



Caracterización de Peticionarios 2025



Contenido

	Introducción	05
1	Objetivo general 1.1. Objetivos específicos	06
2	Ficha técnica y fuentes de información 2.1. Variables principales	08
3	Peticionarios	09
4	Canales de atención	11
5	Estrategia del Canal Presencial – Creación del Canal Itinerante Tipo petionario	12
6	Tipos de peticiones 6.1. Número de peticiones por regiona	14
7	Motivos de peticiones	15



8

Información de los peticionarios	25
8.1. Persona natural	25
8.1.1. Sexo	26
8.1.2. Grupo etario	27
8.1.3. Discapacidad.....	28
8.1.4. Grupo étnico	30
8.1.5. Grado educativo	31
8.1.6. Información socioeconómica	33
8.1.7. Régimen de afiliación	35
8.1.8. Estratificación socioeconómica	36
8.1.9. Estado civil	38
8.1.10. Actividad económica	41
8.1.11. Conflicto armado y desplazamiento	43
8.1.12. Tipo de petición	45
8.1.13. Motivo de petición	49
8.1.14. Número de peticiones por regional	52
8.1.15. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Personas Naturales	55

8.2. Peticionario anónimo	56
8.2.1. Canal de preferencia	56
8.2.2. Tipo de petición	57
8.2.3. Motivo de petición.....	58
8.2.4. Número de peticiones por regional	60
8.2.5. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Anónimos	63
 8.3. Personas jurídicas.....	 64
8.3.1. Canal de preferencia	64
8.3.2. Sector Primario.....	65
8.3.3. Sector Secundario.....	65
8.3.4. Canales y distribución por sector primario	67
8.3.5. Tipo de petición.....	70
8.3.6. Motivo de petición.....	72
8.3.7. Número de peticiones por regional	74
8.3.8. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Personas Jurídicas	76

Introducción



El presente informe tiene como propósito presentar los resultados de la caracterización de los peticionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) correspondientes a la vigencia 2024. Este ejercicio se realiza a partir de los registros del Sistema de Información Misional (SIM) y fuentes complementarias, y se enmarca en los lineamientos de gestión institucional orientados a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía. Adicionalmente, se da cumplimiento al numeral 4 del artículo 15 del Decreto 0987 de 2012, que establece la obligación 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».

Dicho lo anterior, se resalta que la caracterización de los peticionarios constituye como un insumo estratégico para la gestión institucional, en tanto permite identificar con precisión quiénes son los ciudadanos que interactúan con el ICBF a través de sus canales de atención, cuáles son sus necesidades y expectativas, y en qué condiciones sociodemográficas y territoriales formulan sus demandas hacia la entidad.

En concordancia con los lineamientos de Función Pública y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el presente informe se trabaja con el objetivo de convertirse en una herramienta esencial para la planeación, la toma de decisiones y la mejora continua de la atención.

El informe desarrolla un análisis cuantitativo y cualitativo a partir de los datos reportados en el SIM, complementados con cruces de información de otras bases de datos, con el fin de enriquecer la comprensión sobre los ciudadanos que formularon algún tipo de petición durante la vigencia 2024.

1.Objetivo general

Identificar las características de los ciudadanos (peticionarios) que solicitan información, trámites o acceso a los servicios del ICBF, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado.

1.1. Objetivos específicos

- Caracterizar a los petitionarios de la entidad, entre los que se encuentran niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, servidores públicos, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, proveedores, organismos de control, usuarios, Estado, colaboradores, aliados estratégicos, comunidad y sociedad.

Mejorar los diferentes canales de atención de petitionarios con los que cuenta actualmente el ICBF.

Brindar insumos para optimizar los trámites y servicios que ofrece el ICBF a la ciudadanía.

2.Ficha técnica y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los petitionarios de la vigencia 2024 se obtuvieron del Sistema de Información Misional (SIM), siendo este el sistema oficial del ICBF en el que se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y petitionarios anónimos, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF.

Anualmente, en conjunto con la Dirección de Planeación, se complementa y valida la información reportada en SIM con las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén, Registro Único de Víctimas, Red Unidos y SIMAT.

En dicho cruce de información se genera una homologación y depuración de datos, de cuyo análisis es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Para los petitionarios que se cruzan con los datos de Registraduría se incluyó el tipo y número de documento, nombres, apellidos, fecha de nacimiento y sexo.
- Del cruce con la base de Registro Único de Víctimas se agregó la variable de si el petitionario se encuentra registrado con condición de víctima de desplazamiento forzado.

- Los sectores primario y secundario se crean a partir del nombre del peticionario, así mismo se clasifican en Personas Naturales, Anónimas y Jurídicas mediante procesos de estandarización y minería de datos.
- En cuanto a la información de Sisbén se agregó la información de estrato, régimen de afiliación, puntaje Sisbén y estado civil. Sobre el régimen de afiliación, la encuesta de Sisbén no recoge esta información sino que a partir de las condiciones socioeconómicas del hogar, define un puntaje con el cual se generan los puntos de corte a partir del cual se puede acceder al régimen subsidiado; en este sentido se identifica la población que puede acceder a régimen subsidiado de acuerdo con los puntos de corte establecidos por Ministerio de Salud. Es importante señalar que el complemento no puede ser asumido como régimen contributivo.
- En cuanto al cruce con SIMAT se identificó el grado educativo para los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos.



2.1. Variables principales

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

- Número petición.
- Mes de registro de la petición.
- Tipo y motivo de petición.
- Estado de la petición.
- Regional y punto de atención de la creación de la petición.
- Canal de recepción.
- Tipo y número de documento del peticionario.
- Tipo de peticionario.
- Sexo.
- Edad.
- Grupo étnico peticionario.
- Condición de desplazamiento.
- Lugar de nacimiento del peticionario.
- Clasificación de las personas jurídicas por los siguientes sectores los cuales se crean a partir del nombre del peticionario:

- **Sector primario***
- **Sector secundario****

- **Sector primario** comprende los grandes sectores del gobierno como el de Salud, Educación, Justicia y Defensa.
- **Sector secundario** comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, notarías, Policía Nacional, empresas, entre otros.

3. Peticionarios

En el **Anexo de Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas** (A1.P21.DE – V5), los peticionarios se definen como aquellas personas naturales, jurídicas o anónimas que, por decisión propia, interactúan e inician algún tipo de actuación ante el ICBF. Estas actuaciones pueden estar relacionadas con la solicitud de intervención de la entidad para el reconocimiento o restablecimiento de un derecho, la resolución de situaciones jurídicas, la prestación de un servicio, la obtención de información, la consulta y examen de documentos, la solicitud de copias, la formulación de quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, la interposición de recursos o, en general, cualquier requerimiento que implique el relacionamiento directo con la entidad.

Durante la vigencia 2024, se registró un total de 979.707 peticionarios en el Sistema de Información Misional (SIM), lo que representa una disminución del 0,8 % frente a los 987.492 registros reportados en 2023. Este comportamiento obedece, principalmente, a la reducción en el número de peticionarios clasificados como personas naturales, mientras que se observa un crecimiento en las solicitudes presentadas por personas jurídicas y en aquellas registradas como anónimas.

Tipo peticionario	2020	2021	2022	2023	2024
Persona natural	477.630	699.151	634.729	699.099	549.157
Persona jurídica	181.108	201.506	255.779	231.224	286.102
Anónimo	226.825	96.019	81.892	57.169	144.448
Total general	885.563	996.676	972.400	987.492	979.707

De acuerdo con la información registrada durante la vigencia 2024, los peticionarios se clasifican en tres grandes grupos de valor: personas naturales, personas jurídicas y anónimos.

- Personas naturales: 549.157 registros en 2024. Corresponden a individuos que, actuando en su propio nombre, se acercan al ICBF para solicitar información, adelantar trámites o requerir algún tipo de intervención institucional. Para la vigencia 2024, este grupo alcanzó 549.157 registros, lo que representa una disminución del 21,5 % respecto a 2023 (699.099) y una reducción del 13,5 % en comparación con 2022 (634.729). Esta tendencia refleja un decrecimiento sostenido en la participación de peticionarios individuales, lo que puede estar vinculado a la migración hacia trámites colectivos o al fortalecimiento de los canales de representación jurídica y social.

- **Personas jurídicas:** Incluye entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, que se relacionan con el ICBF para solicitar información, gestionar trámites o canalizar peticiones de interés colectivo. En 2024 se reportaron 286.102 registros, lo que equivale a un aumento del 23,7 % frente a 2023 (231.224) y un crecimiento acumulado del 11,9 % respecto a 2022 (255.779). Este comportamiento confirma el fortalecimiento del rol de actores institucionales y organizaciones sociales como interlocutores ante el ICBF, lo que plantea la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación y respuesta a solicitudes de carácter colectivo.
- **Anónimos:** 144.448 registros en 2024. Comprende a los ciudadanos que formulan peticiones sin suministrar información que permita identificar su identidad, generalmente con el propósito de mantener reserva o confidencialidad. Durante la vigencia 2024 se registraron 144.448 peticiones anónimas, lo que significa un incremento del 152,6 % respecto a 2023 (57.169) y un aumento del 76,4 % en comparación con 2022 (81.892). Este comportamiento creciente se asocia a una mayor utilización de canales virtuales y a un incremento en el uso de mecanismos de denuncia anticorrupción o de protección.

En conjunto, la evolución de los tres grupos evidencia un cambio en el perfil de los peticionarios: disminuyen los registros de personas naturales, mientras que aumentan significativamente las solicitudes de personas jurídicas y anónimos. Esto implica para el ICBF el reto de mantener la atención diferencial e individual, al tiempo que se fortalecen las estrategias para gestionar solicitudes colectivas y anónimas con oportunidad, seguridad y transparencia.



4. Canales de atención

Para la vigencia 2024, y de acuerdo con lo establecido en la **G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias** del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la entidad dispone de cuatro tipos de canales de atención —telefónico, virtual, presencial y escrito— para el trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas. Estos mecanismos buscan garantizar que todas las personas, sin importar su condición o ubicación geográfica, puedan acceder a medios idóneos para radicar sus peticiones.

La evolución histórica de los registros evidencia cambios significativos en las preferencias de los ciudadanos, como se presenta en la siguiente tabla:

Canal	2020	%	2021	%	2022	%	2023	%	2023	%
Virtual	265.762	30%	325.405	33%	285.360	29%	303.567	30,74%	320.690	32,73%
Presencial	132.508	15%	185.225	19%	287.257	30%	280.484	28,40%	310.643	31,71%
Telefónico	403.792	46%	395.486	40%	306.376	32%	317.054	32,11%	259.272	26,46%
Escrito	83.501	8%	90.560	9%	93.407	10%	86.387	8,75%	89.102	9,09%

Durante la vigencia 2024 se observa una redistribución de las preferencias de los ciudadanos en los canales de atención. El canal virtual alcanzó 320.690 registros (32,7 %), consolidándose como la principal vía de interacción, con un crecimiento constante en los últimos tres años, impulsado por la facilidad de acceso vía internet.

El canal presencial también presenta un aumento relevante, llegando a 310.643 registros (31,7 %), lo que refleja la importancia del contacto directo para muchos ciudadanos, especialmente en casos que requieren orientación personalizada, acompañamiento en trámites complejos o confianza frente a la resolución de conflictos familiares. El incremento puede estar asociado al restablecimiento de la presencialidad plena tras la pandemia, así como al valor que los usuarios otorgan a la atención directa con funcionarios del ICBF.

En contraste, el canal telefónico muestra una disminución significativa, pasando de 317.054 registros en 2023 (32,1 %) a 259.272 en 2024 (26,5 %). Esta reducción podría estar relacionada con la transición hacia canales digitales más eficientes, el costo o dificultad de acceso prolongado a líneas telefónicas, y la preferencia ciudadana por medios que permitan adjuntar soportes documentales.

Por su parte, el canal escrito mantiene una participación estable en torno al 9 % (89.102 registros en 2024), lo cual indica que, aunque minoritario, sigue siendo un mecanismo relevante para ciudadanos que requieren formalidad documental o carecen de acceso digital.

Dicho lo anterior, se evidencian que dichas tendencias sugieren que los ciudadanos valoran la inmediatez y cobertura del canal virtual, así como la confianza y acompañamiento del canal presencial, por encima de la rapidez limitada del contacto telefónico. A su vez, la persistencia del canal escrito refleja la necesidad de mantener alternativas tradicionales para segmentos poblacionales con menos competencias digitales o con mayor interés en registros formales y trazables. Por tal motivo, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Se requiere fortalecer la capacidad del canal virtual, garantizando estabilidad tecnológica, accesibilidad para personas con discapacidad y facilidad en la carga de documentos.
- Consolidar la atención presencial con un enfoque territorial y diferencial, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso.

5. Estrategia del Canal Presencial – Creación del Canal Itinerante

Para la vigencia 2024, la DSYA creó el Canal Itinerante como una subcategoría del Canal Presencial, mediante el cual se brinda atención directa a la ciudadanía a través del desplazamiento de equipos profesionales de los centros zonales y regionales del ICBF hacia las comunidades. Este canal tiene como propósito acercar la oferta institucional a la población más vulnerable y eliminar barreras de acceso a los servicios.

El objetivo principal del Canal Itinerante es acercar a la ciudadanía la oferta institucional en los niveles nacional, departamental y municipal, promoviendo el uso de los canales de atención, facilitando información sobre trámites, modalidades y servicios, fomentando la participación ciudadana y el control social, e impulsando la transparencia en la gestión institucional mediante estrategias lúdicas y alternativas.

A través de este canal, se amplía la cobertura y se fortalece la equidad territorial, respondiendo al mandato de garantizar los derechos de niñas, niños, adolescentes y familias en todo el territorio nacional. De esta manera, el Canal Itinerante supera barreras geográficas, sociales y culturales, acercando la institucionalidad a zonas con menor acceso.

Adicionalmente, este canal favorece la identificación temprana de necesidades y expectativas de la ciudadanía, lo cual retroalimenta los demás canales y fortalece la toma de decisiones. En las jornadas realizadas, el ICBF ha socializado los canales de atención institucional, con especial énfasis en la Línea 141, como mecanismo principal de denuncia y orientación.

En síntesis, el Canal Itinerante refuerza la visibilidad institucional y promueve la confianza ciudadana en el ICBF como garante de derechos.

Para la vigencia 2024 se participó en 20 jornadas de canal itinerante que fueron organizados por las siguientes ocho entidades de orden nacional:

1. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
2. Unidad de Restitución de Tierras Despojadas y Abandonadas
3. Presidencia
4. Ministerio de Interior
5. Ministerio de Agricultura
6. Función Pública
7. Unidad para las Víctimas
8. Cancillería.

Los eventos se realizaron en los siguientes municipios Tumaco – Nariño, Cumaribo -Vichada, Agustín Codazzi – Cesar, Cali - Valle de Cauca, Medellín – Antioquia, El Peñón – Cundinamarca, Restrepo - Valle del Cauca, Bogotá – Cundinamarca, Tierralta – Córdoba, Yacopí – Cundinamarca, San José de Pare – Boyacá, Santa Rosa del Sur – Bolívar, Puerto Nariño – Amazonas, Buenaventura - Valle del Cauca, Cúcuta - Norte de Santander, El Tarra - Norte de Santander, Soledad – Atlántico y Sampués – Sucre.

Adicionalmente, el ICBF realizó su propia jornada de Canal Itinerante denominada como Movilizando el Servicio, en el municipio de Uribe – La Guajira en donde logró atender a más de 100 personas con la participación de las siguientes entidades territoriales:

- Alcaldía Municipal de Uribe
- Secretaría de Gobierno de Uribe
- Secretaria de Salud de Uribe
- Secretaria de Cultura de Uribe
- Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro
- Secretaría de Planeación

En total se logró atender a más de 1.400 ciudadanos quienes recibieron derechos de petición de información y orientación, y derechos de petición de trámites administrativo extraprocesales, conocieron nuestra oferta institucional de una manera dinámica y adicionalmente hicieron parte de diferentes actividades lúdicas que permitió a las niñas, niños y adolescentes disfrutar de estos espacios.

