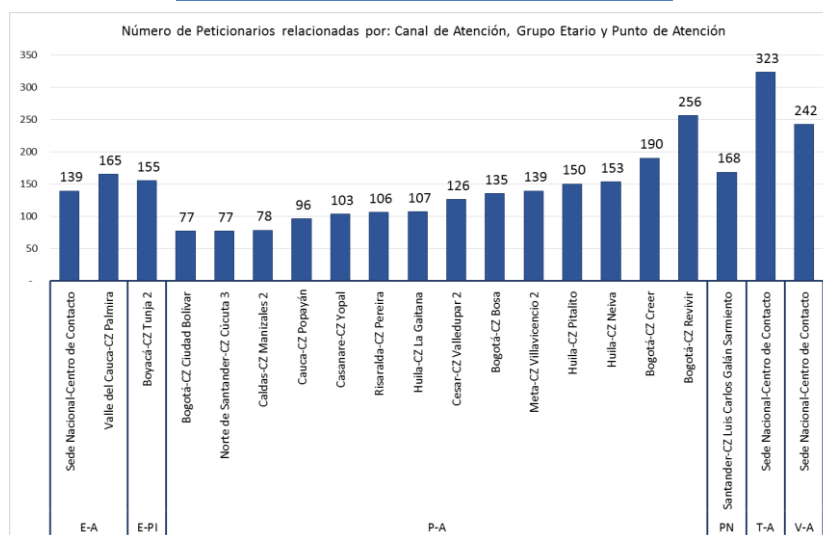


Tabla porcentual:

Canal-Grupo Etario	Regional-CZ	Total	%
Escrito – Adolescentes	Sede Nacional-Centro De Contacto	139	4,66%
	Valle Del Cauca-CZ Palmira	165	5,53%
Total Escrito – Adolescentes		304	10,18%
Escrito - Primera Infancia	Boyacá-CZ Tunja 2	155	5,19%
Total Escrito - Primera Infancia		155	5,19%
Presencial – Adolescentes	Bogotá-CZ Ciudad Bolívar	77	2,58%
	Norte De Santander-CZ Cúcuta 3	77	2,58%
	Caldas-CZ Manizales 2	78	2,61%
	Cauca-CZ Popayán	96	3,22%
	Casanare-CZ Yopal	103	3,45%
	Risaralda-CZ Pereira	106	3,55%
	Huila-CZ La Gaitana	107	3,58%
	Cesar-CZ Valledupar 2	126	4,22%
	Bogotá-CZ Bosa	135	4,52%
	Meta-CZ Villavicencio 2	139	4,66%
	Huila-CZ Pitalito	150	5,03%
	Huila-CZ Neiva	153	5,13%
	Bogotá-CZ Creer	190	6,37%
	Bogotá-CZ Revivir	256	8,58%
Total Presencial – Adolescentes		1.793	60,07%
Presencial – Niños	Santander-CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	168	5,63%
Total Presencial – Niños		168	5,63%
Telefónico – Adolescentes	Sede Nacional-Centro de Contacto	323	10,82%
Total Telefónico – Adolescentes		323	10,82%
Virtual – Adolescentes	Sede Nacional-Centro de Contacto	242	8,11%
Total Virtual – Adolescentes		242	8,11%
Total General		2.985	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia, en la gráfica se observa que 323 adolescentes con edades entre 13 y 18 años, acuden al Centro de Contacto por el canal telefónico, que equivalen a (10,82%).

b). El segundo punto de atención al que acude el mayor volumen de peticionarios menores de 18 años adolescentes es el Centro Zonal Revivir en Bogotá (Canal Presencial), con 256 adolescentes entre 13 y 18 años que equivalen a (8,58%).

c). En tercer orden, se encuentra el Centro de Contacto por el canal virtual, con 242 adolescentes entre 13 y 18 años que equivalen a (8,11%).

10.1.5.5 Niños, niñas y adolescentes con información de su condición de desplazamiento.

De los 8.416 niños, niñas y adolescentes, que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, solo 561 registran tener condición de desplazamiento, lo que equivalen al (7%) y que el canal más utilizado fue el presencial con 501 menores, que equivalen al (89.30%).

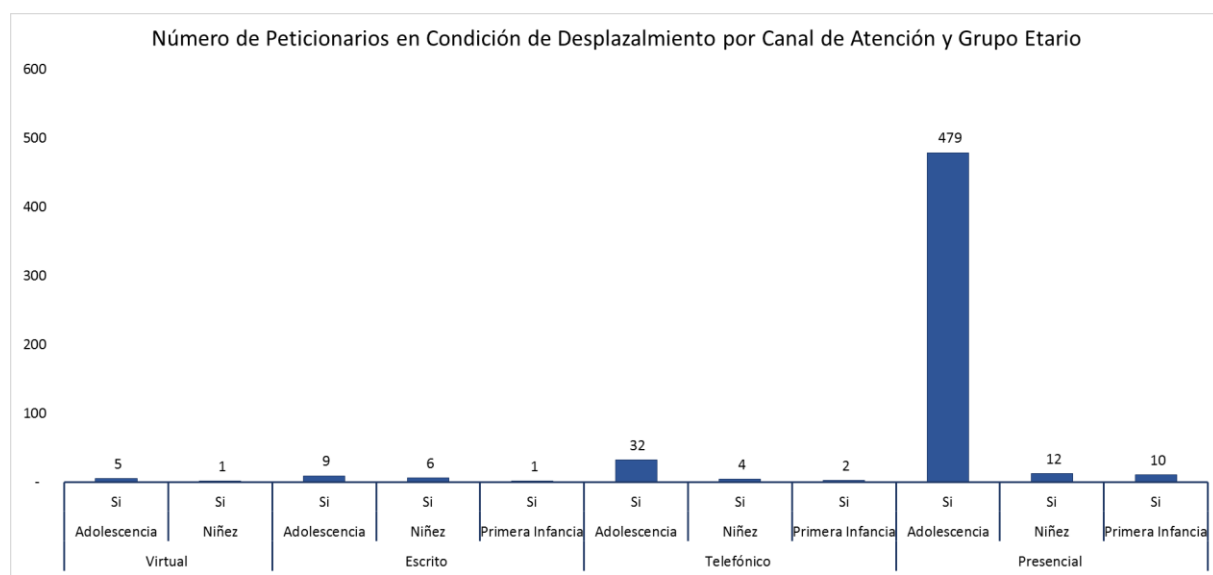


Tabla porcentual:

Canal	Grupo Etario	¿Desplazado?	Total	%
Virtual	Adolescencia	Si	5	0,89%
	Niñez	Si	1	0,18%
Total Virtual			6	1,07%
Escrito	Adolescencia	Si	9	1,60%
	Niñez	Si	6	1,07%
	Primera Infancia	Si	1	0,18%
Total Escrito			16	2,85%
Telefónico	Adolescencia	Si	32	5,70%
	Niñez	Si	4	0,71%
	Primera Infancia	Si	2	0,36%
Total Telefónico			38	6,77%
Presencial	Adolescencia	Si	479	85,38%
	Niñez	Si	12	2,14%
	Primera Infancia	Si	10	1,78%
Total Presencial			501	89,30%
Total General			561	100%

Registros más representativos

- En primera instancia encontramos que 479 adolescentes, entre 13 y 18 años, que están en condición de desplazamiento acuden por el canal presencial, siendo la condición predominante (85.38%).
- En segunda instancia se evidenció que 32 adolescentes entre de 13 y 18 años, en condición de desplazamiento, que equivalen al (5,70%) acuden al ICBF por el canal telefónico.
- En tercer orden se observa que 12 niños en condición de desplazamiento, entre 6 y 12 años, que equivalen al (2,14 %), acuden por el canal presencial.

10.1.5.6 Niños, niñas y adolescentes con información del grupo étnico

De los 8.416 niños, niñas y adolescentes que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, solo 5.056 tienen información del grupo étnico, además del canal y grupo etario.

De esos 5.056 peticionarios menores de 18 años se evidenció que 435 tienen pertenencia étnica y que el canal más utilizado por ellos fue el presencial, 378 peticionarios menores de edad que equivalen al 86.89%.

Convenciones			
E-A	Escrito – Adolescentes	E-N	Escrito – Niñez
E-PI	Escrito - Primera Infancia	P-PI	Presencial – Primera Infancia
P-A	Presencial – Adolescentes	T-N	Telefónico – Niñez
P-N	Presencial – Niños	T-PI	Telefónico – Primera Infancia
T-A	Telefónico – Adolescentes	V-N	Virtual – Niñez
V-A	Virtual – Adolescentes	V-PI	Virtual – Primera Infancia

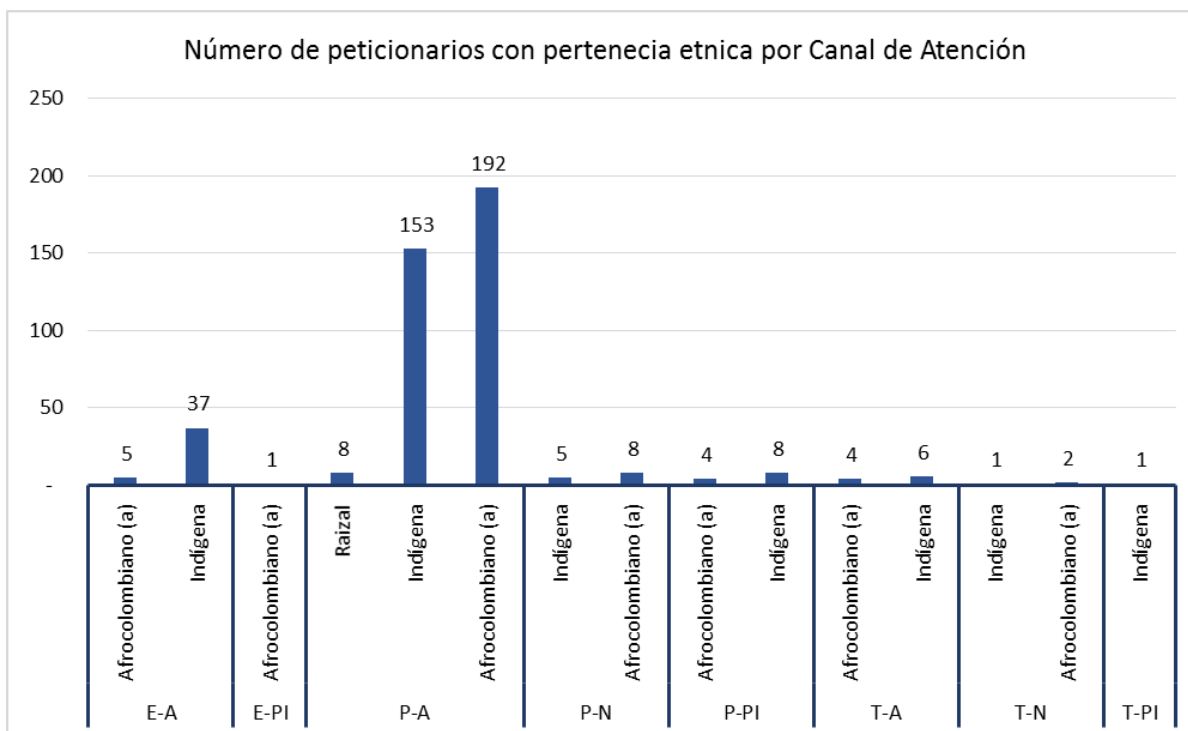


Tabla porcentual:

Canal - Grupo Etario	Etnia	Total	%
Escrito – Adolescentes	Afrocolombiano (a)	5	1,15%
	Indígena	37	8,51%
Total Escrito – Adolescentes		42	9,66%
Escrito - Primera Infancia	Afrocolombiano (a)	1	0,23%
Total Escrito - Primera Infancia		1	0,23%
Presencial – Adolescentes	Raizal	8	1,84%
	Indígena	153	35,17%
	Afrocolombiano (a)	192	44,14%
Total Presencial – Adolescentes		353	81,15%
Presencial – Niños	Indígena	5	1,15%
	Afrocolombiano (a)	8	1,84%
Total Presencial – Niños		13	2,99%
Presencial – Primera Infancia	Afrocolombiano (a)	4	0,92%
	Indígena	8	1,84%
Total Presencial – Primera Infancia		12	2,76%
Telefónico – Adolescentes	Afrocolombiano (a)	4	0,92%
	Indígena	6	1,38%
Total Telefónico – Adolescentes		10	2,30%
Telefónico – Niñez	Indígena	1	0,23%
	Afrocolombiano (a)	2	0,46%
Total Telefónico – Niñez		3	0,69%
Telefónico – Primera Infancia	Indígena	1	0,23%
Total Telefónico – Primera Infancia		1	0,23%
Total General		435	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia encontramos el grupo étnico predominante son los Afrocolombianos con 216 menores de 18 años que equivalen al 49,66%. De ellos 192 son adolescentes entre de 13 y 18 años (44,14%) y acuden por el canal presencial.



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras



b). En segunda instancia están los Indígenas con 211 menores de 18 años que equivalen al 48,51%; de estos se observa que 153 son adolescentes entre de 13 y 18 años (35,17%) y acuden por el canal presencial.

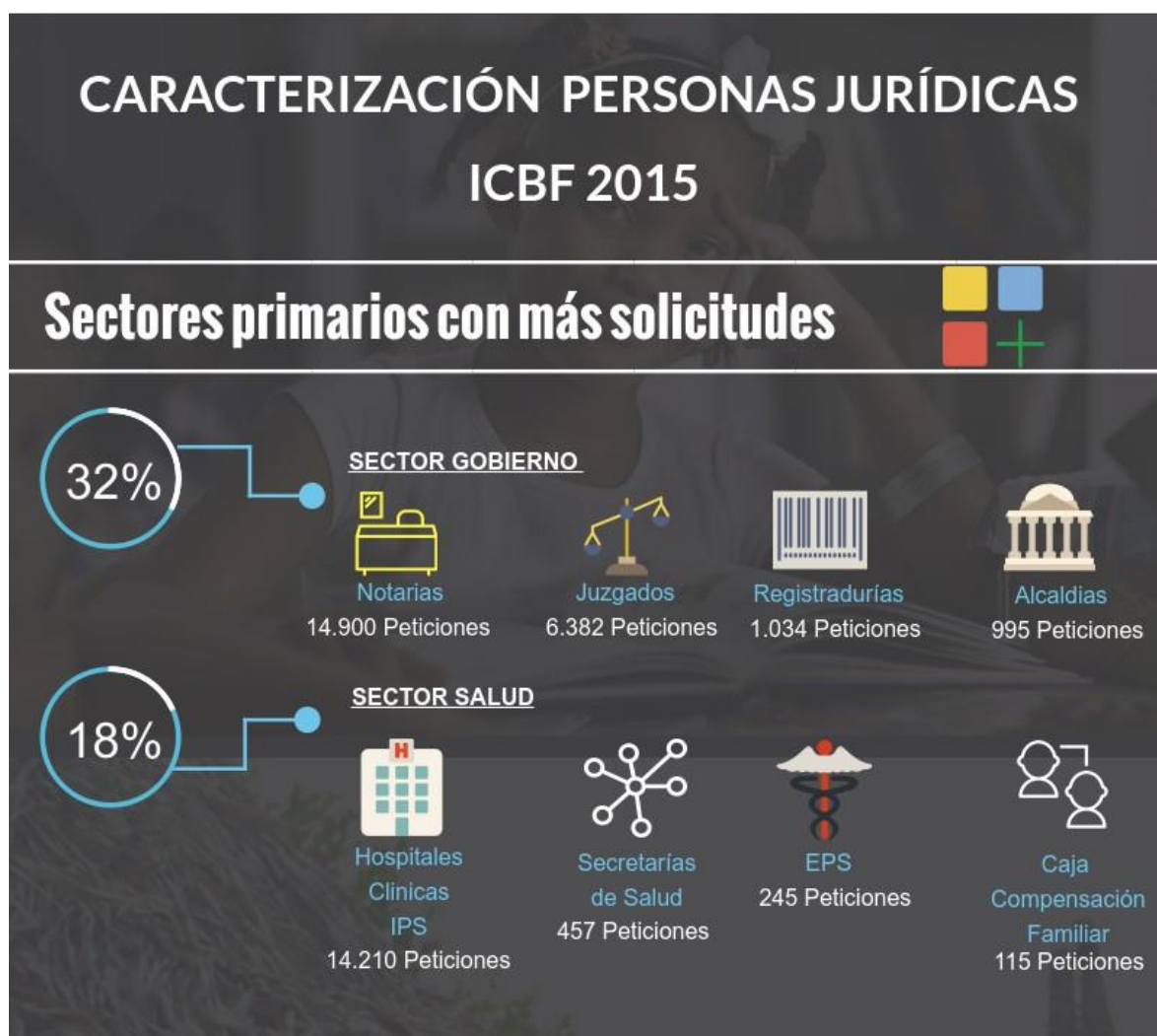
c). En tercer orden se encuentran los Raizales con 8 adolescentes entre de 13 y 18 años que equivalen al 1,84% y acuden por el canal presencial.