Tipo peticionario

La caracterización por tipo de peticionario permite identificar las diferencias en el uso de los canales de atención, lo cual constituye un insumo fundamental para orientar estrategias diferenciales de servicio. Los datos de las vigencias 2021 a 2024 evidencian comportamientos diversos entre personas naturales, jurídicas y anónimos, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tipo peticionario	2021		2022		2023		2024	
	Canal	Total	Canal	Total	Canal	Total	Canal	Total
Persona natural	Telefónico	329.006	Presencial	260.131	Telefónico	261.480	Presencial	280.166
	Presencial	168.282	Telefónico	245.952	Presencial	256.352	Telefónico	183.940
	Virtual	166.132	Virtual	103.813	Virtual	152.195	Virtual	69.228
	Escrito	35.731	Escrito	24.833	Escrito	29.072	Escrito	15.823
Persona jurídica	Virtual	119.695	Virtual	150.876	Virtual	143.886	Virtual	186.146
	Escrito	54.295	Escrito	67.950	Escrito	56.718	Escrito	66.932
	Presencial	14.115	Presencial	22.604	Presencial	19.971	Presencial	21.824
	Telefónico	13.401	Telefónico	14.349	Telefónico	10.649	Telefónico	11.200
Anónimo	Telefónico	53.079	Telefónico	46.075	Telefónico	44.925	Virtual	65.316
	Virtual	39.578	Virtual	30.671	Virtual	7.486	Telefónico	64.132
	Presencial	2.828	Presencial	4.522	Presencial	4.161	Presencial	8.653
	Escrito	534	Escrito	624	Escrito	597	Escrito	6347

- **Personas naturales:** En la vigencia 2024, las personas naturales privilegiaron el canal presencial con 280.166 registros, seguido por el canal telefónico (183.940) y en menor medida el virtual (69.228) y el escrito (15.823). Este patrón muestra un retorno hacia la presencialidad, posiblemente explicado por la necesidad de orientación directa y acompañamiento en procesos sensibles como la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes. La disminución del canal telefónico respecto a 2023 (261.480 a 183.940) refleja una transición hacia interacciones más personalizadas o hacia medios digitales.
- **Personas jurídicas:** Las entidades y organizaciones mantienen de forma consistente el canal virtual como el principal medio de interacción, alcanzando 186.146 registros en 2024, lo que representa un crecimiento sostenido desde 2021. El canal escrito ocupa el segundo lugar (66.932), seguido del presencial (21.824) y telefónico (11.200). Esta preferencia responde a la necesidad de eficiencia, trazabilidad documental y facilidad para el trámite masivo de solicitudes institucionales, características que ofrece el canal virtual.

- **Anónimos:** En este grupo se observa un cambio sustancial en 2024, ya que el canal virtual (65.316 registros) se posicionó por primera vez como el principal medio de interacción, superando al canal telefónico (64.132). Este comportamiento contrasta con los años anteriores, en los cuales el teléfono había sido la vía predominante. El canal presencial, aunque minoritario, mostró un incremento importante (8.653 en 2024 vs. 4.161 en 2023), mientras que el escrito se mantuvo marginal (6.347). Este giro hacia lo digital puede estar asociado a una mayor confianza en los mecanismos de denuncia en línea, así como a la percepción de mayor seguridad y reserva frente a trámites que demandan anonimato.

6. Tipos de peticiones

De acuerdo con la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), las peticiones se definen como:

“la solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición” (pág. 8).

La clasificación de las peticiones en el ICBF permite identificar las principales necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como la naturaleza de los asuntos que se ponen en conocimiento de la entidad. Históricamente, los tipos de petición con mayor participación han sido: Derecho de Petición – Información y Orientación, Trámite de Atención Extraprocetal (TAE) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), los cuales representaron más del 70 % de las solicitudes en vigencias anteriores.



En 2024, el comportamiento de las peticiones se presenta de la siguiente manera:

Tipo de peticiones – 2024	Total	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	265706	27,12%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	220664	22,52%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	219921	22,45%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	122.848	12,54%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	51.148	5,22%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	20721	2,12%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	18092	1,85%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	13587	1,39%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	11426	1,17%
Orientación en Derecho de Familia	9979	1,02%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	8860	0,90%
Derecho de Petición - Reclamos	7082	0,72%
Derecho de Petición - Quejas	3491	0,36%
Inobservancia de derechos	2450	0,25%
Trámite de Adopción	1484	0,15%
Denuncias Anticorrupción	815	0,08%
Derecho de Petición - Sugerencias	523	0,05%
Atención en Crisis	463	0,05%
Trámite Búsqueda de Orígenes	447	0,05%

En 2024, los tipos Información y Orientación, TAE y SRD concentraron el 72,1 % del total de peticiones, confirmando la tendencia histórica. Estos resultados reflejan que las necesidades ciudadanas se concentran en:

1. Acceso a información clara sobre los servicios del ICBF y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).
2. Actuaciones de carácter preventivo y conciliatorio a cargo de los defensores de familia (TAE).
3. Procesos de restablecimiento de derechos para niños, niñas y adolescentes en situación de amenaza o vulneración (SRD).

En dicha tendencia se evidencia que la distribución de las solicitudes confirma que el ICBF continúa siendo percibido como la instancia de referencia en la protección integral de la niñez, adolescencia y familia, tanto en el acceso a información como en la resolución de conflictos y la defensa de derechos.

La prevalencia de los trámites de información y orientación sugiere la necesidad de fortalecer los canales pedagógicos y de difusión, reduciendo así la carga operativa asociada a solicitudes repetitivas o que podrían resolverse con material informativo accesible.

El número de registros de los trámites extraprocesales (TAE) plantea la oportunidad de robustecer los mecanismos de conciliación y orientación legal, fortaleciendo el rol preventivo del ICBF en el marco de la garantía de derechos. En cuanto al total de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) exige reforzar la capacidad de respuesta inmediata por parte de la entidad, garantizando personal capacitado, articulación interinstitucional y medidas de protección eficaces.

Para la vigencia 2023, los peticionarios allegaron sus solicitudes a través de los siguientes tipos de petición:

Tipo de peticiones – 2023	Total	%
Derecho de petición - Información y orientación	256.820	26,01 %
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	235.282	23,83 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	218.324	22,11 %
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	118.863	12,04 %
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	56.746	5,75 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	17.980	1,82 %
Solicitud de restablecimiento de derechos– Otras autoridades	16.353	1,66 %
Asistencia y asesoría a la familia	15.461	1,57%
Asesoría en derecho de familia	12.821	1,30%
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	12.222	1,24%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	10.002	1,01%
Derecho de petición - Reclamos	6.579	0,67%
Derecho de petición - Quejas	3.244	0,33%
Inobservancia de derechos	2.898	0,29%
Trámite de adopción	1.725	0,17%
Atención en crisis	602	0,06%
Derecho de petición - Sugerencias	561	0,06%
Denuncias anticorrupción	551	0,06%
Trámite búsqueda de orígenes	458	0,05%



Para la vigencia 2022, los peticionarios allegaron sus solicitudes a través de los siguientes tipos de petición:

Tipo de peticiones – 2022	Total
Derecho de petición - Información y orientación	245.105
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	241.023
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	206.643
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	114.123
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	56.249
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	26.006
Asistencia y asesoría a la familia	17.315
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras autoridades	14.795
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	12.446
Asesoría en derecho de familia	11.510
Proceso conflicto con la ley	10.027
Derecho de petición - Reclamos	7.240
Inobservancia de derechos	3.134
Derecho de petición - Quejas	2.964
Trámite de adopción	1.710
Atención en crisis	740
Denuncias anticorrupción	571
Trámite búsqueda de orígenes	408
Derecho de petición - Sugerencias	391

En comparación con la información de la vigencia 2021, se observa que el tipo de petición Información y orientación, sigue siendo uno de los más consultados por los peticionarios.

Tipo de peticiones – 2021	Total
Derecho de petición - Información y orientación	389.055
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	157.319
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	148.890
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	107.616
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	59.301
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	56.783
Asesoría en derecho de familia	15.503
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	14.229
Asistencia y Asesoría a la Familia	12.686
Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras autoridades	12.553
Proceso conflicto con la ley	9.144
Derecho de petición - Reclamos	4.565
Derecho de petición - Quejas	2.785
Inobservancia de derechos	2.274
Trámite de adopción	1.782
Atención en crisis	841
Denuncias anticorrupción	529
Derecho de petición - Sugerencias	448
Trámite búsqueda de orígenes	373

En la G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se encuentra la descripción de los tipos de petición.

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1.rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_instituto_colombiano_de_bienestar_familiar_-_icbf_v8.pdf

6.1. Número de peticiones por regional

La caracterización por regional constituye un insumo clave para comprender cómo la ciudadanía accede al ICBF en los diferentes territorios del país, así como para identificar patrones de concentración de la demanda y necesidades diferenciales según contexto geográfico.

Para 2024, el comportamiento muestra algunas variaciones relevantes, como se observa en la siguiente tabla:

Regional – 2024	Total	%
SEDE NACIONAL	470482	48,02%
BOGOTA	94363	9,63%
VALLE DEL CAUCA	39146	4,00%
ANTIOQUIA	38902	3,97%
CUNDINAMARCA	35113	3,58%
TOLIMA	22090	2,25%
SANTANDER	20748	2,12%
ATLANTICO	19170	1,96%
NORTE DE SANTANDER	18499	1,89%
HUILA	18352	1,87%
BOYACA	17918	1,83%
CALDAS	17529	1,79%
RISARALDA	17232	1,76%
NARIÑO	16957	1,73%
CESAR	16559	1,69%
CORDOBA	15458	1,58%
CAUCA	15212	1,55%
BOLIVAR	14471	1,48%
META	11980	1,22%
MAGDALENA	9135	0,93%
LA GUAJIRA	7988	0,82%
QUINDIO	7237	0,74%
PUTUMAYO	5774	0,59%
CASANARE	5608	0,57%
CAQUETA	4345	0,44%
SUCRE	4057	0,41%
ARAUCA	3729	0,38%
CHOCO	2502	0,26%
GUAVIARE	2398	0,24%
AMAZONAS	1835	0,19%
VICHADA	1746	0,18%
GUAINIA	1326	0,14%
SAN ANDRES	1205	0,12%
VAUPES	450	0,05%

En los datos se observa que el número de registros de la Sede Nacional continúa concentrando el mayor volumen de peticiones con 470.482 registros (48,02 %), aunque presenta una reducción en términos relativos respecto a 2023 (52 %). Este comportamiento sugiere una descentralización progresiva de las solicitudes hacia las regionales, posiblemente como resultado del fortalecimiento de los canales de atención en los territorios y la mejora de la capacidad instalada regional.

Bogotá se consolidó como la regional con mayor número de peticiones, alcanzando 94.363 registros (9,63 %) en 2024, con un crecimiento del 15,6 % respecto a 2023 (81.660). Este incremento se explica por la densidad poblacional de la capital, la cercanía con la Sede Nacional y la concentración de programas del ICBF en la ciudad. El Valle del Cauca y Antioquia mantuvieron una participación muy similar, con 39.146 (4,00 %) y 38.902 (3,97 %) registros respectivamente, mostrando aumentos respecto a 2023 (36.523 y 36.738). Esto confirma la tendencia de estas regiones como polos urbanos donde la ciudadanía recurre activamente al ICBF, en particular por problemáticas asociadas a contextos urbanos complejos como violencia intrafamiliar, consumo de sustancias y riesgos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.



Otras regionales con incrementos notables fueron Tolima (22.090 en 2024 frente a 23.326 en 2023), Santander (20.748 frente a 21.391) y Atlántico (19.170 frente a 18.810), mostrando estabilidad en la demanda ciudadana.

Los departamentos con menor número de peticiones siguen siendo Vaupés (450; 0,05 %), San Andrés (1.205; 0,12 %) y Guainía (1.326; 0,14 %), lo que está relacionado tanto con la baja densidad poblacional como con dificultades de conectividad que limitan el acceso oportuno a los canales de atención.

Regional – 2023	Total	%
AMAZONAS	1.511	0,15%
ANTIOQUIA	36.738	3,72%
ARAUCA	3.041	0,31%
ATLÁNTICO	18.810	1,90%
BOGOTÁ	81.660	8,27%
BOLÍVAR	14.861	1,50%
BOYACÁ	14.933	1,51%
CALDAS	16.128	1,63%
CAQUETÁ	4.440	0,45%
CASANARE	4.652	0,47%
CAUCA	12.671	1,28%
CESAR	16.062	1,63%
CHOCÓ	2.519	0,26%
CÓRDOBA	14.871	1,51%
CUNDINAMARCA	31.181	3,16%
GUAINÍA	951	0,10%
GUAVIARE	2.315	0,23%
HUILA	16.721	1,69%
LA GUAJIRA	6.824	0,69%
MAGDALENA	9.203	0,93%
META	11.941	1,21%
NARIÑO	16.189	1,64%
NORTE DE SANTANDER	18.743	1,90%
PUTUMAYO	4.533	0,46%
QUINDÍO	6.291	0,64%
RISARALDA	17.238	1,75%
SAN ANDRÉS	1.126	0,11%
SANTANDER	21.391	2,17%
SUCRE	4.394	0,44%
TOLIMA	23.326	2,36%
VALLE DEL CAUCA	36.523	3,70%
VAUPÉS	404	0,04%
VICHADA	1.611	0,16%

7. Motivos de peticiones

El análisis de los motivos de petición permite identificar las problemáticas sociales y familiares más recurrentes que la ciudadanía pone en conocimiento del ICBF, constituyéndose en un insumo estratégico para orientar la oferta institucional, definir prioridades y articular acciones intersectoriales.

En la vigencia 2024, al igual que en los años 2023, 2022 y 2021, el motivo más frecuente corresponde a situaciones de violencia física, psicológica y/o negligencia, con un 16,97 % del total de peticiones, lo que reafirma la persistencia de fenómenos de maltrato y vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes como uno de los principales retos de la entidad y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

A continuación, se presentan los 15 primeros motivos de petición para 2024, los cuales en conjunto representan el 70,74 % del total:

Motivos de peticiones - 2024	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	166239	16,97%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	80491	8,22%
Servicio al Ciudadano	69584	7,10%
Violencia Sexual	64353	6,57%
Alimentos	47532	4,85%
Diligencias Administrativas	45385	4,63%
Otras Instituciones	39667	4,05%
Presunta vulneración de derechos	30585	3,12%
Solicitud de Copias	28965	2,96%
Custodia y cuidado personal	25249	2,58%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	25038	2,56%
Elaboración de Demanda	21943	2,24%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	19918	2,03%
Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	14075	1,44%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	13997	1,43%

En la vigencia 2023, el patrón fue muy similar. Los 10 principales motivos equivalieron al 61,08 % del total de solicitudes, encabezados igualmente por violencia física, psicológica y/o negligencia (17,17 %), seguido por temas conciliables de alimentos, visitas y custodia (8,24 %), servicio al ciudadano (6,81 %) y violencia sexual (6,37 %).

Motivos de peticiones - 2023	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	169.558	17,17 %
Conciliable - Alimentos, visitas y custodia	81.326	8,24 %
Servicio al ciudadano	67.224	6,81 %
Violencia sexual	62.941	6,37 %
Diligencias administrativas	45.194	4,58 %
Otras instituciones	41.504	4,20 %
Alimentos	40.224	4,07 %
Presunta vulneración de derechos	37.565	3,80 %
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	32.393	3,28 %
Solicitud de copias	25.264	2,56 %

Aunque el motivo principal sigue siendo la violencia física, psicológica y negligencia, en 2024 presentó una ligera disminución en su peso relativo (16,97 % vs. 17,17 % en 2023), lo que podría reflejar una mayor dispersión en las categorías de registro o un incremento en otros motivos relacionados con conciliaciones y trámites.