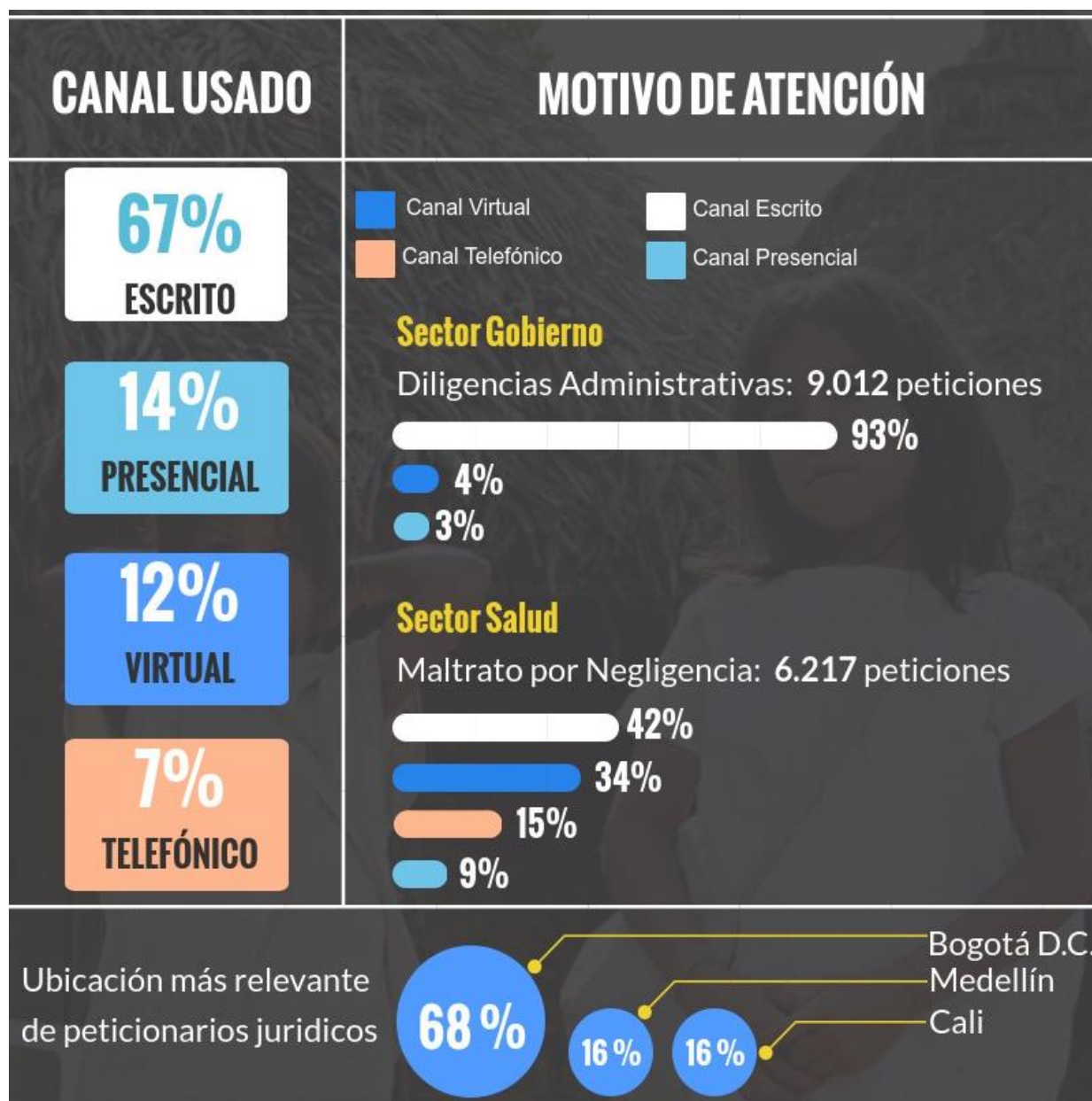


10.2 PERSONAS JURÍDICAS

Del universo de 1'121.457 peticionarios 81.392 corresponden a personas jurídicas.

A continuación, se presenta una infografía que resume los datos más relevantes, frente a la caracterización de Personas Jurídicas durante el año 2015.

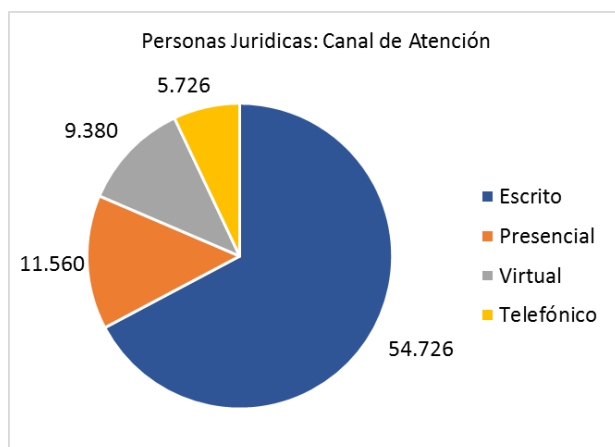




10.2.1 Resultados Generales Personas Jurídicas

Resultados Generales por Canal de Atención

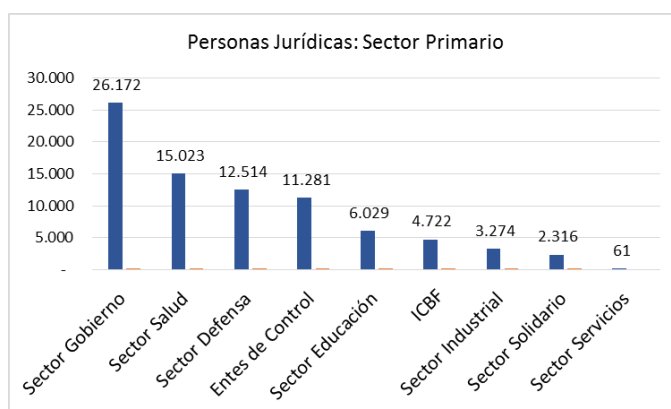
Se evidencia que las personas jurídicas accedieron en su mayoría al ICBF por el canal escrito con 54.726 peticionarios, equivalentes al 67,24%.



Canal	Total	%
Escrito	54.726	67,24%
Presencial	11.560	14,20%
Telefónico	9.380	11,52%
Virtual	5.726	7,04%
Total General	81.392	100%

Resultados Generales por Sector Primario

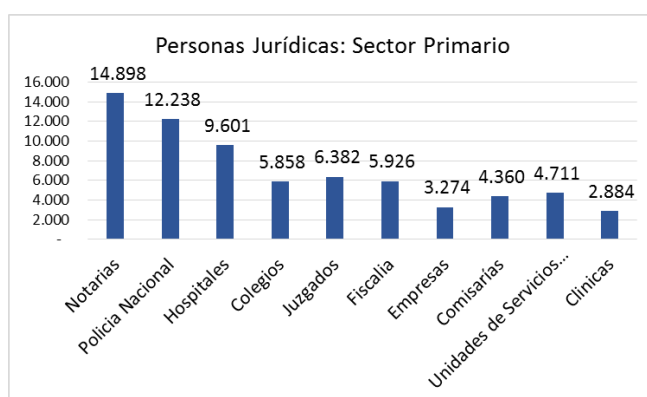
Se evidencia que las personas jurídicas en su mayoría pertenecen al sector primario Gobierno, con 26.172 peticionarios, equivalentes al 32,16%.



Sector Primario	Total	%
Sector Gobierno	26.172	32,16%
Sector Salud	15.023	18,46%
Sector Defensa	12.514	15,37%
Entes de Control	11.281	13,86%
Sector Educación	6.029	7,41%
ICBF	4.722	5,80%
Sector Industrial	3.274	4,02%
Sector Solidario	2.316	2,85%
Sector Servicios	61	0,07%
Total General	81.392	100%

Resultados Generales por Sector Secundario

Se evidencia que el sector secundario más reiterativo en las personas jurídicas son las Notarías, con 14.898 peticionarios, equivalentes al 21,24%.



Sector Secundario	Total	%
Notarías	14.898	21,24%
Policía Nacional	12.238	17,45%
Hospitales	9.601	13,69%
Colegios	5.858	8,35%
Juzgados	6.382	9,10%
Fiscalía	5.926	8,45%
Empresas	3.274	4,67%
Comisarias	4.360	6,22%
Unidades de Servicios ICBF	4.711	6,72%
Clínicas	2.884	4,11%

Resultados Generales por Punto de Atención

Se evidencia que el punto de atención más reiterado por las personas jurídicas es el Centro Contacto con 10.926 peticionarios, equivalentes al 32,73%.

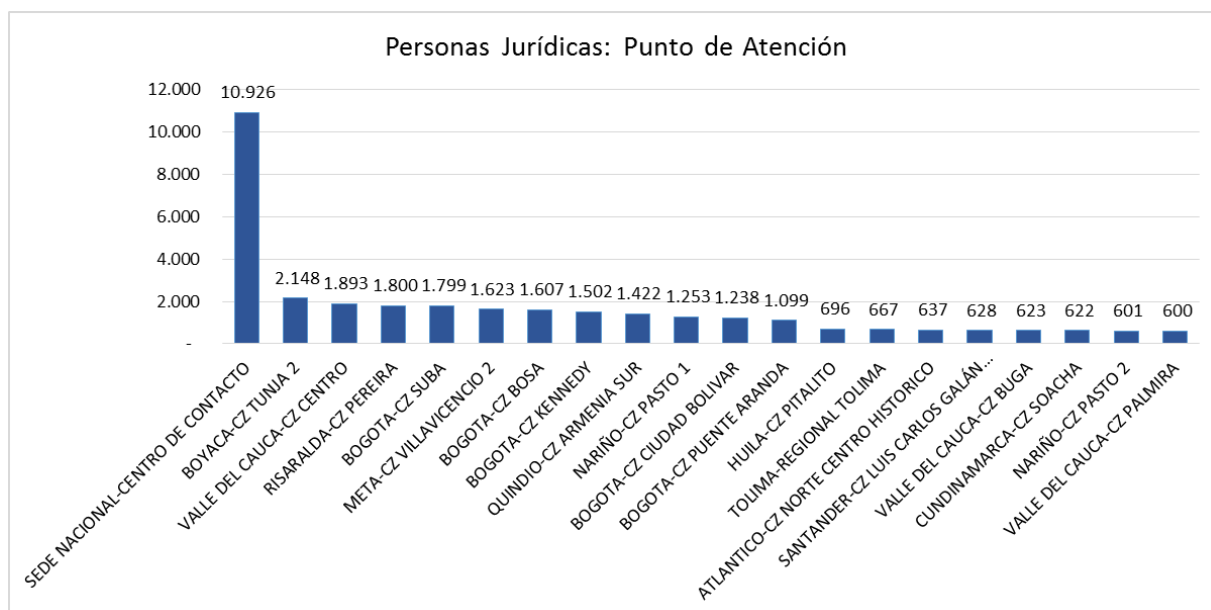
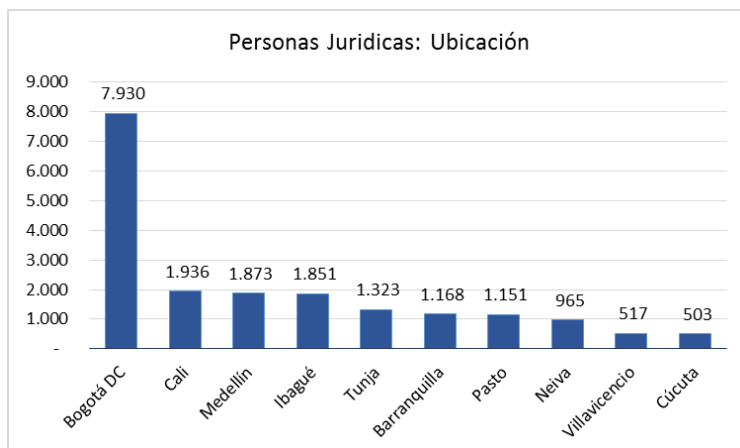


Tabla porcentual:

Regional - Centro Zonal	Total	%
Sede Nacional-Centro De Contacto	10.926	32,73%
Boyacá -CZ Tunja 2	2.148	6,43%
Valle Del Cauca-CZ Centro	1.893	5,67%
Risaralda-CZ Pereira	1.800	5,39%
Bogotá -CZ Suba	1.799	5,39%
Meta-CZ Villavicencio 2	1.623	4,86%
Bogotá - CZ Bosa	1.607	4,81%
Bogotá -CZ Kennedy	1.502	4,50%
Quindío -CZ Armenia Sur	1.422	4,26%
Nariño-CZ Pasto 1	1.253	3,75%
Bogotá -CZ Ciudad Bolívar	1.238	3,71%
Bogotá -CZ Puente Aranda	1.099	3,29%
Huila-CZ Pitalito	696	2,08%
Tolima-Regional Tolima	667	2,00%
Atlántico - CZ Norte Centro Histórico	637	1,91%
Santander-CZ Luis Carlos Galán Sarmiento	628	1,88%
Valle Del Cauca-CZ Buga	623	1,87%
Cundinamarca -CZ Soacha	622	1,86%
Nariño-CZ Pasto 2	601	1,80%
Valle Del Cauca-CZ Palmira	600	1,80%

Resultados Generales por Ubicación

De las 81.392 personas jurídicas 40.942 tienen información sobre su ubicación, de estos 7.930 están ubicados en Bogotá equivalentes al 41,27%.



Ciudad	Total	%
Bogotá DC	7.930	41,27
Cali	1.936	10,07
Medellín	1.873	9,75
Ibagué	1.851	9,63
Tunja	1.323	6,88
Barranquilla	1.168	6,08
Pasto	1.151	5,99
Neiva	965	5,02
Villavicencio	517	2,69
Cúcuta	503	2,62

Resultados Generales por Tipo de Petición y Motivo de Consulta

De las 81.392 personas jurídicas 75.253 tienen información sobre su Tipo de Petición y Motivo de Consulta, de estos 17.891 acuden por el tipo "Información y Orientación con Trámite" y motivo de consulta "Diligencias administrativas", equivalentes al 31,06%.

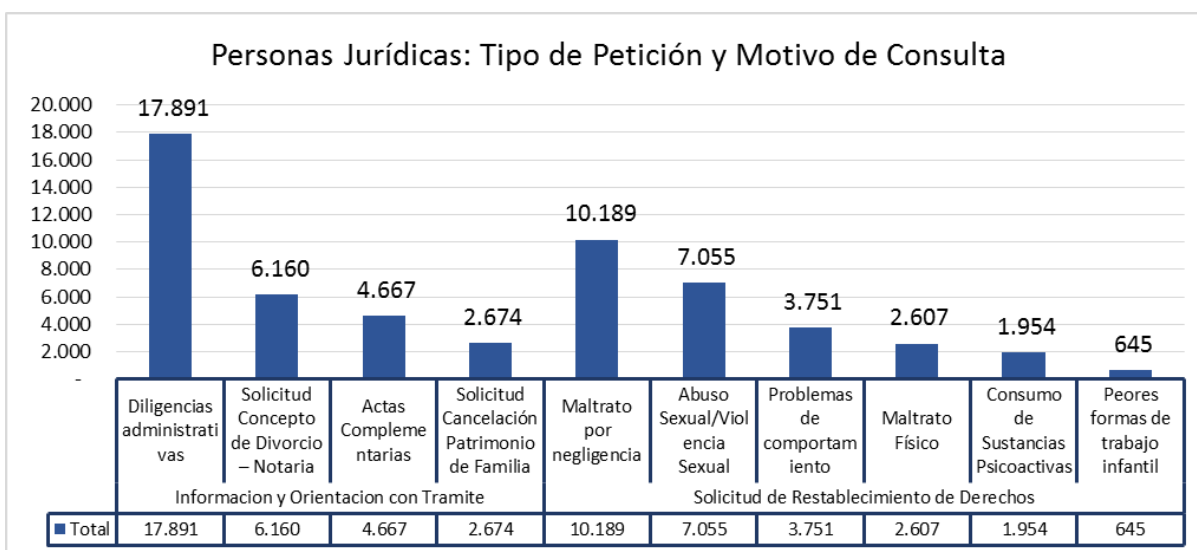


Tabla porcentual:

Tipo Petición	Motivo Petición	Suma de Total	Suma de Total2
Información y Orientación con Trámite	Diligencias administrativas	17.891	31,06%
	Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	6.160	10,70%
	Actas Complementarias	4.667	8,10%
	Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	2.674	4,64%
Total Información y Orientación con Trámite		31.392	54,51%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	Maltrato por negligencia	10.189	17,69%
	Abuso Sexual/Violencia Sexual	7.055	12,25%
	Problemas de comportamiento	3.751	6,51%
	Maltrato Físico	2.607	4,53%
	Consumo de Sustancias Psicoactivas	1.954	3,39%
	Peores formas de trabajo infantil	645	1,12%
Total Solicitud de Restablecimiento de Derechos		26.201	45,49%

10.2.2 Resultados Específicos Personas Jurídicas

El siguiente análisis permite observar el comportamiento de los datos en las personas jurídicas, con el cruce o combinación de la variable permanente Canal de Atención con variables adicionales y específicas según el caso.

10.2.2.1 Personas Jurídicas con información del Sector Primario

De las 81.392 personas jurídicas que acudieron al ICBF se evidenció que el canal más utilizado por éstas fue el escrito con 54.726 peticionarios (67.24%).