Los temas de conciliación mantuvieron un comportamiento estable: 8,22 % en 2024 vs. 8,24 % en 2023, pero con un aumento en las solicitudes de revisión y modificación de cuotas, lo que sugiere la persistencia de conflictos económicos y familiares que requieren intervención institucional.

El servicio al ciudadano aumentó levemente su participación (7,10 % en 2024 frente a 6,81 % en 2023), lo cual refleja un mayor uso de los canales institucionales para requerimientos administrativos y de información.

Para la vigencia 2022 los peticionarios centraron sus solicitudes en 192 motivos de petición, valor que disminuyó en comparación con la vigencia 2021 en la que fueron en total 196 motivos de petición. A continuación se encuentran los siguientes 10 motivos que equivalen al 64 % del total:

Motivos de peticiones - 2022	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	160.069	16 %
Conciliable - Alimentos, visitas y custodia	80.558	8 %
Violencia sexual	61.595	6 %
Servicio al ciudadano	60.755	6 %
Diligencias administrativas	43.370	4 %
Alimentos	38.203	4 %
Otras instituciones	36.930	4 %
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	35.641	4 %
Presunta vulneración de derechos	31.147	3 %
Custodia y cuidado personal	25.943	3 %
Solicitud de copias	24.089	2 %
Elaboración de demanda	23.754	2 %

Con respecto a la tendencia en los datos, se evidencia que el hecho de que la violencia y las situaciones de conflicto familiar sigan ocupando los primeros lugares evidencia la necesidad de fortalecer la prevención primaria de la violencia en el ámbito familiar y comunitario, así como de consolidar mecanismos de intervención temprana.

Los datos reafirman el rol del ICBF como instancia de conciliación y resolución pacífica de conflictos familiares, lo que implica fortalecer la capacidad instalada de defensores de familia y equipos interdisciplinarios.



8. Información de los peticionarios

• 8.1. Persona natural

Para la vigencia 2024, se registraron un total de 549.157 peticiones realizadas por personas naturales, lo que representa una disminución del 21,5 % respecto a 2023 (699.099 registros) y confirma una tendencia descendente en comparación con las vigencias previas (2022 con 634.724). Esta reducción podría estar asociada a factores como la consolidación de otros grupos de peticionarios (personas jurídicas y anónimos), la diversificación de canales de acceso, así como la optimización de trámites en línea y servicios interinstitucionales que disminuyen la necesidad de radicar múltiples solicitudes ante el ICBF.

En cuanto a la preferencia de los canales de atención, se observan cambios significativos en comparación con vigencias anteriores, a continuación se encuentra las cifras desde la vigencia 2021 al 2024::

Canal	2021		2022		2023		2024	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Presencial	168.282	24%	287.257	30%	256.352	36,67%	280.166	51,02%
Telefónico	329.006	47%	306.376	32%	261.480	37,40%	183.940	33,49%
Virtual	166.132	24%	285.360	29%	152.195	21,77%	69.228	12,61%
Escrito	35.731	5%	93.407	10%	29.072	4,16%	15.823	2,88%

- Canal presencial: se posiciona como el principal medio de interacción de los ciudadanos con el ICBF, alcanzando 280.166 registros (51,02 %). Este crecimiento frente a 2023 (36,67 %) refleja una reactivación plena de la atención física tras la pandemia, el restablecimiento de la movilidad y la importancia que tiene el contacto directo para trámites de mayor complejidad o con alto componente de acompañamiento sociofamiliar.
- Canal telefónico: aunque continúa siendo el segundo más utilizado, con 183.940 peticiones (33,49 %), muestra una disminución considerable respecto a 2023 (37,40 %) y especialmente frente a 2021, cuando lideraba con 47 %. Esto sugiere que los ciudadanos priorizan nuevamente la interacción presencial frente a la atención remota, probablemente buscando mayor inmediatez y seguridad en los procesos.

- Canal virtual: evidencia una caída marcada, con 69.228 registros (12,61 %) en 2024, frente al 21,77 % de 2023 y al 29 % de 2022. Este descenso puede estar relacionado con limitaciones de conectividad en ciertos territorios, dificultades de usabilidad de plataformas digitales o una preferencia cultural por la atención directa. No obstante, este canal sigue siendo estratégico para garantizar acceso en zonas apartadas y debe fortalecerse como una vía prioritaria de modernización institucional.
- Canal escrito: mantiene la participación más baja con 15.823 registros (2,88 %), mostrando una reducción continua frente a años anteriores. Esto confirma la tendencia hacia la digitalización y la sustitución de la correspondencia física por medios más inmediatos.

8.1.1. Sexo

La caracterización de los peticionarios según sexo ayuda a identificar tendencias de acceso a la entidad y orientar estrategias diferenciales en la atención. En la base de datos del Sistema de Información Misional (SIM), se clasifican las peticiones de personas naturales en tres categorías: femenino, masculino y sin información.

En las últimas vigencias se ha mantenido una constante predominancia de las mujeres en el uso de los servicios del ICBF, lo cual guarda coherencia con el rol histórico de las mujeres como principales cuidadoras y garantes de derechos en el núcleo familiar.

Género	Total - 2022	%	Total - 2023	%	Total - 2024	%
Femenino	439.659	69 %	444.248	63,55 %	386.313	70,35%
Masculino	184.210	29 %	186.932	26,74 %	158.895	28,93%
Sin información	10.855	2 %	67.919	9,72 %	3.949	0,72%
Total	634.724	100 %	699.099	100%	549.157	100,00%

En 2024, 70,35 % de las peticiones fueron realizadas por mujeres (386.313 registros), lo que refuerza la tendencia histórica y refleja la centralidad de las mujeres en la gestión de problemáticas familiares, de cuidado y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Los hombres representaron el 28,93 % (158.895 registros), porcentaje que, aunque menor, muestra un ligero incremento frente a 2023 (26,74 %).

Esto puede estar vinculado a una mayor corresponsabilidad de los hombres en asuntos familiares y a la apertura de la entidad hacia enfoques más inclusivos. Solo el 0,72 % (3.949 peticiones) carece de datos de sexo, lo que constituye una mejora sustancial en la calidad del registro frente a 2023, cuando esta categoría alcanzó 9,72 %.

8.1.2. Grupo etario

La caracterización de los peticionarios por grupo etario permite identificar los segmentos poblacionales que acuden con mayor frecuencia al ICBF y, en consecuencia, orientar estrategias diferenciadas de atención. Para el 2024, la base de datos registra que en un 19,40 % de los casos (106.555 registros) no se cuenta con información etaria, lo cual representa un reto en términos de calidad del dato, aunque también un avance frente al 32,47 % reportado en 2023.

Los resultados confirman la tendencia observada en vigencias anteriores: los adultos son el grupo que concentra la mayoría de peticiones, seguidos por los jóvenes, mientras que los grupos de niñez y primera infancia presentan los niveles más bajos de participación.

Género	Total - 2022	%	Total - 2023	%	Total - 2024	%
Adultos	300.050	47 %	316.505	45,27 %	319.475	58,18%
Jóvenes	109.427	17%	115.775	16,56 %	98.984	18,02%
Adolescentes	14.722	2 %	12.967	1,85 %	4.991	0,91%
Adulto mayor	14.360	2 %	16.084	2,30 %	17.856	3,25%
Niñez	8.927	1 %	7.247	1,04 %	1.086	0,20%
Primera Infancia	3.465	1 %	3.503	0,50%	210	0,04%

En la vigencia 2024, los Adultos alcanzaron el 58,18 % de las peticiones (319.475 registros), consolidándose como el grupo mayoritario y mostrando un incremento de 12,9 puntos porcentuales frente a 2023. Este comportamiento refleja que los adultos, en su rol de madres, padres y cuidadores, continúan siendo los principales interlocutores de la entidad, especialmente en temas de conciliación familiar, solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias por situaciones de violencia.

Los jóvenes representan el 18,02 % de las peticiones (98.984 registros), manteniéndose como el segundo grupo etario más activo. Este dato reafirma la importancia de continuar fortaleciendo los espacios de participación juvenil y de promover campañas de orientación que faciliten su acercamiento autónomo al ICBF.

El grupo de adultos mayores creció en importancia relativa (de 2,30 % a 3,25 %), lo que merece atención diferenciada. Los adolescentes, niñez y primera infancia redujeron su participación, lo que puede evidenciar la necesidad de reforzar mecanismos que garanticen el acceso directo de estos grupos, sin depender exclusivamente de los adultos. Se redujo significativamente el porcentaje de registros sin información etaria, pasando de 32,47 % en 2023 a 19,40 % en 2024, lo que constituye un avance en la calidad y consistencia de la base de datos.

8.1.3 Discapacidad

La inclusión de variables asociadas a la discapacidad en la caracterización de los peticionarios es un componente esencial para garantizar el enfoque diferencial y de accesibilidad en la gestión del ICBF. Este análisis permite no solo identificar la proporción de personas con discapacidad que interactúan con la entidad, sino también orientar ajustes en los canales y protocolos de atención, con el fin de eliminar barreras y fortalecer la garantía de derechos.

Para la vigencia 2024, la base de datos evidencia importantes retos en la calidad del registro:

- El 73,64 % (404.410 registros) no cuenta con información sobre discapacidad, lo que limita la precisión del análisis.
- El 25,64 % (140.831 registros) corresponde a personas que declararon no presentar ninguna discapacidad.
- Apenas el 0,72 % (3.915 registros) reconocieron tener alguna condición de discapacidad, siendo la movilidad(0,35 %) la más reportada, seguida de la categoría “más de una discapacidad” (0,12 %) y la sensorial visual (0,09 %).

Tipos de discapacidad	Total - 2024	%
Movilidad	1.942	0,35%
Presenta más de una Categoría	641	0,12%
Sensorial Visual	516	0,09%
Mental Psicosocial	370	0,07%
Sensorial Auditiva	328	0,06%
Mental Cognitiva	117	0,02%
Sensorial Gusto Olfato	2	0,00%



Revisando la tendencia en la información, es importante resaltar que la entidad debe fortalecer los mecanismos de captura de información sobre discapacidad, integrando controles de obligatoriedad y estandarización en los sistemas de registro.

Tipos de discapacidad	Total - 2023	%
Discapacidad física	5.681	60,89 %
Discapacidad visual	1.508	16,16 %
Discapacidad psicosocial – social	907	9,72 %
Discapacidad auditiva	734	7,87 %
Discapacidad intelectual	313	3,35 %
Sistémica	78	0,84 %
Presenta más de una categoría	56	0,60 %
Voz y habla	32	0,34%
Sensorial gusto olfato	13	0,14 %
Piel, pelo y uñas	8	0,09 %

En la siguiente tabla se presentan los datos de la vigencia 2022, en el cual el 1,2 % (7.595 registros) de los peticionarios reportaron discapacidad; en 2023, este valor aumentó a 1,33 % (9.330 registros); sin embargo, en 2024 se redujo a 0,72 %, lo que representa una disminución relativa del 46 % frente a 2023. El porcentaje de registros sin información se redujo levemente frente a 2022 (8,7 %), pero en 2024 volvió a crecer de manera significativa, alcanzando el 73,64 %, lo que constituye un reto crítico de calidad de datos.

Tipos de discapacidad	Total - 2022	%
Movilidad	4.449	57 %
Sensorial visual	1.296	17 %
Sensorial auditiva	663	9 %
Mental psicosocial	541	7 %
Sistémica	219	3 %
Mental cognitiva	191	2 %
Presenta más de una categoría	108	1 %
Voz y habla	87	1 %
Sensorial gusto olfato	21	0,3 %
Piel, pelo y uñas	18	0,2 %
Sensorial sordo ceguera	2	0,0 %

8.1.4. Grupo étnico

El análisis de pertenencia étnica permite identificar cómo los grupos existentes acceden y utilizan los canales institucionales, aportando a la construcción de políticas y estrategias con enfoque diferencial y territorial. Este componente, además de dar cumplimiento a las disposiciones de la Política Pública para Pueblos Étnicos y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), permite garantizar que las acciones institucionales reconozcan la diversidad cultural y atiendan de manera prioritaria a poblaciones históricamente vulneradas.

En la vigencia 2024, la caracterización de los peticionarios persona natural refleja la siguiente distribución:

- 88,10 % (483.811) no se autoreconoce en ningún grupo étnico.
- 6,61 % (36.275) declaró explícitamente no tener pertenencia étnica.
- 1,19 % (6.519) no cuenta con información registrada.
- Solo el 4,10 % (22.551 personas) se autorreconocen dentro de alguno de los grupos étnicos definidos, con predominio de la población afrocolombiana (2,53 %) e indígena (1,34 %).

Grupo étnico	Total - 2022	%	Total - 2023	%	Total - 2024	%
Afrocolombiano (A)	13.081	2 %	14.232	2,04 %	13.911	2,53%
Indígena	5.594	1 %	5.968	0,85 %	7.383	1,34%
Comunidad negra	696	0,11 %	686	0,10 %	552	0,10%
Raizal	495	0,08 %	834	0,12 %	465	0,08%
Palenquero (A)	286	0,05 %	284	0,04 %	200	0,04%
Rom/Gitano	37	0,01 %	29	0,00 %	40	0,01%

El número de personas que se autoreconocen en algún grupo étnico muestra ligeras variaciones, pero se mantiene estable en torno al 3 % – 4 % del total de peticionarios:

- **2022: 3 % (20.189 registros).**
- **2023: 3,2 % (22.033 registros).**
- **2024: 4,1 % (22.551 registros).**

Esto representa un crecimiento relativo del 28 % en el autoreconocimiento étnico entre 2022 y 2024.

8.1.5. Grado educativo

El nivel educativo de los peticionarios constituye una variable clave para comprender el perfil sociodemográfico de quienes interactúan con el ICBF y, en consecuencia, para fortalecer los procesos de atención diferencial, claridad en la comunicación institucional y pertinencia en la orientación de los trámites. Esta información permite identificar brechas en el acceso al conocimiento y ajustar las estrategias de respuesta de acuerdo con las capacidades de comprensión lectora y técnica de los usuarios.

En la vigencia 2024, los registros del SIM muestran que:

- 31,50 % (173.002 peticionarios) no cuentan con información registrada sobre nivel educativo.
- 29,91 % (164.267) alcanzaron la básica media, lo que constituye el grupo mayoritario.
- 11,77 % (64.662) tienen nivel de básica secundaria, mientras que 10,61 % (58.287) cuentan con básica primaria.
- Entre los niveles de educación superior, 9,14 % (50.177) reportaron formación técnica o tecnológica, 5,24 % (28.752) alcanzaron formación universitaria y solo 0,51 % (2.813) cuentan con posgrado.
- Los registros de preescolar corresponden a 0,05 % (268 personas), lo que evidencia la participación de niños y niñas de primera infancia en procesos de petición vinculados a su entorno familiar o educativo.
- Finalmente, 6.814 peticionarios (1,24 %) declararon explícitamente no encontrarse en ningún grado educativo.

Grado educativo	Total - 2024	%
Básica Media	164.267	29,91%
Básica Secundaria	64.662	11,77%
Básica Primaria	58.287	10,61%
Técnico o tecnológico	50.177	9,14%
Universitario	28.752	5,24%
Postgrado	2.813	0,51%
Preescolar	268	0,05%

La diversidad en los niveles educativos refleja que los peticionarios del ICBF abarcan tanto población con formación básica como con estudios superiores, lo que implica la necesidad de diseñar y trabajar en respuestas con lenguaje claro, diferenciado y adaptado a distintos niveles de comprensión.

Para la vigencia 2023, en total se reportaron 368.826 peticionarios con un grado educativo, siendo el grado Medio, el que más han cursado los peticionarios, seguido por Básica secundaria. De 8.375 peticionarios no se cuenta con información.