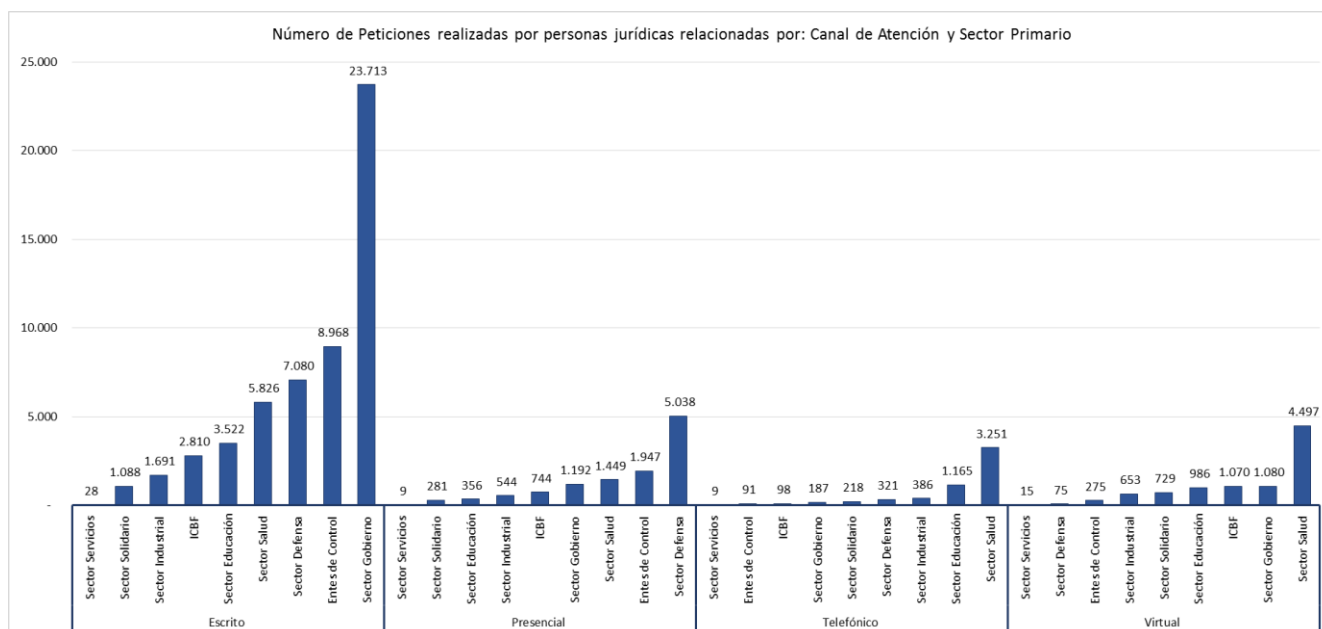


Tabla porcentual:

Canal	Sector Primario	Total Peticiones	%
Escrito	Sector Servicios	28	0,03%
	Sector Solidario	1.088	1,34%
	Sector Industrial	1.691	2,08%
	ICBF	2.810	3,45%
	Sector Educación	3.522	4,33%
	Sector Salud	5.826	7,16%
	Sector Defensa	7.080	8,70%
	Entes de Control	8.968	11,02%
	Sector Gobierno	23.713	29,13%
Total Escrito		54.726	67,24%
Presencial	Sector Servicios	9	0,01%
	Sector Solidario	281	0,35%
	Sector Educación	356	0,44%
	Sector Industrial	544	0,67%
	ICBF	744	0,91%
	Sector Gobierno	1.192	1,46%
	Sector Salud	1.449	1,78%
	Entes de Control	1.947	2,39%
	Sector Defensa	5.038	6,19%
Total Presencial		11.560	14,20%
Telefónico	Sector Servicios	9	0,01%
	Entes de Control	91	0,11%
	ICBF	98	0,12%
	Sector Gobierno	187	0,23%
	Sector Solidario	218	0,27%
	Sector Defensa	321	0,39%
	Sector Industrial	386	0,47%
	Sector Educación	1.165	1,43%
	Sector Salud	3.251	3,99%
Total Telefónico		5.726	7,04%
Virtual	Sector Servicios	15	0,02%
	Sector Defensa	75	0,09%
	Entes de Control	275	0,34%
	Sector Industrial	653	0,80%
	Sector Solidario	729	0,90%
	Sector Educación	986	1,21%
	ICBF	1.070	1,31%
	Sector Gobierno	1.080	1,33%
	Sector Salud	4.497	5,53%
Total Virtual		9.380	11,52%
Total General		81.392	100%

Registros más representativos

- a). En primera instancia en la gráfica se aprecia al sector Gobierno con 23.713 personas jurídicas equivalentes al 29,13%, que acuden al ICBF a través del canal escrito.
- b). En segunda instancia están los Entes de Control con 8.968 personas jurídicas, equivalentes al 11,02% que acuden al ICBF por el canal escrito.
- c). En tercer orden se encuentra el sector Defensa con 7.080 personas jurídicas, equivalentes al 8.70% que acuden al ICBF por el canal presencial, principalmente.

10.2.2.2 Personas jurídicas con información del trámite solicitado

De las 81.392 personas jurídicas que acudieron al ICBF se evidenció que el canal más utilizado por éstas fue el escrito con 54.726 petitionarios equivalentes al 67.24% y que el tipo de petición más solicitado es "Información y Orientación con tramite" con 30.844 registros que equivale al 37,90%.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento "FUENTES DE INFORMACIÓN", debido a que para la variable "trámite solicitado" existen múltiples opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis las más representativas en rangos mayores a doscientos.

Convenciones	
V-sSolidario	Virtual - Sector Solidario
V-sSalud	Virtual - Sector Salud
V-sEducación	Virtual-Sector Educación
T-sSalud	Telefónico-Sector Salud
T-sEducación	Telefónico-Sector Educación
P-sDefensa	Presencial-Sector Defensa
P-eControl	Presencial-Entes de Control
E-sGobierno	Escrito-Sector Gobierno
E-eControl	Escrito-Entes de Control
IOT	Información y Orientación con Tramite

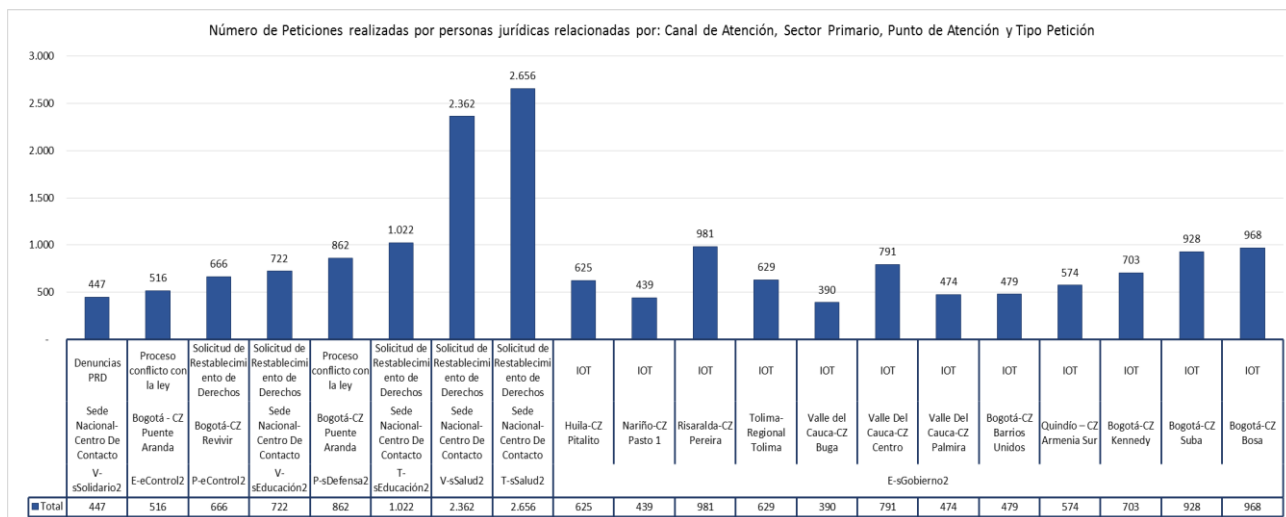


Tabla porcentual:

Canal - Sector	Regional - CZ	Tipo Petición	Total	%
Escrito-Entes de Control	Bogotá - CZ Puente Aranda	Proceso conflicto con la ley	516	2,99%
Total Escrito-Entes de Control			516	2,99%
Escrito-Sector Gobierno	Bogotá-CZ Barrios Unidos	Información y Orientación con Tramite	479	2,78%
	Bogotá-CZ Bosa	Información y Orientación con Tramite	968	5,62%
	Bogotá-CZ Kennedy	Información y Orientación con Tramite	703	4,08%
	Bogotá-CZ Suba	Información y Orientación con Tramite	928	5,38%
	Huila-CZ Pitalito	Información y Orientación con Tramite	625	3,63%
	Nariño-CZ Pasto 1	Información y Orientación con Tramite	439	2,55%

	Quindío – CZ Armenia Sur	Información y Orientación con Tramite	574	3,33%
	Risaralda-CZ Pereira	Información y Orientación con Tramite	981	5,69%
	Tolima-Regional Tolima	Información y Orientación con Tramite	629	3,65%
	Valle del Cauca-CZ Buga	Información y Orientación con Tramite	390	2,26%
	Valle Del Cauca-CZ Centro	Información y Orientación con Tramite	791	4,59%
	Valle Del Cauca-CZ Palmira	Información y Orientación con Tramite	474	2,75%
Total Escrito-Sector Gobierno			7.981	46,31%
Presencial-Entes de Control	Bogotá-CZ Revivir	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	666	3,86%
Total Presencial-Entes de Control			666	3,86%
Presencial-Sector Defensa	Bogotá-CZ Puente Aranda	Proceso conflicto con la ley	862	5,00%
Total Presencial-Sector Defensa			862	5,00%
Telefónico-Sector Educación	Sede Nacional-Centro De Contacto	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	1.022	5,93%
Total Telefónico-Sector Educación			1.022	5,93%
Telefónico-Sector Salud	Sede Nacional-Centro De Contacto	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	2.656	15,41%
Total Telefónico-Sector Salud			2.656	15,41%
Virtual-Sector Educación	Sede Nacional-Centro De Contacto	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	722	4,19%
Total Virtual-Sector Educación			722	4,19%

Virtual - Sector Salud	Sede Nacional-Centro De Contacto	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	2.362	13,71%
Total Virtual - Sector Salud			2.362	13,71%
Virtual - Sector Solidario	Sede Nacional-Centro De Contacto	Denuncias PRD	447	2,59%
Total Virtual - Sector Solidario			447	2,59%
Total General			17.234	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia encontramos en la gráfica que el tipo de petición "Solicitud de Restablecimiento de Derechos", es el predominante con 2.656 personas jurídicas, equivalentes al 15.41%, que pertenecen al Sector Salud y acuden por el canal telefónico del Centro de Contacto.

b). En segunda instancia está el tipo de petición "Información y Orientación con Trámite" (OIT) con 981 personas jurídicas equivalentes al 5.69% que pertenecen al Sector Gobierno y acuden al Centro Zonal Pereira – Risaralda, por el canal escrito.

c). En tercer orden está el tipo de petición "Proceso Conflicto con la ley" con 862 personas jurídicas, equivalentes al 5% que pertenecen al Sector Defensa y acuden al ICBF Centro Zonal Puente Aranda por el canal presencial.