Grado educativo	Total - 2023	%
Media (10o - 13o)	163.357	43,31 %
Básica secundaria (Universitario - 9o)	69.196	18,34 %
Básica primaria (1o - Técnico o tecnológico)	63.177	16,75 %
Técnico o tecnológico	46.241	12,26 %
Universitario	24.188	6,41 %
Posgrado	2.407	0,64 %
Preescolar	260	0,07 %

El cruce de datos reflejó que el 2,09 % de los peticionarios registraron que adelantaron algún curso escolar, tanto en menores de edad, como en adultos. Al igual que en el 2019, 2020 y 2021, del 97,9 % restante de personas naturales que se dirigieron al ICBF no se cuenta con información.

Grado educativo	Total - 2022	%
Prejardín	1	0,0002 %
Jardín	3	0,0005 %
Transición	17	0,0027 %
Primero	24	0,0038 %
Aceleración del aprendizaje (Primaria)	57	0,0090 %
Segundo	60	0,0095 %
12 Normalista	72	0,01 %
13 Normalista	79	0,01 %
Tercero	85	0,01 %
Cuarto	111	0,02 %
Quinto	160	0,03 %
Ciclo 1 de adultos	203	0,03 %
Ciclo 2 de adultos	310	0,05 %
Sexto	431	0,07 %
Séptimo	563	0,09 %
Octavo	793	0,12 %
Noveno	898	0,14 %
Décimo	951	0,15 %
Once	971	0,15 %
Ciclo 5 de adultos	1.217	0,19 %
Ciclo 3 de adultos	1.311	0,21 %
Ciclo 4 de adultos	1.881	0,30 %
Ciclo 6 de adultos	3.075	0,48 %
Sin información	621.456	97,91 %

Revisando las tendencias en la variable de nivel educativo, es importante aumentar el registro de dicha variable, y fortalecer el lenguaje claro y la accesibilidad en las comunicaciones institucionales, considerando que más del 50 % de los peticionarios no supera la educación secundaria. Esta estrategia se puede trabajar a través de campañas de orientación en entornos escolares y comunitarios, dado el peso de la población en edad escolar en las peticiones recibidas.

Adicional, se podría trabajar en diseñar materiales de orientación especializados para usuarios con baja escolaridad, garantizando comprensión plena de derechos, deberes y procedimientos.

8.1.6. Información socioeconómica

La caracterización socioeconómica de los peticionarios es un insumo estratégico para comprender las condiciones de vida de quienes interactúan con el ICBF, permitiendo orientar la focalización de la oferta institucional, la articulación con programas sociales del Estado y la priorización en la atención diferencial. En este sentido, el cruce de la base de datos del SIM con la información del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén IV) ofrece una aproximación a la vulnerabilidad económica de esta población.

El Sisbén IV clasifica a la ciudadanía en cuatro grandes grupos:

- Grupo A (pobreza extrema): población con menor capacidad de generación de ingresos.
- Grupo B (pobreza moderada): población con capacidad limitada, pero superior al grupo A.
- Grupo C (vulnerable): personas en riesgo de caer en pobreza.
- Grupo D (no pobres, no vulnerables): población con mejores condiciones de ingreso y bienestar.

Cada grupo se subdivide en categorías que permiten mayor precisión en la clasificación (A1–A5, B1–B7, C1–C18 y D1–D21), lo que facilita el diseño de políticas públicas ajustadas a la realidad de los hogares.

De acuerdo con los registros del año 2024, se evidencia lo siguiente:

- 35,64 % (134.056 personas) se ubican en el Grupo A (pobreza extrema).
- 32,92 % (123.824 personas) en el Grupo B (pobreza moderada).
- 23,97 % (90.167 personas) en el Grupo C (población vulnerable).
- 7,47 % (28.103 personas) en el Grupo D (no pobres, no vulnerables).
- Adicionalmente, 173.007 peticionarios no cuentan con información disponible sobre su clasificación en el Sisbén, lo que representa un reto para la precisión de la caracterización.

Los datos nos reportan que en conjunto, los grupos A y B concentran el 68,5 % de los peticionarios con información registrada, lo que evidencia que el ICBF atiende mayoritariamente a personas con altos niveles de vulnerabilidad socioeconómica.

El 7,47 % de los peticionarios se ubica en el Grupo D, lo que confirma que la demanda de los servicios del ICBF está asociada principalmente a población en situación de riesgo y pobreza. Una cuarta parte (23,97 %) de los peticionarios pertenece a la categoría “vulnerable”, es decir, hogares que no son pobres en el momento, pero que tienen una alta probabilidad de caer en pobreza. Este hallazgo destaca la importancia del acompañamiento preventivo, evitando que estas familias retrocedan en sus condiciones de bienestar.

Para la vigencia 2023 se observa que del total de peticionarios persona natural, el 54 % hacen parte de alguno de los cuatro grupos del Sisbén. Del total de peticionarios se observa que el mayor grupo es el 34 % que son del Grupo A que corresponde a pobreza extrema, seguido por 33 % del Grupo B que corresponde a pobreza moderada, el 26 % corresponde al Grupo C los cuales corresponden a la población en riesgo de caer en pobreza y por último, el Grupo D con un 7 % que corresponde a población no pobre, no vulnerable. El 46 % restante (321.907) no se cuenta con información.

Grupo	Total - 2023	%
Grupo A	127.540	34 %
Grupo B	125.521	33 %
Grupo C	96.282	26 %
Grupo D	27.849	7 %
Total	377.192	100 %

8.1.7. Régimen de afiliación

La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) constituye un factor clave para garantizar la protección del derecho fundamental a la salud en Colombia. El sistema se estructura en tres tipos de regímenes:

- Régimen Subsidiado (EPS-S): dirigido a la población más pobre y vulnerable, sin capacidad de pago, quienes acceden a los servicios de salud mediante subsidios otorgados por el Estado.
- Régimen Contributivo: aplicable a trabajadores y sus familias, cuya vinculación se realiza a través de aportes individuales o compartidos con el empleador.
- Régimen Especial: cubre sectores específicos como Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas y magisterio, que cuentan con sistemas propios de aseguramiento en salud.

En el 2024 se identificó el régimen de afiliación de 362.155 peticionarios persona natural, mientras que 173.002 (31,50%) no registran información en la base de datos, 13.427 (2,45 %) manifestaron no estar afiliados a ningún régimen y 3.212 (0,58 %) declararon no saber su afiliación, lo que limita el alcance del análisis. Los resultados son los siguientes

Régimen de afiliación SISBEN	Total - 2023	%	Total - 2024	%
Subsidiado (EPS-S)	207.644	56 %	208.037	37,88%
Contributivo	159.648	43 %	149.912	27,30%
Especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio)	1.558	0,4 %	1.567	0,29%

Más de un tercio de los peticionarios (37,88 %) se encuentra en esta categoría, lo que confirma que la población que accede al ICBF corresponde en su mayoría a hogares con condiciones de pobreza o vulnerabilidad económica, quienes requieren apoyo tanto en protección como en servicios de bienestar complementarios.

Aunque minoritario, el 3% de los peticionarios que manifestaron no estar afiliados a ningún régimen resultan altamente vulnerable, ya que carece de acceso garantizado a servicios de salud, lo que incrementa su riesgo de desprotección en situaciones críticas.

8.1.8. Estratificación socioeconómica

En Colombia, la estratificación socioeconómica, definida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), constituye una herramienta clave para clasificar los inmuebles residenciales y determinar el valor de los servicios públicos domiciliarios. Su objetivo principal es garantizar que los hogares con mayor capacidad económica contribuyan con un pago superior, permitiendo subsidiar parcialmente las facturas de los hogares con menores ingresos.

Este mecanismo también es un insumo para la focalización de subsidios y programas sociales, entre ellos aquellos gestionados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), al reflejar las condiciones de vida de la población.

En 2024 se registraron 549.157 peticiones de personas naturales, de las cuales 201.108 (36,62 %) no cuentan con información de estrato socioeconómico en la base de datos, lo que representa una limitación para la caracterización integral de los usuarios. Dentro de la información disponible, los resultados son los siguientes:

Estrato socioeconómico Sisbén III	Total - 2024	%
1	185.306	33,74%
2	115.520	21,04%
3	30.989	5,64%
0	9.101	1,66%
9	5.457	0,99%
4	1.459	0,27%
5	184	0,03%
6	33	0,01%
Total general	549.157	100,00%

El 54,8 % de los peticionarios con información pertenece a los estratos 1 y 2, lo que confirma que los usuarios del ICBF provienen en su mayoría de sectores con condiciones socioeconómicas precarias o vulnerables.

Estratos 4, 5 y 6 apenas suman el 0,31 %, lo que indica que los hogares con mayores ingresos recurren en menor medida a los servicios del ICBF, probablemente por contar con alternativas privadas de apoyo familiar y social.

En cuanto a los registros “0” y “9” (2,65 %) reflejan situaciones en la que la clasificación es incorrecta o podría estar asociado a zonas rurales, áreas informales o falta de actualización de datos en el sistema de estratificación.

En la vigencia 2023, del cruce de información realizada, se obtuvo información del estrato socioeconómico de un total de 288.954 peticionarios, de los cuales, al igual que en la vigencia 2022, en su mayoría son de estratos 1 y 2 con un 86,48 % sobre los 288.954 peticionarios.

Estrato socioeconómico Sisbén III	Total - 2023	%
0	8.509	2,94 %
1	143.030	49,50 %
2	106.862	36,98 %
3	29.077	10,06 %
4	1.279	0,44 %
5	175	0,06 %
6	22	0,01 %

Para la vigencia 2022, sobre la población que se acercó al instituto y que se categoriza en el presente documento como peticionaria se obtuvo información sobre su estrato socioeconómico de un total de 406.848 que, en su mayoría, son de estratos 1 y 2. En la clasificación Sisbén III se evidencia que el 55 % de los peticionarios son de estratos 1 (202.809 – 32 %) y 2 (147.695 – 23 %). Se registra un 36 % sin información.

Estrato socioeconómico Sisbén III	Total - 2022	%
0	14.618	2 %
1	202.809	32 %
2	147.695	23 %
3	40.033	6 %
4	1.454	0,23 %
5	170	0,03 %
6	69	0,01 %

8.1.9. Estado civil

El estado civil es una categoría jurídica y social que describe la situación familiar de las personas, la cual genera derechos y deberes en la sociedad. Según la clasificación habitual, los estados civiles comprenden: soltero(a), casado(a), unión libre o unión de hecho, separado(a), divorciado(a) y viudo(a).

La caracterización del estado civil de los peticionarios que acuden al ICBF permite conocer mejor las condiciones de vida, dinámicas familiares y estructuras de apoyo de la población atendida, aspectos que son relevantes para orientar políticas de protección integral y programas de fortalecimiento familiar.

- **Soltero(a)**
- **Casado(a)**
- **Unión libre o unión de hecho**
- **Separado(a)**
- **Divorciado(a)**
- **Viudo(a)**

Para el año 2024 y 2023, se cuenta con información consolidada sobre el estado civil de los peticionarios persona natural, con los siguientes resultados:

Estado civil	Total - 2023	%	Total - 2024	%
Soltero(a)	198.989	52,75 %	207.661	37,81%
Unión libre	101.689	26,96 %	93.474	17,02%
Separado(a) o divorciado(a)	45.834	12,15 %	45.611	8,31%
Casado(a)	26.354	6,99 %	25.063	4,56%
Viudo(a)	4.335	1,15 %	4.346	0,79%

En 2024, los peticionarios solteros representaron el 38 % del total, manteniéndose como el grupo mayoritario aunque con una reducción significativa respecto al 2023 (52,7 %). Esto podría indicar una mejora en la calidad del registro de información o un aumento proporcional de otras categorías. Mientras en 2023 las personas en unión libre representaban casi el 27 %, en 2024 bajaron al 17 %, lo que implica una reducción de 10 puntos porcentuales.

Los porcentajes de separados/divorciados (8,3 %) y casados (4,6 %) se mantienen estables, con ligeras variaciones frente al año anterior. Apenas el 0,8 % de los peticionarios se identifican como viudos, manteniendo la tendencia observada en vigencias anteriores.

Sobre el tamaño familiar, refleja las condiciones de convivencia de los peticionarios y permite identificar dinámicas importantes para el diseño de programas de apoyo, especialmente en lo relacionado con familias numerosas o monoparentales.

En 2024, de los 549.157 peticionarios persona natural, no se cuenta con información sobre el tamaño del núcleo familiar en 173.002 casos (31,50 %). Entre quienes sí registraron información, los resultados son los siguientes:

Tamaño núcleo familiar	Total - 2024	%
3	104.494	19,03%
4	81.276	14,80%
2	78.880	14,36%
5	40.107	7,30%
1	38.753	7,06%
6	17.823	3,25%
7	7.808	1,42%
8	3.635	0,66%
9	1.709	0,31%
10	843	0,15%
11	400	0,07%
12	214	0,04%
13	96	0,02%
14	53	0,01%
15	25	0,005%
16	11	0,002%
20	9	0,002%
17	7	0,001%
22	5	0,001%
19	4	0,001%
18	3	0,001%
Total general	549.157	



Al analizar los datos se evidencia que los hogares de 2 a 4 personas concentran el 48,2 % de los registros, confirmando que la mayoría de los peticionarios provienen de familias nucleares de tamaño reducido, para la vigencia 2024.

En 2023, los hogares de 3 y 4 personas representaban casi el 50 %, mientras que en 2024 bajaron al 34 %, lo que sugiere un aumento proporcional en otras categorías o en registros incompletos. Los peticionarios que viven solos crecieron en números absolutos (de 35.387 a 38.753), aunque bajaron en proporción relativa (de 9,3 % a 7 %).

En cuanto a las familias numerosas, aunque se mantienen marginales, se reportan núcleos de hasta 22 personas (5 casos), lo que refleja situaciones excepcionales de convivencia ampliada o agrupación por necesidad económica y social.

Tamaño núcleo familiar	Total - 2023	%
3	103.360	27,40 %
4	83.977	22,26 %
2	74.545	19,76 %
5	43.492	11,53 %
1	35.387	9,38 %
6	19.707	5,22 %
7	8.852	2,35 %
8	4.033	1,07 %
9	1.918	0,51 %
10	963	0,26 %
11	453	0,12 %
12	245	0,06 %
13	104	0,03 %
14	72	0,02 %
15	35	0,01 %
17	19	0,01 %
16	19	0,01 %
18	8	0,00 %
21	4	0,00 %
20	4	0,00 %
19	4	0,00 %

8.1.10. Actividad económica

Para la vigencia 2024, se dispone de información sobre la actividad económica de 549.157 peticionarios persona natural. Los resultados muestran que el 25,82 % se encuentra trabajando (141.768 personas), seguido por el 17,25 % en búsqueda de empleo (94.705). Un 15,79 % se dedica a oficios del hogar, mientras que el 4,48 % no desarrolla ninguna actividad económica. Otros grupos minoritarios incluyen personas que se encuentran estudiando (3,62 %), incapacitadas permanentemente (1,17 %), jubiladas o pensionadas (0,30 %), y en menor proporción quienes se declaran rentistas o con actividades no aplicables por flujo (0,07 %).

Actividad económica	Total - 2024	%
Trabajando	141.768	25,82%
Buscando trabajo	94.705	17,25%
Oficios del Hogar	86.686	15,79%
Sin actividad	24.621	4,48%
Estudiando	19.892	3,62%
Incapacitado permanentemente	6.444	1,17%
Jubilado o pensionado	1.672	0,30%
No aplica por flujo	306	0,06%
Rentista	61	0,01%
Total general	549.157	100,00%



Para la vigencia 2023, de dicho tamaño familiar se reporta información de 152.685 peticionarios sobre información de su actividad económica, en la que el 54,16 % indicaron ser empleados de una empresa particular, seguido por el 27,74 % que trabajan como independientes o por cuenta propia.

Actividad económica	Total - 2023	%
Empleado de empresa particular	82.698	54,16 %
Trabajador independiente o por cuenta propia	42.361	27,74 %
Empleado doméstico	9.730	6,37 %
Jornalero o peón	8.810	5,77 %
Profesional independiente	4.504	2,95 %
Empleado del gobierno	2.016	1,32 %
Trabajador sin remuneración	1.152	0,75 %
Trabajador de finca, tierra o parcela propia, en arriendo, aparcería o usufructo	793	0,52 %
Patrón o empleador	450	0,29 %
Ayudante sin remuneración (hijo o familiar de: empleados domésticos, mayordomos, jornaleros, etc.)	171	0,11 %

8.1.11. Conflicto armado y desplazamiento

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) desempeña un papel fundamental en la atención a población vulnerable, dentro de la cual se incluyen las víctimas del conflicto armado y quienes han sufrido desplazamiento forzado. Esta caracterización es clave, pues permite orientar las medidas de protección y atención diferencial de acuerdo con lo establecido en la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras).

El desplazamiento forzado y la victimización derivada del conflicto armado son fenómenos que afectan de manera significativa a la población civil, y su impacto social, económico y emocional se refleja en las solicitudes que los ciudadanos presentan ante el ICBF.

De acuerdo con el cruce de información del Sistema con el Registro Único de Víctimas (RUV), para la vigencia 2024 se tiene la siguiente caracterización para los peticionarios persona natural:

- No víctimas del conflicto armado: 135.810 (24,73 %)
- Sí víctimas del conflicto armado: 90.844 (16,54 %)
- Sin información registrada: 322.503 (58,73 %)

Esto significa que aproximadamente 2 de cada 10 peticionarios reportan haber sido víctimas directas del conflicto armado o de desplazamiento forzado, mientras que la mayoría de registros carecen de información precisa en la base de datos, lo cual limita un diagnóstico más completo.

A continuación se encuentra la información reportada de la vigencia 2023:

- Víctimas: 108.209 (15,48 %)
- Desplazamiento forzado: 101.049 (14,45 %)
- Sin información: 844 (0,12 %)

A continuación se encuentra la información reportada de la vigencia 2022:

- Víctimas del conflicto armado: 58.531 (9,22 %)
- Desplazamiento forzado: 51.228 (8,07 %)
- Víctimas de desplazamiento forzado: 83.190 (13,10 %)

En el análisis de las vigencias reportadas, se evidencia un incremento sostenido en el reconocimiento de víctimas, ya que para la vigencia 2022, el 9,2 % de los peticionarios reportaron ser víctimas; en 2023 la cifra subió a 15,5 % y en 2024 se consolidó en 16,5 %. Esto refleja una mayor visibilización de la población víctima en los registros del ICBF, así como una mayor demanda de atención institucional.

En cuanto al desplazamiento forzado como manifestación principal, los datos de 2023 y 2022 muestran que más del 50 % de las víctimas registradas estaban en condición de desplazamiento forzado. Aunque en 2024 no se desagregó directamente esta categoría, es altamente probable que siga siendo el motivo más recurrente dentro del universo de víctimas atendidas.



8.1.12. Tipo de petición

El análisis de los tipos de petición presentados por los ciudadanos ante el ICBF refleja las principales demandas y necesidades de la población frente a la entidad.

Durante la vigencia 2024 se registraron 549.157 peticiones, distribuidas en 19 tipos principales. Se destacan los siguientes hallazgos:

- Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): 197.687 peticiones (36 %).
- Derecho de Petición – Información y Orientación: 162.248 (29,5 %).
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 84.585 (15,4 %).
- Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite: 46.356 (8,4 %).
- Reporte de amenaza o vulneración de derechos: 18.890 (3,4 %).

En conjunto, estas cinco categorías concentran el 92,8 % del total de las solicitudes, lo que demuestra que la mayor parte de las interacciones de los ciudadanos con el ICBF giran en torno a la búsqueda de orientación, gestiones extraprocesales y protección de derechos fundamentales.

El resto de peticiones, aunque con menor frecuencia, incluyen temas de derecho de familia, quejas, reclamos, adopciones, procesos relacionados con la ley y denuncias por corrupción, representando en su conjunto menos del 8 % del total.

En 2023, la distribución fue la siguiente:

- Derecho de Petición – Información y Orientación: 218.885 (31,3 %)
- Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): 217.506 (31,1 %)
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 115.644 (16,5 %)
- Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite: 58.382 (8,4 %)
- Reporte de amenaza o vulneración de derechos: 23.491 (3,4 %)

Tipo de peticiones – 2024	Total	%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	197.687	36,00%
Derecho de Petición - Información y Orientación	162.248	29,54%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	84.585	15,40%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	46.356	8,44%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	18.890	3,44%
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios	11.867	2,16%
Orientación en Derecho de Familia	8.553	1,56%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	6.797	1,24%
Derecho de Petición - Reclamos	3.409	0,62%
Derecho de Petición - Quejas	2.735	0,50%
Inobservancia de derechos	2.036	0,37%
Trámite de Adopción	1.482	0,27%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	747	0,14%
Trámite Búsqueda de Orígenes	438	0,08%
Atención en Crisis	365	0,07%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	306	0,06%
Derecho de Petición - Sugerencias	272	0,05%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	217	0,04%
Denuncias Anticorrupción	167	0,03%
Total general	549.157	100,00%

En 2023, las solicitudes de información y orientación ocupaban el primer lugar (31,3 %), seguidas de cerca por el TAE (31,1 %). Sin embargo, en 2024 el Trámite de Atención Extraprocesal se consolidó como la categoría dominante con 36 %, superando en más de 6 puntos porcentuales a la información y orientación (29,5 %).

En cuanto a las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), pasaron de 16,5 % en 2023 a 15,4 % en 2024, lo que refleja una leve disminución relativa, aunque siguen ocupando el tercer lugar de importancia.

Tipo de peticiones – 2023	Total	%
Derecho de petición - Información y orientación	218.885	31,31 %
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	217.506	31,11 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	115.644	16,54 %
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	58.382	8,35 %
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	23.491	3,36 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	17.900	2,56 %
Asesoría en derecho de familia	12.552	1,80 %
Asistencia y asesoría a la familia	10.099	1,44 %
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	9.180	1,31 %
Derecho de petición - Reclamos	4.092	0,59 %
Derecho de petición - Quejas	2.770	0,40 %
Inobservancia de derechos	2.617	0,37 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras autoridades	1.794	0,26 %
Trámite de adopción	1.724	0,25 %
Proceso conflicto con la ley	740	0,11 %
Atención en crisis	550	0,08 %
Trámite búsqueda de orígenes	458	0,07 %
Derecho de petición - Sugerencias	434	0,06 %
Denuncias anticorrupción	281	0,04 %

Para la vigencia 2022, el tipo de petición más frecuente fue Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un total de 215.644 registros (34 %), seguido por Derecho de petición - Información y orientación con un total de 180.902 registros (29 %).

Tipo de peticiones – 2022	Total	%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	215.644	34 %
Derecho de petición - Información y orientación	180.902	29 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	99.328	16 %
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	47.240	7 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	25.792	4 %
Reporte de amenaza o vulneración de derechos (anónimo, un tercero al afectado)	20.706	3 %
Asistencia y asesoría a la familia	11.721	2 %
Asesoría en derecho de familia – Centro de Contacto	10.159	2 %
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	8.429	1 %
Derecho de petición - Reclamos	4.092	1 %

Por último, para la vigencia 2021 el tipo de petición más frecuente fue Derecho de petición - Información y orientación con un total de 311.691 registros que representan el 44,6 % del total de personas naturales (2020: 55 % - 261.402), seguido por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un total de 128.050 registros (18,3 %) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) 85.858 registros (12,3 %).

Tipo de peticiones – 2021	Total	%
Derecho de petición - Información y orientación	311.691	44,6 %
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	128.050	18,3 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	85.858	12,3 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	56.667	8,1 %
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	48.288	6,9 %
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	22.198	3,2 %
Asesoría en derecho de familia	14.215	2,0 %
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	11.272	1,6 %
Asistencia y asesoría a la familia	7.676	1,1 %
Derecho de petición - Reclamos	2.829	0,4 %

En general se observa que el Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) se consolida como el tipo de petición más recurrente en 2024, lo que sugiere que los ciudadanos recurren con mayor frecuencia al ICBF para resolver conflictos familiares y comunitarios sin necesidad de procesos judiciales. En cuanto a las solicitudes de información y orientación siguen siendo una necesidad clave de los ciudadanos, lo que indica que aún existe una alta demanda de acompañamiento institucional en trámites y procesos.

Por último, se evidencia un bajo número de denuncias por corrupción (0,03 %) refleja poca utilización de este canal, aunque también podría estar relacionado con la existencia de otras entidades competentes en este ámbito.



8.1.13. Motivo de petición

El análisis de los motivos de petición permite identificar las principales razones por las que los ciudadanos acuden al ICBF. Este indicador es de gran relevancia, ya que refleja las problemáticas sociales, familiares y de protección de derechos más recurrentes en la población. Durante 2024, los 20 primeros motivos de petición concentran el 80 % del total, lo que muestra una alta concentración en un conjunto específico de problemáticas. Entre los más representativos se destacan:

- Conciliable – Alimentos, visitas y custodia: 80.029 casos (14,57 %), el motivo más frecuente en esta vigencia.
- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 64.848 (11,81 %).
- Alimentos: 41.611 (7,58 %).
- Conciliable – Fijación de cuota de alimentos: 24.878 (4,53 %).
- Servicio al ciudadano: 23.436 (4,27 %).

Otros motivos que sobresalen, aunque en menor proporción, son custodia y cuidado personal (4,07 %), otras instituciones (4,03 %), solicitud de copias (3,88 %), elaboración de demanda (3,87 %) y conciliables – revisión/modificación de cuota de alimentos (3,61 %).

En conjunto, estas categorías evidencian que los conflictos familiares relacionados con custodia, alimentos y visitas siguen siendo los principales detonantes de las solicitudes ante el ICBF, acompañados de casos asociados a violencia intrafamiliar y vulneración de derechos.

Motivo de petición - 2024	Total	%
Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	80.029	14,57%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	64.848	11,81%
Alimentos	41.611	7,58%
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	24.878	4,53%
Servicio al Ciudadano	23.436	4,27%
Custodia y cuidado personal	22.328	4,07%
Otras Instituciones	22.109	4,03%
Solicitud de Copias	21.328	3,88%
Elaboración de Demanda	21.261	3,87%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	19.851	3,61%
Violencia Sexual	14.299	2,60%
Conciliable - Fijación de custodia	13.006	2,37%
Conciliable - Revisión de custodia	12.191	2,22%
Presunta vulneración de derechos	10.635	1,94%
Incumplimiento al régimen de visitas y custodia	8.639	1,57%
Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad	7.947	1,45%
Filiación	7.588	1,38%
Visitas	7.331	1,33%
Permiso de Salida del País	6.942	1,26%
Situación de Alta Permanencia en Calle	6.847	1,25%
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes	5.978	1,09%

Para la vigencia 2023, al igual que en la vigencia 2021, se reporta que el motivo de violencia física, psicológica y/o negligencia es el más frecuente por los peticionarios persona natural con un total de 12,35 % (86.335). En la siguiente lista se presentan los 10 principales motivos, con una sumatoria del 60 % sobre el total.

Motivo de petición - 2023	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	86.335	12,35 %
Conciliable - Alimentos, visitas y custodia	81.164	11,61 %
Servicio al ciudadano	52.801	7,55 %
Alimentos	39.363	5,63 %
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	32.353	4,63 %
Otras instituciones	30.360	4,34 %
Presunta vulneración de derechos	26.373	3,77 %
Elaboración de demanda	24.226	3,47 %
Custodia y cuidado personal	23.964	3,43 %
Violencia sexual	23.087	3,30 %

En cuanto a los motivos de petición más frecuentes en la vigencia 2022, fueron Conciliable - Alimentos, visitas y custodia con un 13 % (80.071), seguido de Violencia física, psicológica y/o negligencia con un 12 % (73.658) y Conciliable - Fijación de cuota de alimentos con un 6 % (35.493).

Motivo de petición - 2022	Total	%
Conciliable - Alimentos, visitas y custodia	80.071	13 %
Violencia física, psicológica y/o negligencia	73.658	12 %
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	35.493	6 %
Alimentos	34.522	5 %
Servicio al ciudadano	34.359	5 %
Otras instituciones	24.488	4 %
Custodia y cuidado personal	23.814	4 %
Elaboración de demanda	23.178	4 %
Violencia sexual	19.350	3 %
Conciliares - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	19.052	3 %

Para las vigencias 2021 y 2020, se reportó como motivo más frecuente Violencia física, psicológica y/o negligencia con un total de 65.815 registros (9,4 %) en 2021 y para el 2020 fue del 17 %. El segundo motivo más registrado fue Alimentos con un total de 65.666 registros (9,4 %) y Custodia y cuidado personal con un total de 52.615 registros (7,5 %).

Motivo de petición - 2021	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	65.815	9,4 %
Alimentos	65.666	9,4 %
Custodia y cuidado personal	52.615	7,5 %
Conciliable - Alimentos, visitas y custodia	46.158	6,6 %
Servicio al ciudadano	43.340	6,2 %
Otras instituciones	39.268	5,6 %
Presunta vulneración de derechos	24.049	3,4 %
Filiación	20.344	2,9 %
Violencia sexual	20.166	2,9 %
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	19.905	2,8 %

Sobre este apartado es importante resaltar que entre las vigencias 2022, 2023 y 2024 muestra que los conflictos familiares vinculados a alimentos, custodia y visitas siguen siendo la principal causa de las peticiones al ICBF, acompañados de problemáticas de violencia intrafamiliar y vulneración de derechos.

En 2024 se observa un mayor peso de las conciliaciones extrajudiciales (alimentos y custodia) y de las solicitudes administrativas, lo que refleja tanto la judicialización preventiva de los conflictos familiares como la necesidad de los ciudadanos de obtener acompañamiento en trámites y procesos legales.

8.1.14. Número de peticiones por regional

El análisis de la distribución territorial de las peticiones presentadas por personas naturales al ICBF permite comprender las dinámicas regionales de acceso a los servicios y evidenciar las zonas con mayor concentración de demandas ciudadanas.

En 2024, se registraron 549.157 peticiones en total. La mayor proporción corresponde a la Sede Nacional, que concentró 242.117 solicitudes (44,09 %), lo que reafirma su rol central en la canalización y gestión de requerimientos ciudadanos.

Las regionales con mayor número de peticiones fueron:

- **Bogotá: 62.717 (11,42 %)**
- **Valle del Cauca: 24.088 (4,39 %)**
- **Cundinamarca: 21.074 (3,84 %)**
- **Antioquia: 19.548 (3,56 %)**
- **Santander: 13.389 (2,44 %)**

En el grupo medio se encuentran Norte de Santander (2,28 %), Tolima (2,26 %), Huila (2,19 %), Cesar (2,10 %) y Atlántico (2,02 %).

Las regionales con menor participación son Vaupés (0,03 %), Instituciones Autorizadas de Adopción (0,03 %), Guainía (0,09 %) y Vichada (0,11 %), lo que refleja limitaciones poblacionales y geográficas en la generación de solicitudes.