10.2.2.3 Personas jurídicas con información del punto atención y motivo de consulta

De las 81.392 personas jurídicas que acudieron al ICBF, 75.253 además de información del canal tienen la relacionada con el punto atención y motivo de consulta.

De estas 75.253 personas jurídicas se evidencia que el canal más frecuente fue el escrito con 51.988 y el motivo de consulta más reiterado fue "Diligencias Administrativas" con 17.943 peticiones que equivalen al 23,84%.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento "FUENTES DE INFORMACIÓN", debido a que para las variables "Punto Atención" y "Motivo de Consulta" existen múltiples opciones que las categorizan, se tomaron para el presente análisis las más representativas en rangos mayores a doscientos.

Convenciones	
V-sSolidario	VIRTUAL - SECTOR SOLIDARIO
V-sSalud	VIRTUAL - SECTOR SALUD
V-sEducación	VIRTUAL-SECTOR EDUCACION
T-sSalud	TELEFÓNICO-SECTOR SALUD
T-sEducación	TELEFÓNICO-SECTOR EDUCACION
P-sDefensa	PRESENCIAL-SECTOR DEFENSA
P-eControl	PRESENCIAL-ENTES DE CONTROL
E-sGobierno	ESCRITO-SECTOR GOBIERNO
E-eControl	ESCRITO-ENTES DE CONTROL
V-sGobierno	VIRTUAL - SECTOR GOBIERNO

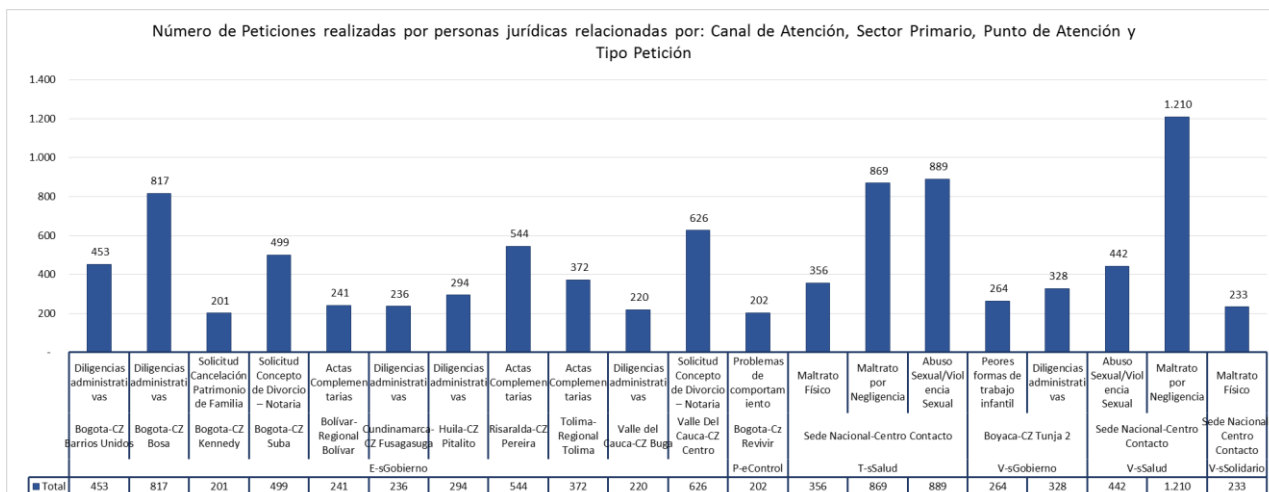


Tabla porcentual:

Canal - Sector	Punto de Atención	Motivo Petición	Total	%
Escrito-Sector Gobierno	Bogotá-CZ Barrios Unidos	Diligencias administrativas	453	4,87%
	Bogotá-CZ Bosa	Diligencias administrativas	817	8,79%
	Bogotá-CZ Kennedy	Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	201	2,16%
	Bogotá-CZ Suba	Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	499	5,37%
	Bolívar-Regional Bolívar	Actas Complementarias	241	2,59%
	Cundinamarca-CZ Fusagasuga	Diligencias administrativas	236	2,54%
	Huila-CZ Pitalito	Diligencias administrativas	294	3,16%
	Risaralda-CZ Pereira	Actas Complementarias	544	5,85%
	Tolima-Regional Tolima	Actas Complementarias	372	4,00%
	Valle del Cauca-CZ Buga	Diligencias administrativas	220	2,37%
	Valle del Cauca-CZ Centro	Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	626	6,73%

Total Escrito-Sector Gobierno			4.503	48,44%
Presencial-Entes de Control	Bogotá –CZ Revivir	Problemas de comportamiento	202	2,17%
Total Presencial-Entes de Control			202	2,17%
Telefónico-Sector Salud	Sede Nacional-Centro Contacto	Maltrato Físico	356	3,83%
		Maltrato por Negligencia	869	9,35%
		Abuso Sexual/Violencia Sexual	889	9,56%
Total Telefónico-Sector Salud			2.114	22,74%
Virtual - Sector Gobierno	Boyacá-CZ Tunja 2	Peores formas de trabajo infantil	264	2,84%
		Diligencias administrativas	328	3,53%
Total Virtual - Sector Gobierno			592	6,37%
Virtual - Sector Salud	Sede Nacional-Centro Contacto	Abuso Sexual/Violencia Sexual	442	4,75%
		Maltrato por Negligencia	1.210	13,02%
Total Virtual - Sector Salud			1.652	17,77%
Virtual - Sector Solidario	Sede Nacional-Centro Contacto	Maltrato Físico	233	2,51%
Total Virtual - Sector Solidario			233	2,51%
Total General			9.296	100%

Registros más representativos

a). En la gráfica se evidencia que primera instancia se encuentra el punto de atención Centro de Contacto, por el canal virtual, motivo de consulta “maltrato por negligencia”, con 1.210 personas jurídicas (13,02%) pertenecientes al sector Salud.

b). En segunda instancia aparece en la gráfica nuevamente el punto de atención Centro de Contacto, pero por el canal telefónico, motivo de consulta “abuso



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras



sexual/violencia sexual” con 889 personas jurídicas (9,35 %) pertenecientes al Sector Salud.

c). En tercer orden en la gráfica se encuentra el punto de atención Centro Zonal Bosa de la Regional Bogotá por el canal escrito con 817 personas jurídicas (8.79%) pertenecientes al Sector Gobierno, cuyo motivo de consulta es “Diligencias Administrativas”.



10.2.2.4 Personas jurídicas con información de la ubicación del peticionario.

De las 81.392 personas jurídicas, que acudieron al ICBF por sus diferentes canales, 40.942 además del canal, tienen información de la ubicación del peticionario.

De estas 40.942 personas jurídicas se evidencia que el canal más frecuente fue el escrito con 25.532 registros que equivalen al 62,36%. El punto de ubicación donde más se concentran las personas jurídicas peticionarias es Bogotá con 7.930 registros que equivalen al (1,37%).

De acuerdo con lo comentado en el numeral 4 del presente documento "FUENTES DE INFORMACIÓN", debido a que para la variable "ubicación del peticionario" existen múltiples lugares entre las opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los más representativos en rangos mayores a doscientos.

Convenciones	
V-sSolidario	Virtual - Sector Solidario
V-sSalud	Virtual - Sector Salud
V-sEducación	Virtual-Sector Educación
T-sSalud	Telefónico-Sector Salud
T-sEducación	Telefónico-Sector Educación
P-sDefensa	Presencial-Sector Defensa
P-eControl	Presencial-Entes De Control
E-sGobierno	Escrito-Sector Gobierno
E-eControl	Escrito-Entes De Control
V-sGobierno	Virtual - Sector Gobierno
P-sSalud	Presencial-Sector Salud
E-sDefensa	Escrito-Sector Defensa

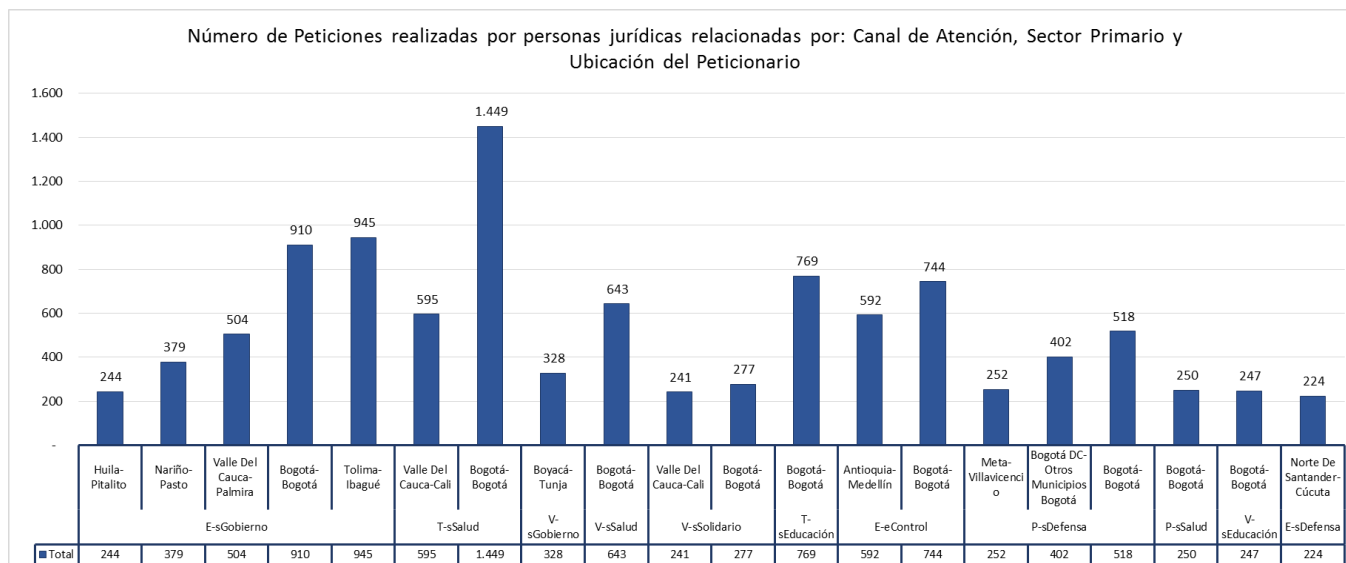


Tabla porcentual:

Canal - Sector	Departamento - Municipio	Total	%
Escrito-Sector Gobierno	Huila-Pitalito	244	2,32%
	Nariño-Pasto	379	3,61%
	Valle Del Cauca-Palmira	504	4,79%
	Bogotá-Bogotá	910	8,66%
	Tolima-Ibagué	945	8,99%
Total Escrito-Sector Gobierno		2.982	28,36%
Teléfono-Sector Salud	Valle Del Cauca-Cali	595	5,66%
	Bogotá-Bogotá	1.449	13,78%
Total Telefónico-Sector Salud		2.044	19,44%
Virtual - Sector Gobierno	Boyacá-Tunja	328	3,12%
Total Virtual - Sector Gobierno		328	3,12%
Virtual - Sector Salud	Bogotá-Bogotá	643	6,12%
Total Virtual - Sector Salud		643	6,12%
Virtual - Sector Solidario	Valle Del Cauca-Cali	241	2,29%

	Bogotá-Bogotá	277	2,63%
Total Virtual - Sector Solidario		518	4,93%
Telefónico-Sector Educación	Bogotá-Bogotá	769	7,31%
Total Telefónico-Sector Educación		769	7,31%
Escrito-Entes De Control	Antioquia-Medellín	592	5,63%
	Bogotá-Bogotá	744	7,08%
Total Escrito-Entes De Control		1.336	12,71%
Presencial-Sector Defensa	Meta-Villavicencio	252	2,40%
	Bogotá DC-Otros Municipios Bogotá	402	3,82%
	Bogotá-Bogotá	518	4,93%
Total Presencial-Sector Defensa		1.172	11,15%
Presencial-Sector Salud	Bogotá-Bogotá	250	2,38%
Total Presencial-Sector Salud		250	2,38%
Virtual-Sector Educación	Bogotá-Bogotá	247	2,35%
Total Virtual-Sector Educación		247	2,35%
Escrito-Sector Defensa	Norte De Santander-Cúcuta	224	2,13%
Total Escrito-Sector Defensa		224	2,13%
Total General		10.513	100%

Registros más representativos

a). En primera instancia en la gráfica encontramos 1.499 personas jurídicas pertenecientes al Sector Salud, que equivalen al 13,78 %, ubicadas en Bogotá que acuden por canal por el canal telefónico.

b). En segunda instancia, se evidencian 945 personas jurídicas pertenecientes al sector Gobierno que equivalen al 8,99%, ubicadas en Ibagué – Tolima, que acuden por el canal escrito.

c). En tercer orden, se evidencian 910 personas jurídicas pertenecientes al sector Gobierno, que equivalen al 8,66 %, ubicadas en Bogotá que acuden al ICBF por el canal escrito.

10.2.2.5 Personas jurídicas con información de Sector Secundario

Las 81.392 personas jurídicas que acudieron al ICBF cuentan con información del Sector Secundario, además del canal.

En estos registros se evidencia que el canal más frecuente de las personas jurídicas de los sectores secundarios fue el escrito con 54.726 peticionarios que equivalen al 67,24%. Dentro de ellos, las notarías tienen mayor proporción de peticiones con 14.898 registros, que equivalen al 18,30%.

De acuerdo con lo comentado en numeral 4 del presente documento “FUENTES DE INFORMACIÓN”, debido a que para la variable “Sector Secundario” existen múltiples opciones que la categorizan, se tomaron para el presente análisis los más representativos en rangos mayores a seiscientos.

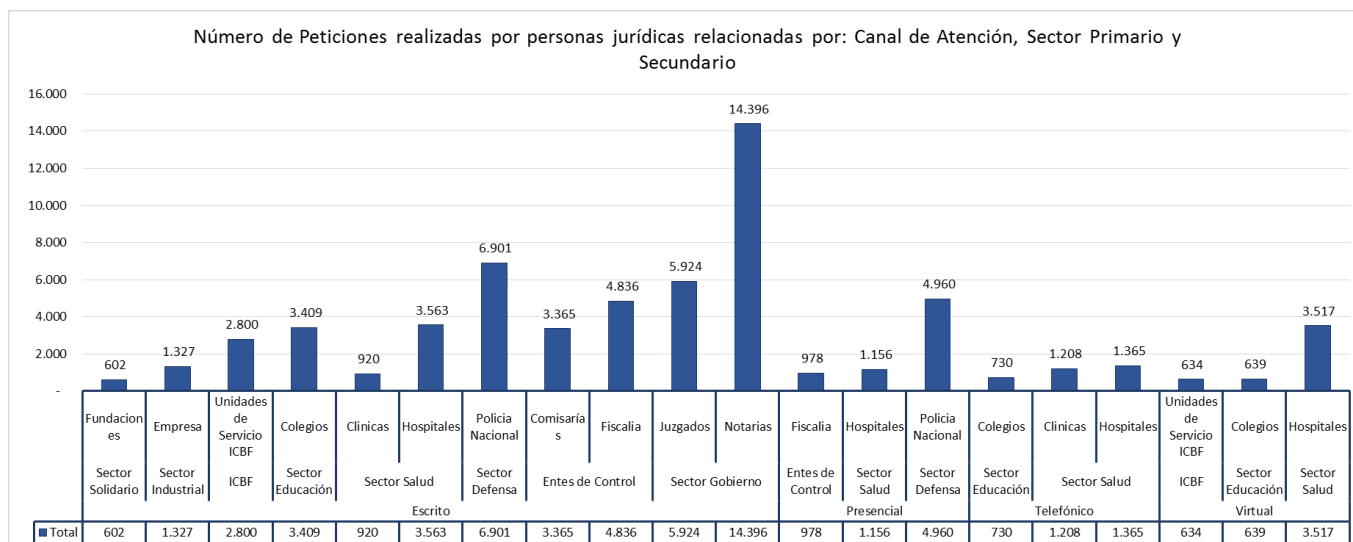


Tabla porcentual:

Canal	Sector Primario	Sector Secundario	Total	%
Escrito	Sector Solidario	Fundaciones	602	0,95%
	Sector Industrial	Empresa	1.327	2,10%
	ICBF	Unidades de Servicio ICBF	2.800	4,43%
	Sector Educación	Colegios	3.409	5,39%
	Sector Salud	Clínicas	920	1,46%
		Hospitales	3.563	5,63%
	Sector Defensa	Policía Nacional	6.901	10,91%
	Entes de Control	Comisarías	3.365	5,32%
		Fiscalía	4.836	7,65%
	Sector Gobierno	Juzgados	5.924	9,37%
		Notarias	14.396	22,77%
Total Escrito			48.043	75,98%
Presencial	Entes de Control	Fiscalía	978	1,55%
	Sector Salud	Hospitales	1.156	1,83%
	Sector Defensa	Policía Nacional	4.960	7,84%
Total Presencial			7.094	11,22%
Telefónico	Sector Educación	Colegios	730	1,15%
	Sector Salud	Clínicas	1.208	1,91%
		Hospitales	1.365	2,16%
Total Telefónico			3.303	5,22%
Virtual	ICBF	Unidades de Servicio ICBF	634	1,00%
	Sector Educación	Colegios	639	1,01%
	Sector Salud	Hospitales	3.517	5,56%
Total Virtual			4.790	7,58%
Total General			63.230	100%