Regional – 2024	Total	%
SEDE NACIONAL	242.117	44,09%
BOGOTA	62.717	11,42%
VALLE DEL CAUCA	24.088	4,39%
CUNDINAMARCA	21.074	3,84%
ANTIOQUIA	19.548	3,56%
SANTANDER	13.389	2,44%
NORTE DE SANTANDER	12.527	2,28%
TOLIMA	12.406	2,26%
HUILA	12.039	2,19%
CESAR	11.507	2,10%
ATLANTICO	11.090	2,02%
BOLIVAR	10.207	1,86%
CORDOBA	9.972	1,82%
RISARALDA	9.705	1,77%
NARIÑO	9.513	1,73%
CALDAS	9.464	1,72%
CAUCA	8.992	1,64%
BOYACA	8.762	1,60%
META	6.931	1,26%
MAGDALENA	5.301	0,97%
LA GUAJIRA	4.804	0,87%
QUINDIO	3.389	0,62%
CASANARE	3.314	0,60%
PUTUMAYO	2.857	0,52%
SUCRE	2.643	0,48%
CAQUETA	2.421	0,44%
ARAUCA	2.308	0,42%
CHOCO	1.698	0,31%
GUAVIARE	1.299	0,24%
AMAZONAS	840	0,15%
SAN ANDRES	762	0,14%
VICHADA	617	0,11%
GUAINIA	517	0,09%
INSTITUCIONES AUTORIZADAS ADOPCION	191	0,03%
VAUPES	148	0,03%
Total general	549.157	100,00%

En el caso del número de peticiones de persona natural, para la vigencia 2023 se evidencia que la regional con mayor número de registros fue Bogotá con un 8,27 %, seguido por Valle del Cauca con un 3,9 % y Antioquia con un 3,2 %. Adicionalmente, es importante indicar que en la base de datos se observa que el mayor número de registros se reportan de la Sede Nacional con un total de 383.357 peticiones (54,84 %) y el registro de las Instituciones autorizadas para adopción con un total de 238 peticiones (0,03 %)

Regional – 2023	Total	%
AMAZONAS	988	0,14 %
ANTIOQUIA	22.924	3,28 %
ARAUCA	1.807	0,26 %
ATLÁNTICO	12.556	1,80 %
BOGOTÁ	54.526	7,80 %
BOLÍVAR	12.111	1,73 %
BOYACÁ	7.632	1,09 %
CALDAS	11.096	1,59 %
CAQUETÁ	2.487	0,36 %
CASANARE	2.753	0,39 %
CAUCA	9.866	1,41 %
CESAR	11.774	1,68 %
CHOCÓ	2.044	0,29 %
CÓRDOBA	10.409	1,49 %
CUNDINAMARCA	20.184	2,89 %
GUAINÍA	476	0,07 %
GUAVIARE	1.213	0,17 %
HUILA	10.683	1,53 %
LA GUAJIRA	5.580	0,80 %
MAGDALENA	6.950	0,99 %
META	7.169	1,03 %
NARIÑO	9.180	1,31 %
NORTE DE SANTANDER	12.407	1,77 %
PUTUMAYO	3.095	0,44 %
QUINDÍO	3.509	0,50 %
RISARALDA	10.865	1,55 %
SAN ANDRÉS	897	0,13 %
SANTANDER	13.985	2,00 %
SUCRE	3.227	0,46 %
TOLIMA	14.590	2,09 %
VALLE DEL CAUCA	27.259	3,90 %
VAUPÉS	296	0,04 %
VICHADA	966	0,14 %

En conclusión, se evidencia que Bogotá se registra como un núcleo principal de gestión territorial ya que es la regional con mayor número de peticiones luego de la Sede Nacional, con un incremento de 4 puntos porcentuales frente a 2023. Adicionalmente, se observa un fortalecimiento relativo de las regionales, lo que podría estar relacionado con mayores capacidades de gestión local, descongestión de la Sede Nacional y un mayor acceso de la ciudadanía a los canales presenciales y telefónicos en territorio.

Por último, se evidencia que los departamentos como Vaupés, Guainía, Amazonas y Vichada se mantienen con bajos niveles de registro, lo que pone de relieve los retos de accesibilidad territorial y de conectividad para la población de estas zonas. En dichas regionales se propone trabajar en impulsar y garantizar el acceso a la institucionalidad, especialmente en zonas rurales, dispersas o de difícil acceso, participando en las jornadas de canal itinerante, realizando un gran énfasis en la población sobre la importancia del registro y el seguimiento efectivo a sus peticiones, por lo que la brecha en el registro de solicitudes puede estar reflejando no ausencia de necesidades, sino limitaciones en la accesibilidad y disponibilidad de canales.

8.1.15. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Personas Naturales

En general se evidencia que los peticionarios persona natural, para la vigencia 2024, registraron un total de 549.157 peticiones, lo que representa una disminución del 21,5 % respecto a 2023 (699.099 registros), en cuanto a la caracterización por sexo, refleja que las mujeres son el principal grupo peticionario, con un 70,35 % en 2024, tendencia sostenida desde 2021, y en la distribución etaria, el grupo de adultos concentra la mayoría de solicitudes (58,18 % en 2024) seguido por los jóvenes.

Sobre la pertenencia étnica, solo el 2,53 % de los peticionarios en 2024 se reconocen como afrocolombianos, el 1,34 % como indígenas y menos del 1 % en otros grupos étnicos. Aunque las cifras son estables frente a 2023, persiste un subregistro potencial, considerando la diversidad cultural del país.

Los tipos de petición más frecuentes para los peticionarios persona natural en 2024 fueron, Trámite de Atención Extraprocesal (36 %), Derecho de petición – Información y orientación (29,54%), y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (15,40 %). Estos tres tipos concentraron más del 80 % de las solicitudes.

En cuanto a las recomendaciones para fortalecer la atención territorial y diferencial en los peticionarios persona natural se propone:

- Diseñar estrategias específicas en Bogotá, Valle del Cauca, Cundinamarca y Antioquia, donde se concentra el mayor número de solicitudes. Fortalecer la socialización del canal virtual y telefónico para ampliar accesibilidad y descongestionar la atención en estas regionales.
- Ampliar cobertura en regiones apartadas con baja participación (Amazonas, Vaupés, Guainía, Vichada) mediante estrategias tales como la participación en el canal itinerante y realización de campañas de los canales de atención con un gran énfasis en la línea 141.
- Profundizar en programas que atiendan las demandas recurrentes de mujeres, que constituyen el 70 % de los peticionarios.
- Reducir el alto porcentaje de “sin información” en variables tales como: discapacidad, nivel educativo, víctimas del conflicto y estrato.
- Incorporar mecanismos de validación obligatoria en los sistemas de registro.
- Reforzar campañas de conciliación y orientación en derecho de familia, dada la alta demanda por temas de alimentos, custodia y visitas.
- Incentivar y socializar las rutas de restablecimiento de derechos en zonas de alta afectación por desplazamiento.

8.2. Peticionario anónimo

Los peticionarios anónimos, de acuerdo con el A1.P21.DE - Anexo identificación y actualización de necesidades y expectativas de las partes interesadas, son aquellos individuos que formulan solicitudes ante el ICBF pero que optan por mantener la reserva de su identidad. Esta categoría resulta particularmente relevante, pues suele estar asociada a denuncias de situaciones de vulneración de derechos, casos de violencia o presunta corrupción, en las que los ciudadanos consideran indispensable preservar su anonimato como mecanismo de protección.

En los últimos años, el comportamiento de los peticionarios anónimos ha sido variable:

- **2019: 103.038 registros.**
- **2020: 226.825 registros.**
- **2021: 96.019 registros (disminución del 58 % frente a 2020).**
- **2022: 81.892 registros.**
- **2023: 57.169 registros.**
- **2024: 144.448 registros.**

El incremento en 2024 (152,65 % respecto a 2023) rompe la tendencia decreciente observada desde 2020, lo cual puede relacionarse con un mayor uso de canales virtuales y con la necesidad de los ciudadanos de denunciar de manera confidencial hechos asociados a vulneración de derechos de NNA y problemáticas familiares.

8.2.1 Canal de preferencia

La caracterización por canal evidencia transformaciones significativas en las formas de acceso de los peticionarios anónimos. A continuación, se encuentran las cifras desde la vigencia 2021 hasta el 2024, siendo el canal virtual el más usado por los peticionarios anónimos.

Canal	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Telefónico	53.079	55,30 %	46.075	56,26 %	44.925	78,58 %	64.132	44,40%
Virtual	39.578	41,20 %	30.671	37,45 %	7.486	13,09 %	65.316	45,22%
Presencial	2.828	2,90 %	4.522	5,52 %	4.161	7,28 %	8.653	5,99%
Escrito	534	0,60 %	624	0,76 %	597	1,04 %	6.347	4,39%

En 2024 el canal virtual se convirtió en el más utilizado (45,22 %), superando al telefónico (44,40 %), lo que constituye un cambio estructural respecto a la tendencia histórica. Esto refleja la confianza creciente en plataformas digitales para dar a conocer las situaciones que se presentan en territorio, con el objetivo de obtener solicitudes de manera confidencial. Dicho lo anterior, se evidencia que los peticionarios anónimos utilizan con mayor frecuencia canales que garantizan reserva y agilidad.

8.2.2. Tipo de petición

El análisis de los tipos de petición formulados por los peticionarios anónimos refleja una alta concentración en asuntos relacionados con la protección de derechos fundamentales y la solicitud de información institucional.

En la vigencia 2024 se reportaron 144.448 peticiones anónimas, con los siguientes tipos más frecuentes:

- Derecho de Petición – Información y Orientación: 65.487 (45,35 %).
- Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos: 31.911 (22,10 %).
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 16.983 (11,76 %).
- Atención a niños, niñas o adolescentes – Centro de Contacto: 12.824 (8,88 %).
- Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite: 6.540 (4,53 %).

Estos cinco tipos de petición concentran el 92,6 % del total de solicitudes anónimas, lo que evidencia que los ciudadanos que acuden al anonimato lo hacen, principalmente, para dar a conocer al ICBF reportes de vulneraciones de derechos, solicitar medidas de protección o acceder a información sensible.

En 2023, el motivo más frecuente fue el Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos (57,64 %), seguido por el Derecho de Petición – Información y Orientación (26,22 %).

En 2022 y 2021 predominaba el Derecho de Petición – Información y Orientación, con 43,34 % y 51,1 % respectivamente, seguido por los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos (42,66 % en 2022 y 38,1 % en 2021).

En todas las vigencias, las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) se han mantenido como el tercer tipo de petición más relevante (entre el 6 % y 12 % del total).

En 2023 predominaban los reportes de vulneración (57,64 %). En 2024, este tipo de petición descendió al 22,10 %, mientras que aumentaron de manera significativa los Derechos de Petición – Información y Orientación, que pasaron del 26,22 % al 45,35 %.

Tipo de petición - 2023	Total	%
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	32.954	57,64 %
Derecho de petición - Información y orientación	14.987	26,22 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	5.386	9,42 %
Derecho de petición - Reclamos	1.936	3,39 %
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	668	1,17 %
Derecho de petición - Quejas	303	0,53 %
Denuncias anticorrupción	270	0,47 %
Asesoría en derecho de familia	175	0,31 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras autoridades	110	0,19 %
Derecho de petición - Sugerencias	110	0,19 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	78	0,14 %
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	58	0,10 %
Proceso conflicto con la ley	53	0,09 %
Atención en crisis	52	0,09 %
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	12	0,02 %
Inobservancia de derechos	10	0,02 %
Asistencia y asesoría a la familia	7	0,01 %
Total general	57.169	100,00 %

8.2.3. Motivo de petición

El análisis de los motivos de petición de los ciudadanos que optan por el anonimato permite identificar las principales problemáticas y necesidades sociales que llegan al ICBF bajo condiciones de reserva de identidad. Este patrón es particularmente importante porque muestra los temas en los que los ciudadanos sienten mayor riesgo o necesidad de protección al interactuar con la entidad.

En 2024, los 15 principales motivos suman el 81 % del total de solicitudes anónimas.

Motivo de petición - 2024	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	36.737	25,43%
Servicio al Ciudadano	22.442	15,54%
Presunta vulneración de derechos	15.209	10,53%
Violencia Sexual	7.971	5,52%
Otras Instituciones	6.486	4,49%
Alimentos	5.678	3,93%
Asuntos generales - llamada abierta	3.610	2,50%
Atención presunta inobservancia, amenaza, vulneración explícita	3.308	2,29%
Reconocimiento de la línea escenario 1	3.291	2,28%
Contratación y Oferta Laboral	3.170	2,19%
Custodia y cuidado personal	2.693	1,86%
Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	2.244	1,55%
Diligencias Administrativas	1.916	1,33%
Modalidad Comunitaria – Primera Infancia	1.563	1,08%
Permiso de Salida del País	1.537	1,06%

Estos resultados evidencian que los peticionarios anónimos priorizan el reporte de situaciones de violencia y vulneración de derechos, aunque también demandan orientación y servicios de atención general, lo que amplía el espectro de motivos respecto a años anteriores.

En comparación con la vigencia 2023, el motivo predominante fue la violencia física, psicológica y/o negligencia (53,71 %), seguido por la presunta vulneración de derechos (13,35 %) y la violencia sexual (8,66 %). En conjunto, estos tres representaban más del 75 % de los casos.

Motivo de petición - 2023	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	30.704	53,71 %
Presunta vulneración de derechos	7.633	13,35 %
Violencia sexual	4.952	8,66 %
Otras instituciones	2.632	4,60 %
Servicio al ciudadano	2.599	4,55 %
Incumplimiento de obligaciones contractuales	1.472	2,57 %
Situación de alta permanencia en calle	1.408	2,46 %
Situación de trabajo infantil	732	1,28 %
Alimentos	724	1,27 %
Custodia y cuidado personal	592	1,04 %

A continuación se encuentran los registros de la vigencia 2022, en donde se observa que también lideró la lista el motivo de violencia física, psicológica y/o negligencia (40,04 %), seguida de presunta vulneración de derechos (13,30 %) y servicio al ciudadano (12,10 %)

Motivo de petición - 2022	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	32.793	40,04 %
Presunta vulneración de derechos	10.893	13,30 %
Servicio al ciudadano	9.908	12,10 %
Violencia sexual	5.328	6,51 %
Otras instituciones	3.703	4,52 %
Alimentos	3.241	3,96 %
Incumplimiento de obligaciones contractuales	1.944	2,37 %
Custodia y cuidado personal	1.834	2,24 %
Situación de alta permanencia en calle	1.392	1,70 %
Filiación	961	1,17 %

Para la vigencia 2021 la tendencia fue similar: violencia física, psicológica y/o negligencia (35,7 %), presunta vulneración de derechos (13,0 %) y servicio al ciudadano (12,0 %).

Motivo de petición - 2021	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	34.247	35,7 %
Presunta vulneración de derechos	12.511	13,0 %
Servicio al ciudadano	11.519	12,0 %
Otras instituciones	5.984	6,2 %
Violencia sexual	5.501	5,7 %
Alimentos	5.180	5,4 %
Custodia y cuidado personal	3.346	3,5 %
Modalidad Familiar - Primera Infancia	1.763	1,8 %
Filiación	1.638	1,7 %
Contratación y oferta laboral	1.572	1,6 %

En todas las vigencias analizadas, el motivo más frecuente es la violencia física, psicológica y/o negligencia, lo que evidencia la alta sensibilidad y gravedad de estos casos, en los que el anonimato constituye un recurso de protección para los denunciantes.

Los motivos de petición de los peticionarios anónimos en 2024 reflejan un doble patrón: por un lado, la continuidad en la denuncia de violencia y vulneración de derechos, y por otro, un aumento en solicitudes de orientación y trámites generales bajo condición de anonimato.

8.2.4. Número de peticiones por regional

El análisis de la distribución regional de las peticiones anónimas permite identificar los territorios en los que la ciudadanía opta con mayor frecuencia por el anonimato al relacionarse con el ICBF. Este comportamiento puede asociarse a factores como la percepción de seguridad, la confianza en los canales institucionales o la naturaleza sensible de los motivos de petición. En 2024, el mayor número de registros se concentra en la Sede Nacional, con un total de 117.688 peticiones (81,47 %), lo que confirma la tendencia de centralización de las solicitudes en los canales de cobertura nacional.

Entre las regionales, las de mayor participación fueron:

- **Bogotá con 3.471 registros (2,40 %).**
- **Valle del Cauca con 2.697 registros (1,87 %).**
- **Cundinamarca con 2.232 registros (1,55 %).**
- **Antioquia con 1.894 registros (1,31 %).**

El resto de las regionales presentan porcentajes inferiores al 1 %, aunque de manera acumulada constituyen una participación significativa del total de registros fuera de la Sede Nacional.

Regional – 2024	Total	%
AMAZONAS	163	0,11%
ANTIOQUIA	1.894	1,31%
ARAUCA	228	0,16%
ATLANTICO	1.412	0,98%
BOGOTA	3.471	2,40%
BOLIVAR	887	0,61%
BOYACA	762	0,53%
CALDAS	1.057	0,73%
CAQUETA	181	0,13%
CASANARE	426	0,29%
CAUCA	1.009	0,70%
CESAR	938	0,65%
CHOCO	242	0,17%
CORDOBA	719	0,50%
CUNDINAMARCA	2.232	1,55%
GUAINIA	178	0,12%
GUAVIARE	58	0,04%
HUILA	710	0,49%
LA GUAJIRA	633	0,44%
MAGDALENA	479	0,33%
META	396	0,27%
NARIÑO	615	0,43%
NORTE DE SANTANDER	1.248	0,86%
PUTUMAYO	628	0,43%
QUINDIO	486	0,34%
RISARALDA	721	0,50%
SAN ANDRES	129	0,09%
SANTANDER	780	0,54%
SEDE NACIONAL	117.688	81,47%
SUCRE	154	0,11%
TOLIMA	875	0,61%
VALLE DEL CAUCA	2.697	1,87%
VAUPES	74	0,05%
VICHADA	278	0,19%
Total general	144.448	100,00%

En 2023, la distribución también mostró una fuerte concentración en la Sede Nacional (47.973 registros; 83,91 %). Sin embargo, a nivel regional las cifras eran considerablemente menores:

- **Bogotá: 1.358 registros (2,38 %).**
- **Antioquia: 662 registros (1,16 %).**
- **Cundinamarca: 660 registros (1,15 %).**
- **Valle del Cauca: 577 registros (1,01 %).**

Comparado con 2024, se evidencia un aumento generalizado en los registros por regional, destacando el caso de Bogotá que pasó de 1.358 a 3.471 registros, y Valle del Cauca de 577 a 2.697.

Regional – 2023	Total	%
AMAZONAS	56	0,10 %
ANTIOQUIA	662	1,16 %
ARAUCA	58	0,10 %
ATLÁNTICO	233	0,41 %
BOGOTÁ	1.358	2,38 %
BOLÍVAR	317	0,55 %
BOYACÁ	270	0,47 %
CALDAS	578	1,01 %
CAQUETÁ	102	0,18 %
CASANARE	112	0,20 %
CAUCA	260	0,45 %
CESAR	194	0,34 %
CHOCÓ	103	0,18 %
CÓRDOBA	297	0,52 %
CUNDINAMARCA	660	1,15 %
GUAINÍA	8	0,01 %
GUAVIARE	75	0,13 %
HUILA	464	0,81 %
LA GUAJIRA	82	0,14 %
MAGDALENA	217	0,38 %
META	194	0,34 %
NARIÑO	363	0,63 %
NORTE DE SANTANDER	195	0,34 %
PUTUMAYO	114	0,20 %
QUINDÍO	212	0,37 %
RISARALDA	246	0,43 %
SAN ANDRÉS	32	0,06 %
SANTANDER	464	0,81 %
SUCRE	119	0,21 %
TOLIMA	531	0,93 %
VALLE DEL CAUCA	577	1,01 %
VAUPÉS	7	0,01 %
VICHADA	36	0,06 %

Aunque las peticiones se centran en la Sede Nacional ya que concentra la mayoría de peticiones anónimas, existe una tendencia de incremento regional en 2024, especialmente en Bogotá, Valle del Cauca, Cundinamarca y Antioquia. Esto resalta la importancia de fortalecer las capacidades de atención en las regionales, garantizando un canal confiable y seguro para quienes deciden mantener la reserva de su identidad, y así descentralizar progresivamente la carga de los canales nacionales.

8.2.5. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Anónimos

El comportamiento observado en las vigencias demuestra que los peticionarios anónimos se han consolidado como opción transversal de interacción ciudadana con el ICBF.

En este tipo de peticionario se observa que se concentran las peticiones en dos tipos de principales, los cuales entre 2021 y 2024, fueron los “Reportes de amenaza o vulneración de derechos” y los “Derechos de petición – Información y orientación” representan en promedio más del 70 % de las solicitudes anónimas.

En 2024, se observa que el derecho de petición - información y orientación pasó a ocupar el primer lugar con 65.487 registros (45,34 %), superando al reporte de amenaza o vulneración de derechos (31.911 registros, 22,10 %).

Adicionalmente, se evidencia una tendencia al alza en la solicitud de restablecimiento de derechos (SRD) ya que pasaron de 5.386 registros en 2023 (9,42 %) a 16.983 en 2024 (11,76 %).

Aunque la violencia física, psicológica y/o negligencia sigue siendo el principal motivo reportado (30.704 en 2023 y 36.737 en 2024), emergen con fuerza otros como “Servicio al ciudadano” (22.442 en 2024) y “Violencia sexual” (7.971 en 2024). Por lo que se puede analizar que los peticionarios anónimos para la vigencia de análisis no se están limitando a reportar situaciones de vulneración, sino que también busca información, orientación y acompañamiento institucional.

En cuanto a las recomendaciones para fortalecer la atención territorial y diferencial en los peticionarios anónimos se propone:

Dado el alto volumen de reportes de vulneración y amenazas, se evidencia que es importante ampliar y fortalecer la capacidad tecnológica y humana de las líneas de atención y plataformas virtuales que garanticen anonimato, inmediatez y trazabilidad.

Debido al crecimiento de las SRD, esto indica mayor confianza en la activación de rutas formales. Por tanto, es importante continuar con el fortalecimiento de campañas sobre la divulgación de los canales de atención y los temas que se tratan en ellos como el de derechos y la seguridad en el reporte anónimo, para garantizar que más ciudadanos activen estos mecanismos.

El principal motivo de peticiones es el de violencia física, psicológica y sexual, por tanto es importante continuar brindando atención prioritaria a casos de violencia y vulneraciones, activando de manera inmediata protocolos de atención, articulados con comisarías de familia, Fiscalía y Policía Nacional.

En cuanto al análisis por región, es importante diseñar e implementar estrategias diferenciales de acceso en la Amazonía, la Orinoquía y el Pacífico, donde los registros de peticiones son escasos, a fin de garantizar el principio de equidad territorial en la atención.

8.3. Personas jurídicas

Los peticionarios personas jurídicas son entidades y organizaciones, públicas o privadas, legalmente constituidas, con capacidad para ejercer derechos, contraer obligaciones y ser representadas judicial y extrajudicialmente. Este grupo tiene un rol relevante en el relacionamiento institucional del ICBF, ya que sus solicitudes reflejan la gestión de actores clave del sistema de protección y atención de la niñez y adolescencia.

8.3.1. Canal de preferencia

Durante las vigencias 2021, 2022 y 2023 se observa una clara preferencia por el canal virtual, superando el 50 % de los registros. En 2024 esta tendencia se consolidó aún más, alcanzando el 65,06 % de las peticiones, lo que representa un crecimiento frente al 62,23 % reportado en 2023.

El canal escrito se mantiene como la segunda opción más utilizada con un 23,39 % en 2024 (similar al 24,53 % en 2023). Los canales presencial (7,63 %) y telefónico (3,91 %) presentan una participación menor, pero constante. Por lo que, la virtualización de trámites y la eficiencia percibida en este canal confirman la consolidación de la atención digital como el medio preferido por las entidades.

Canal	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Virtual	119.695	59,40 %	150.876	59 %	143.886	62,23 %	186.146	65,06%
Escrito	54.295	26,90 %	67.950	27 %	56.718	24,53 %	66.932	23,39%
Presencial	14.115	7,00 %	22.604	9 %	19.971	8,64 %	21.824	7,63%
Telefónico	13.401	6,70 %	14.349	6 %	10.649	4,61 %	11.200	3,91%



8.3.2. Sector Primario

Para la vigencia 2024 se observa que el sector Justicia y Defensa continúa siendo el líder en reportes, pero se observa un crecimiento sostenido de Gobierno, Salud y Educación, lo que refleja una diversificación progresiva en el origen de las solicitudes.

Sector Primario	2021	%	2022	%	2023	%	2024	%
Sector Justicia y Defensa	80.653	40 %	94.898	37 %	89.529	38,72%	105.104	36,74%
Sector Gobierno	54.469	27 %	44.785	18 %	45.312	19,60%	61.490	21,49%
Sector Salud	33.500	16,60 %	43.686	17 %	44.450	19,22%	55.617	19,44%
Sector Educación	13.265	6,60 %	31.163	12 %	33.994	14,70%	41.670	14,56%
Sector Social	10.693	5,30 %	24.360	10 %	6.949	3,01%	11.933	4,17%
Sector servicios	4.539	2,30 %	11.793	5 %	8.811	3,81%	3.594	1,26%
Entes de control	4.387	2,20 %	5.094	2 %	2.179	0,94%	6.694	2,34%

8.3.3. Sector Secundario

El Sector Secundario, conformado por entidades públicas y privadas como IPS, notarías, Fiscalía, Policía Nacional, empresas y comisarías de familia, concentra en 2024 el 94,86 % de las peticiones en un reducido grupo de actores.

Las IPS encabezan los registros con 18,54 % (53.051), manteniendo la tendencia de años anteriores (18,48 % en 2023). Instituciones de Educación Superior ascienden a la segunda posición en 2024 con 13,72 %, reemplazando a las de educación básica y media que lideraban en 2023. Comisarías de Familia, Fiscalía y Notarías también mantienen una participación significativa (entre 8 % y 10 %). Otras entidades como Alcaldías, Fundaciones y Registraduría aparecen con menor participación pero sostenida.

Sector Secundario - 2024	Total	%	Sector Secundario - 2023	Total	%
IPS	53.051	18,54%	IPS	42.722	18,48 %
Instituciones de Educación Superior	39.241	13,72%	Instituciones de educación básica y media	31.413	13,59 %
Comisarías de Familia	29.602	10,35%	Comisarías de familia	27.364	11,83 %
Fiscalía	27.452	9,60%	Policía Nacional	24.027	10,39 %
Notarías	25.733	8,99%	Notarías	21.232	9,18 %
Juzgados	23.955	8,37%	Fiscalía	19.807	8,57 %
Policía Nacional	20.969	7,33%	Juzgados	16.669	7,21 %
ICBF	17.374	6,07%	ICBF	12.460	5,39 %
Alcaldías	12.161	4,25%	Empresas	8.811	3,81 %
Fundaciones	6.652	2,33%	Alcaldías	6.922	2,99 %
Registraduría	3.570	1,25%			
Asociaciones	3.397	1,19%			
Empresas	3.060	1,07%			
Defensoría del Pueblo	2.761	0,97%			
Instituciones de Educación Básica y Media	2.429	0,85%			

En comparación con la vigencia 2022, se destaca el crecimiento de las Instituciones de Educación Superior (de 1 % en 2022 a 13,72 % en 2024), lo que refleja una expansión del rol de las universidades en los procesos institucionales.

Sector Secundario - 2022	Total	%
IPS	41.825	16 %
Instituciones de educación básica y media	29.827	12 %
Notarías	29.245	11 %
Fiscalía	24.827	10 %
Comisarías de familia	23.760	9 %
Policía Nacional	22.745	9 %
Juzgados	20.861	8 %
ICBF	12.342	5 %
Empresas	11.161	4 %
Alcaldías	9.640	4 %
Fundaciones	6.032	2 %
Asociaciones	3.791	1 %
Registraduría	2.887	1 %
Defensoría del Pueblo	2.185	1 %
Centro de Servicios Judiciales	1.699	1 %
Procuraduría General de la Nación	1.402	1 %
EPS	1.365	1 %
Instituciones de educación superior	1.336	1 %



8.3.4. Canales y distribución por sector primario

En la vigencia 2024, en el sector primario los sectores con mayor volumen de peticiones continúan siendo Justicia y Defensa (24,28 %), Salud (15,51 %) y Gobierno (9,36 %). Estos tres concentran más del 49 % de los registros, lo que confirma su papel estructural en la interacción con el ICBF.

- Sector Justicia y Defensa: Se mantiene como líder, con 69.476 registros virtuales en 2024 (24,28 % del total sectorial), reflejando la consolidación del canal digital. Sin embargo, se evidencia una reducción en la presencialidad (3,30 % en 2024 frente a 11.018 en 2023 y 10.602 en 2022).
- Sector Gobierno: Presenta un crecimiento notable en el uso del canal virtual (26.781 en 2024 frente a 18.158 en 2023), al tiempo que el canal escrito se mantiene estable con 26.688 registros. Esto indica un balance entre digitalización y procedimientos formales.
- Sector Salud: Refuerza su dependencia del canal virtual (44.383 en 2024 frente a 35.898 en 2023 y 33.770 en 2022). Los canales telefónico y presencial, aunque minoritarios, se mantienen como vías de acceso significativas (6.547 registros en conjunto en 2024).
- Sector Educación: Se observa una expansión del canal virtual (28.909 en 2024 frente a 23.599 en 2023 y 18.952 en 2022), acompañado de un aumento en los registros escritos (7.320 en 2024).
- Sector Social: Incrementa el uso de canales virtuales (8.236 en 2024 frente a 4.325 en 2023), lo que sugiere una mejora en el acceso digital de organizaciones comunitarias y sociales.
- Entes de Control: En 2024 reportan un alza en la participación vía virtual (5.359), superando ampliamente los 1.624 de 2023.
- Sector Servicios: Disminuye su participación virtual (3.002 en 2024 frente a 6.497 en 2023 y 7.523 en 2022), lo que refleja una reducción en la interacción de empresas y entidades privadas con la entidad.

Sector Primario – 2024	Canal	Total	%
Sector Justicia y Defensa	Virtual	69.476	24,28%
	Escrito	25.117	8,78%
	Presencial	9.428	3,30%
	Telefónico	1.083	0,38%
Sector Gobierno	Virtual	26.781	9,36%
	Escrito	26.688	9,33%
	Presencial	7.118	2,49%
	Telefónico	903	0,32%
Sector Salud	Virtual	44.383	15,51%
	Escrito	4.687	1,64%
	Telefónico	3.302	1,15%
	Presencial	3.245	1,13%
Sector Educación	Virtual	28.909	10,10%
	Escrito	7.320	2,56%
	Telefónico	4.420	1,54%
	Presencial	1.021	0,36%
Sector Social	Virtual	8.236	2,88%
	Escrito	2.089	0,73%
	Telefónico	1.078	0,38%
	Presencial	530	0,19%
Entes de Control	Virtual	5.359	1,87%
	Escrito	836	0,29%
	Presencial	439	0,15%
	Telefónico	60	0,02%
Sector Servicios	Virtual	3.002	1,05%
	Escrito	354	0,12%
	Presencial	195	0,07%
	Telefónico	43	0,02%

A continuación se encuentra análisis de las entidades del Sector secundario, en donde se observan los actores que concentran mayor interacción con el ICBF en las vigencias de análisis.

- **Salud:**

- Las IPS son las principales solicitantes con 53.051 en 2024, mostrando un crecimiento sostenido frente a 42.722 en 2023 y 41.825 en 2022.
- EPS y Cajas de Compensación presentan registros marginales (1.008 en 2023 y 1.365 en 2022).

- **Justicia y Defensa:**

- Destacan las Comisarías de Familia (29.602 en 2024, 27.364 en 2023 y 23.760 en 2022), reflejando la alta demanda de acompañamiento en conciliaciones y conflictos familiares.
- La Fiscalía (27.452 en 2024) y la Policía Nacional (20.969 en 2024) mantienen un volumen significativo y estable.
- Los Juzgados crecen de 16.669 en 2023 a 23.955 en 2024, consolidándose como uno de los principales actores.