Registros más representativos

- a). En primera instancia en la gráfica encontramos 14.396 personas jurídicas pertenecen al Sector Gobierno. De ellas el 22,77 % corresponde al sector secundario "notarias", que acuden al ICBF por canal escrito.
- b). En segunda instancia en la gráfica se evidencian 6.901 personas jurídicas pertenecientes al Sector Defensa, que equivalen al 10,91% del sector secundario "Policía Nacional", que acuden al ICBF por el canal escrito.
- c). En tercer orden en la gráfica se observan 5.924 personas jurídicas pertenecientes al Sector Gobierno, que equivalen al 9,37% del sector secundario "juzgados", que acuden al ICBF por el canal escrito.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Canal de acceso

Se observa que el 56% de los peticionarios que acuden al ICBF lo hacen por el canal presencial. En tal sentido, se recomienda fortalecer los puntos de servicio con la creación de más ventanillas, el aumento del número de colaboradores dispuestos para la atención y la dotación de tecnología que les permita organizar y descongestionar salas de espera y la asignación de turnos.

Esta situación se ve aún más afianzada cuando observamos que para los tipos de petición Información y Orientación, Trámite de Atención Extraprocesal e Información y Orientación con Trámite, los peticionarios prefirieron como canal de comunicación el presencial. De lo anterior se deduce que este canal permite un mayor acercamiento de la ciudadanía quien prefiere poner en conocimiento del Instituto sus problemáticas de forma personal.

En cuanto a los niños, niñas y adolescentes, también se evidencia que el canal más utilizado es el presencial con un 97.31%. Ello permite concluir que aunque el Instituto ha avanzado en gran medida en tener personal especializado para la atención de esta población, es necesario resaltar que no puede descasar en este proceso de lograr una atención especializada, cumpliendo los protocolos de atención que son la base fundamental de una correcta atención.

Sexo de los peticionarios

Los resultados del análisis permitieron determinar que el 71.40% de los peticionarios que acuden al ICBF son mujeres y que solo el 28,60% corresponde a los hombres, lo cual evidencia la importancia de analizar si los programas y servicios ofrecidos, así como en las políticas y lineamientos impartidos por el Instituto, responden a sus necesidades o de lo contrario se deberá proceder a involucrarlas más en su diseño.

Grupo Etario

La caracterización permitió evidenciar que el 15,32 % de los adolescentes en el rango entre 13 y 18 años de edad, acuden de manera presencial por el tipo de petición - Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) y el motivo de consulta

“Conciliable - Fijación de cuota de alimentos”, 8,31 % tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos y el motivo de consulta “Maltrato Físico”, en tercer orden 7,57% adolescentes que acudieron al ICBF por tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos, motivo de consulta “maltrato por negligencia”

Lo anterior, permite concluir que aunque el volumen de peticiones de la población menor de edad no es muy alto frente al total recibido, se debe tener previsto un protocolo especial para su atención cuando se acerquen al Instituto a exponer sus problemáticas, toda vez que aunque la ley exige una atención prioritaria, debe existir un paso a paso estandarizado dirigido a nuestros colaboradores de cómo hacerlo.

Tipo y motivo

Se evidenció que el tipo de petición más recurrente es Información y Orientación con Trámite, motivo de consulta Ayuda Humanitaria, accediendo primordialmente a través del canal telefónico, teniendo en cuenta que éste un programa del 2015 que ya no es competencia del ICBF, centramos nuestra atención en su orden en el segundo tipo de petición que es Trámite de Atención Extraprocesal, por el motivo de consulta “Conciliable - Fijación de cuota de alimentos” y el canal presencial. Este resultado, refuerza a la entidad la necesidad de aumentar el número de ventanillas de atención, así como el personal en los puntos para agilizar el trámite de asignación de citas. De igual manera, la inversión en tecnología para organizar y descongestionar la asignación de turnos y la espera en sala. Adicionalmente se sugiere que se retome el sistema electrónico de asignación de citas que estaba en funcionamiento en la web, permitiendo así que los petitionarios puedan acceder más ágilmente a ésta instancia.

Ubicación de los petitionarios

Se evidencia que el mayor volumen de petitionarios se encuentra ubicado en Bogotá, seguido de Medellín, lo que obedece primordialmente a la densidad poblacional. Este resultado permite sugerir que se realice una evaluación minuciosa tendiente a determinar si en dichas regionales amerita reforzar el personal que atiende público, basados en el estudio de cargas de trabajo existente.

Puntos de atención

Adicionalmente, al observar que el Centro de Contacto es el que concentra el mayor volumen de atención con un 61,85%, por el canal telefónico, aunado ello a la puesta

en marcha actualmente de la línea 141 que aumentará sustancialmente el número de solicitudes que llegan por este canal, se hace una invitación a la Entidad a reforzar la atención por el canal telefónico, con un mayor número de agentes de atención.

De otra parte, tal como lo muestra la caracterización, se observa que el canal preferido por los adultos mayores para acceder al ICBF es el presencial, con 37.668 registros equivalente al 50,39% y segunda instancia encontramos que 19.348 adultos mayores accedieron por el por el canal telefónico equivalente al 25,88%. Por lo anterior, se sugiere que el diseño y construcción del IVR (Interactive Voice Response), se haga pensando en este tipo de población, que requiere de un manejo sencillo, toda vez que los temas tecnológicos no son de fácil utilización para los adultos mayores.

Condición de desplazamiento

De los peticionarios mayores de 18 años que acuden al ICBF, el 27.47% manifestó estar en condición de desplazamiento y acudir a la entidad por el canal telefónico. De los menores de 18 años el 9,57% dijo estar en condición de desplazamiento y acudir al ICBF por el canal presencial.

Lo anterior permite inferir que los adultos⁶ en condición de desplazamiento que acceden por el canal telefónico, lo hacen porque este canal se presta para guardar confidencialidad en la información, así como su anonimato y los niños, niñas y adolescentes al acudir de manera presencial, lo hacen sin esta prevención; razón por la cual, se considera que se requiere de personal especializado para su atención, con el ánimo de que esta sea una atención integral, capacitando a los colaboradores para el abordaje de esta población.

Es de anotar que el porcentaje de personas en condición de desplazamiento era alto en 2015 por lo que el ICBF entregaba el componente de alimentación de Ayuda Humanitaria, hoy en día el volumen de población que declara la condición ha disminuido considerablemente.

Grupo étnico

Aunque son minoría dentro del total de peticionarios que se reconocen como pertenecientes a algún grupo étnico; se observa que de ellos 42.058 peticionarios,

⁶ Adultos: Peticionarios comprendidos entre 18 y 60 años.

corresponden a los Afrocolombianos con un porcentaje de 66,30%, siendo el más alto dentro de los grupos étnicos. Por lo anterior y pese a que la cantidad de población perteneciente a los grupos étnicos sea baja, por la vulnerabilidad que tienen, se recomienda que el ICBF levante y produzca contenidos en lenguaje claro para los colaboradores que atienden público, relacionados con las temáticas de interés de dichos grupos poblacionales. De igual manera, que los sensibilice frente al abordaje de la atención a poblaciones desde el enfoque diferencial.

Personas Jurídicas

Para el caso de las Personas Jurídicas, el Sector que más incide es el Sector Gobierno, que especialmente accede al ICBF por el canal escrito. Al cruzar esta situación con el constante reporte del Centro de Contacto de remisiones erradas al ICBF por parte de las diferentes entidades que lo componen, se sugiere realizar mesas de trabajo con las más representativas de ellas para aclarar nuestras competencias, y así evitar el desgaste administrativo que generan los redireccionamientos y la pérdida de tiempo para los peticionarios (personas naturales) que originalmente confiaron su solicitud en una de esas entidades para que se les diera respuesta oportuna.

Se observa también que Salud es el segundo sector que más acude al ICBF en calidad de peticionario, a través del canal telefónico especialmente, razón por la cual sugerimos continuar con el levantamiento de rutas de atención de los casos que involucran a dicho sector; así como de capacitación del personal de atención al público en las mismas, con el fin de ser más efectivos en el trámite y la atención de los casos reportados por dicho sector.

12. PUBLICACION DE RESULTADOS

La publicación del informe producto de la caracterización de se realizara a través de los siguientes canales:

- Comunicado institucional a través de correo electrónico vía Outlook para todos los colaboradores de la entidad.
- Publicación en la página web de la entidad en la ruta
<http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/Servicios>