- **Educación:**

- Las Instituciones de Educación Superior pasan de 2.318 en 2023 a 39.241 en 2024, un salto notable que evidencia el fortalecimiento del vínculo del ICBF con universidades.
- En contraste, las de educación básica y media reducen su participación (31.413 en 2023 frente a 29.827 en 2022).

- **Gobierno:**

- Las Notarías mantienen un rol relevante (25.733 en 2024 frente a 21.232 en 2023 y 29.245 en 2022), aunque con tendencia fluctuante.
- Las Alcaldías crecen en 2024 (12.161 frente a 6.922 en 2023 y 9.640 en 2022).
- El ICBF, como peticionario institucional, registra también un aumento (17.374 en 2024 frente a 12.162 en 2023 y 12.342 en 2022).

- **Sector Social:**

- Fundaciones incrementan de 3.518 en 2023 a 6.652 en 2024, manteniendo un papel clave en la protección de infancia y adolescencia.
- Asociaciones, corporaciones y ONG tienen menor pero constante participación.

- **Entes de Control:**

- En 2024, la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General muestran mayor protagonismo, sumando más de 2.700 registros, superando ampliamente los niveles de 2023 (924 y 791 respectivamente).

8.3.5. Tipo de petición

El análisis de los tipos de petición presentados por las personas jurídicas en el período 2021–2024 evidencia una consistencia en las demandas prioritarias, siendo la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) el trámite más recurrente, seguido por el Derecho de petición - Información y orientación con trámite, ambos concentrando más del 60 % del total en todas las vigencias analizadas.

- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 118.353 registros (41,37 %), consolidándose como el principal motivo de interacción.
- Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite: 69.952 registros (24,45 %), confirmando su rol como segunda tipología más importante.
- Derecho de Petición - Información y Orientación: 37.971 (13,27 %), que junto con el anterior suman un 37,7 %.
- Otros motivos con presencia significativa: Trámite de Atención Extraprocesal (7,57 %), SRD–Otras Autoridades (5,95 %) y Proceso conflicto con la ley (2,79 %).

Para la vigencia 2023 se observa lo siguiente:

- SRD mantiene el liderazgo con 97.294 registros (42,08 %).
- Derecho de petición - Información y orientación con trámite (25,87 %) ocupa el segundo lugar.
- Derecho de petición - Información y orientación (9,92 %) se ubica en tercer puesto.
- Trámite de Atención Extraprocesal y SRD–Otras autoridades también presentan cifras relevantes (7,68 % y 6,25 %).

En la vigencia 2022 se reportaron los siguientes datos:

- SRD: 101.420 (40 %).
- Derecho de petición - Información y orientación con trámite: 66.130 (26 %).
- Derecho de petición - Información y orientación: 28.715 (11 %).
- Trámite de Atención Extraprocesal: 25.349 (10 %).
- En conjunto, estas cuatro tipologías representan el 87 % del total, lo que confirma la alta concentración temática.

Por último, en la vigencia 2021 se reportaron las siguientes cifras:

- SRD: 65.493 (32,5 %).
- Derecho de petición - Información y orientación con trámite: 58.408 (29 %).
- Derecho de petición - Información y orientación: 28.329 (14,1 %).
- Trámite de Atención Extraprocesal: 20.789 (10,3 %).
- El 99,6 % de las peticiones se concentraron en apenas nueve motivos, reflejando un perfil de demanda altamente estructurado.

En los años de análisis se evidencia que desde la vigencia 2021 hasta 2024, la Solicitud de Restablecimiento de Derechos no solo se mantiene como el motivo más frecuente, sino que aumenta en volumen absoluto: de 65.493 (2021) a 118.353 (2024), lo que representa un crecimiento del 80 % en cuatro años.

Adicionalmente el conjunto de derechos de petición (con y sin trámite) alcanza entre el 35 % y el 40 % de las solicitudes, lo que indica una necesidad constante de información jurídica y acompañamiento procedimental.

En cuanto a los procesos de conflicto con la ley, asesorías en derecho de familia y presencia comunitaria, aunque con porcentajes bajos (menos del 3 % cada uno en 2024), siguen siendo demandas constantes de apoyo institucional.

Por tal motivo, se evidencia que el comportamiento de las personas jurídicas se centra en trámites de restablecimiento de derechos y en la búsqueda de información precisa para la gestión de procesos legales y administrativos. La creciente proporción del SRD evidencia que las instituciones jurídicas, educativas y de justicia se consolidan como un canal clave en la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, el alto volumen de peticiones de información con trámite sugiere que las entidades no solo requieren orientación conceptual, sino también acompañamiento directo en la gestión de casos, lo que refuerza la necesidad de fortalecer las guías y protocolos de apoyo interinstitucional.

8.3.6. Motivo de petición

El análisis de los motivos de petición presentados por las personas jurídicas evidencia que existe un patrón de demanda constante y reiterado en torno a la violencia física, psicológica y/o negligencia, las diligencias administrativas y los casos de violencia sexual. Estos tres motivos concentran más del 50 % de las solicitudes en todas las vigencias analizadas, lo que refleja la centralidad de estas problemáticas dentro de la relación de las instituciones con el ICBF.

Para la vigencia 2024 los motivos más recurrentes fueron:

- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 64.654 registros (22,60 %), primer lugar de forma consistente con los años previos.
- Diligencias Administrativas: 42.698 (14,92 %).
- Violencia Sexual: 42.083 (14,71 %).
- Otros motivos relevantes: Servicio al Ciudadano (8,29 %), Solicitud de concepto de Divorcio en Notaría (4,76 %), y Solicitud de cupo en modalidades de protección (4,65 %).

En conjunto, los tres principales motivos representan el 52,2 % del total, lo que ratifica la concentración temática.

En la vigencia 2023 se mantuvo la tendencia en la siguiente manera:

- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 52.519 (22,71 %).
- Diligencias administrativas: 36.858 (15,94 %).
- Violencia sexual: 34.902 (15,09 %).
- Otros motivos con presencia significativa: Servicio al Ciudadano (5,11 %) y concepto de divorcio en notaría (4,84 %).



Para la vigencia 2022 se evidencia que los motivos más frecuentes son los siguientes:

- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 53.618 (21 %).
- Diligencias administrativas: 38.569 (15 %).
- Violencia sexual: 36.917 (14 %).
- Se destacan además: Servicio al Ciudadano (6 %), conceptos de divorcio en notaría (6 %) y solicitudes de cupo en modalidades de protección (4 %).

Por último, la vigencia 2021 se observa un punto de partida para la tendencia que se consolidó en las siguientes vigencias:

- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 36.304 (18 %).
- Diligencias administrativas: 32.760 (16,3 %).
- Violencia sexual: 21.758 (10,8 %).
- Otros: Servicio al ciudadano (7,6 %) y solicitud de concepto de divorcio en notaría (7 %).

De acuerdo con los datos reportados, se evidencia que los motivos de violencia y vulneración de derechos (violencia física, psicológica, negligencia y violencia sexual) siguen siendo los ejes centrales de la relación entre las personas jurídicas y el ICBF. Ya que entre 2021 y 2024 se observa un incremento sostenido pasando del 18 % al 22,6 %, consolidándose como una de las principales preocupaciones institucionales y evidenciando la necesidad de una respuesta integral y sostenida del ICBF y sus aliados estratégicos.

La tendencia creciente en el motivo de violencia sexual y solicitudes de divorcio en notaría sugiere un escenario donde los conflictos familiares y la protección de niños, niñas y adolescentes requieren fortalecer la articulación interinstitucional. Dicho motivo tuvo un aumento de 10,8 % en 2021 a 14,7 % en 2024, refleja tanto un crecimiento real de la incidencia como una mayor visibilización y disposición a reportar por parte de las instituciones.

8.3.7. Número de peticiones por regional

El análisis de las vigencias 2023 y 2024 muestra que, en el caso de las personas jurídicas, el mayor volumen de solicitudes se concentra en la Sede Nacional, seguido de las regionales de Bogotá, Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca. Esta concentración revela que los territorios con mayor presencia institucional y densidad poblacional son también los principales generadores de peticiones.

Para la vigencia 2024 las regionales con mayor número de peticiones fueron:

- Sede Nacional: 110.677 registros (38,68 % del total).
- Bogotá: 28.175 (9,85 %).
- Antioquia: 17.460 (6,10 %).
- Valle del Cauca: 12.361 (4,32 %).
- Cundinamarca: 11.807 (4,13 %).
- En conjunto, estas cinco regiones representan el 63,08 % de las peticiones de personas jurídicas.

Aunque la Sede Nacional reporta el mayor número de peticiones, es importante resaltar que Bogotá y Antioquia, por sí solas, concentran más del 15 % de los registros, lo que las convierte en regionales estratégicas de gestión y respuesta a las entidades que acuden al ICBF.

Regional – 2024	Total	%
AMAZONAS	832	0,29%
ANTIOQUIA	17.460	6,10%
ARAUCA	1.193	0,42%
ATLANTICO	6.668	2,33%
BOGOTA	28.175	9,85%
BOLIVAR	3.377	1,18%
BOYACA	8.394	2,93%
CALDAS	7.008	2,45%
CAQUETA	1.743	0,61%
CASANARE	1.868	0,65%
CAUCA	5.211	1,82%
CESAR	4.114	1,44%
CHOCO	562	0,20%
CORDOBA	4.767	1,67%
CUNDINAMARCA	11.807	4,13%
GUAINIA	631	0,22%
GUAVIARE	1.041	0,36%
HUILA	5.603	1,96%
LA GUAJIRA	2.551	0,89%
MAGDALENA	3.355	1,17%
META	4.653	1,63%
NARIÑO	6.829	2,39%
NORTE DE SANTANDER	4.724	1,65%
PUTUMAYO	2.289	0,80%
QUINDIO	3.362	1,18%
RISARALDA	6.806	2,38%
SAN ANDRES	314	0,11%
SANTANDER	6.579	2,30%
SEDE NACIONAL	110.677	38,68%
SUCRE	1.260	0,44%
TOLIMA	8.809	3,08%
VALLE DEL CAUCA	12.361	4,32%
VAUPES	228	0,08%
VICHADA	851	0,30%
Total general	286.102	100,00%

Para la vigencia 2023 se evidencia la siguiente información:

Regional – 2023	Total	%
AMAZONAS	467	0,20 %
ANTIOQUIA	13.152	5,69 %
ARAUCA	1.176	0,51 %
ATLÁNTICO	6.021	2,60 %
BOGOTÁ	25.776	11,15 %
BOLÍVAR	2.433	1,05 %
BOYACÁ	7.031	3,04 %
CALDAS	4.454	1,93 %
CAQUETÁ	1.851	0,80 %
CASANARE	1.787	0,77 %
CAUCA	2.545	1,10 %
CESAR	4.094	1,77 %
CHOCÓ	372	0,16 %
CORDOBA	4.165	1,80 %
CUNDINAMARCA	10.337	4,47 %
GUAINÍA	467	0,20 %
GUAVIARE	1.027	0,44 %
HUILA	5.574	2,41 %
LA GUAJIRA	1.162	0,50 %
MAGDALENA	2.036	0,88 %
META	4.578	1,98 %
NARIÑO	6.646	2,87 %
NORTE DE SANTANDER	6.141	2,66 %
PUTUMAYO	1.324	0,57 %
QUINDÍO	2.570	1,11 %
RISARALDA	6.127	2,65 %
SAN ANDRÉS	197	0,09 %
SANTANDER	6.942	3,00 %
SUCRE	1.048	0,45 %
TOLIMA	8.205	3,55 %
VALLE DEL CAUCA	8.687	3,76 %
VAUPÉS	101	0,04 %
VICHADA	609	0,26 %

En las vigencias 2023 y 2024, más de un tercio de los registros provienen de la Sede Nacional (35,52 % en 2023 y 38,68 % en 2024). Esto refleja la centralización de los trámites y solicitudes en el nivel nacional, posiblemente por corresponder a procesos administrativos o judiciales que requieren tratamiento directo en el nivel central.

Adicionalmente se evidencia un crecimiento en Bogotá y Antioquia en el número de registros, ya que Bogotá pasó de 25.776 (11,15 %) en 2023 a 28.175 (9,85 %) en 2024. Aunque el porcentaje relativo bajó, el volumen absoluto aumentó, lo que indica mayor demanda. En Antioquia creció de 13.152 (5,69 %) en 2023 a 17.460 (6,10 %) en 2024, mostrando un incremento tanto en cifras absolutas como en participación.

Por otro lado, se observa una baja participación en regiones como Amazonía, Guainía, Vaupés, Vichada, San Andrés y Chocó representan en conjunto menos del 2 % en cada vigencia, lo que sugiere que las barreras geográficas y de acceso influyen en la baja demanda.

8.3.8. Conclusiones y Recomendaciones sobre Peticiones de Personas Jurídicas

De acuerdo con lo presentado en el apartado de personas jurídicas, se evidencia que principalmente instituciones del sector justicia, salud, educación y comisarías de familia, se consolidan como actores estratégicos en la canalización de casos y en la articulación interinstitucional. Sus peticiones se concentran en solicitudes de restablecimiento de derechos (SRD) y trámites administrativos relacionados con la garantía y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Este comportamiento reafirma que la atención a personas jurídicas no se limita a la respuesta de trámites, sino que constituye un espacio clave de coordinación y corresponsabilidad institucional.

También se observa que durante las cuatro vigencias analizadas, el canal virtual ha sido el más utilizado, superando consistentemente el 59 % de participación. Para la vigencia 2024 alcanzó su punto más alto con 65,06 % de los registros, lo que confirma una tendencia sostenida hacia la digitalización y preferencia por trámites en línea. en todas las vigencias analizadas.

La concentración de las peticiones se centró en las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) representan el mayor volumen en todas las vigencias, oscilando entre el 32,5 % (2021) y el 42 % (2023). Le siguen de manera consistente los Derechos de Petición – Información y Orientación con Trámite y los Trámites de Atención Extraprocesal (TAE). En conjunto, estos tres tipos de peticiones concentran más del 70 % del total de peticiones para la vigencia 2024.

En cuanto a los motivos con mayor número de registros son Violencia física, psicológica y/o negligencia, Diligencias administrativas y Violencia sexual. Este patrón se repite en 2021, 2022, 2023 y 2024, mostrando que los temas de violencia y trámites legales siguen siendo los principales ejes de intervención institucional.

En cuanto a las recomendaciones para fortalecer la atención territorial y diferencial en los peticionarios personas jurídicas se propone:

Debido a que el canal virtual es el que tiene mayor número de peticiones, es importante fortalecer dichas plataformas y garantizar la automatización de trámites frecuentes, dado que casi dos de cada tres peticiones llegan por este medio.

Ante la permanencia de la violencia física, psicológica y sexual como los principales motivos de petición, se recomienda reforzar los canales de articulación interinstitucional (comisarías de familia, Fiscalía, Policía e ICBF), con el fin de garantizar respuestas inmediatas, coordinadas y efectivas frente a estos casos. Adicionalmente, se sugiere desarrollar campañas preventivas y pedagógicas dirigidas a la ciudadanía, orientadas a visibilizar la problemática, promover entornos protectores y minimizar la ocurrencia de estas situaciones.

Verificar la posibilidad de establecer mecanismos de articulación estratégica con actores clave del Sector Secundario, dado que las IPS, notarías, comisarías de familia y la Fiscalía concentran la mayor proporción de interacciones. Este enfoque permitiría optimizar la gestión de casos sensibles, reducir duplicidades y fortalecer la eficacia en la atención ciudadana.

Por último, es importante verificar e implementar un sistema de alertas tempranas que permitan identificar el crecimiento de nuevos motivos o tipos de petición emergentes, de manera que la entidad pueda ajustar su oferta de servicios y recursos de manera ágil para la ciudadanía en general.





**BIENESTAR
FAMILIAR**

