

Caracterización de
Peticionarios

2023



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Directora General

Astrid Eliana Cáceres Cárdenas

Secretaría General

María Lucy Soto Caro

Directora de Servicios y Atención

Ingrid Johanna Cubides Puentes

Equipo Técnico

Edna Niño Vargas, profesional especializado,
Dirección de Servicios y Atención.

María Alejandra Benavides Zapata, profesional
contratista, Grupo Calidad, Dirección de Servicios y Atención.

Giovanni Girón Martínez, profesional contratista
Grupo Calidad, Dirección de Servicios y Atención.

Los contenidos de esta publicación son
responsabilidad de la Dirección de Servicios y
Atención.

Diagramación y Diseño

Oficina Asesora de Comunicaciones
Coordinación Editorial

Grupo Imagen Corporativa

Oficina Asesora de Comunicaciones

Edición: diciembre de 2023.

Introducción	5
1. Datos Importantes	6
2. Objetivo General	7
2.1. Objetivos Específicos	7
3. Ficha Técnica y Fuentes de Información	8
3.1. Variables Principales	9
4. Peticionarios	10
5. Canales de atención	11
6. Tipos de peticiones	14
7. Motivos de peticiones	15
8. Información de los peticionarios	16
8.1. Persona Natural	16
8.1.1. Sexo	16
8.1.2. Grupo Etario	17
8.1.3. Discapacidad	18
8.1.4. Grupo Étnico	18
8.1.5. Grado Educativo	19
8.1.6. Información Socioeconómica	20
8.1.7. Estratificación socioeconómica	21
8.1.8. Estado civil	21
8.1.9. Régimen de afiliación Sisbén	22
8.1.10. Pueblo Indígena	22
8.1.11. Conflicto Armado y Desplazamiento	23
8.1.12. Tipo de Petición	24
8.1.13. Motivo de Petición	25
8.2. Peticionario Anónimo	26
8.2.1. Canal de Preferencia	26
8.2.2. Tipo de Petición	27
8.2.3. Motivo de Petición	28
8.3. Personas Jurídicas	29
8.3.1. Canal de Preferencia	29
8.3.2. Tipo de Petición	32
8.3.3. Motivo de Petición	33
Conclusiones	34

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

“ toda entidad pública cumple con un propósito fundamental para el cual fue creada: satisfacer un derecho constitucional o resolver los problemas o necesidades de un grupo de ciudadanos, a los cuales se les va a denominar grupos de valor ”

(DAFP,2019, p.28 ago 2020)

INTRODUCCIÓN

En el mes de noviembre de 2022, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública, socializo la versión número 5 de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, que tiene como objetivo que las entidades públicas diseñen y apliquen ejercicios de caracterización que permitan identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactúan.

Por tanto, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Guía y dando cumplimiento al numeral 4, artículo 15 del Decreto 0987 de 2012, en el cual se solicita “Caracterizar la población que accede a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado”, la Dirección de Servicios y Atención construyó el presente documento.

En la guía se indica que caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares, por tanto, para el presente documento el grupo de valor a caracterizar son los peticionarios que se comunican con el ICBF a través de sus canales telefónicos, virtual y presencial.

Dicho lo anterior, en el presente documento se encuentra un análisis cuantitativo y cualitativo cuya fuente principal son los datos reportados en el Sistema de Información Misional (SIM) del Instituto, sobre los ciudadanos que realizaron algún tipo de petición a la entidad en la vigencia 2022 (Peticionarios).

Adicional a la información reportada en el referido sistema, se realizó un cruce con otras bases de datos, con el objetivo de obtener mayor información de los peticionarios que se acercan al Instituto.

1. DATOS IMPORTANTES

(Fuente: Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de Función Pública)

1.1.1. ¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor?

Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

1.1.2. ¿Por qué es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor en las entidades públicas?

La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

1.1.1. ¿Cuáles son los pasos para que las entidades caractericen a la ciudadanía y grupos de valor?

- PASO 1. Reconocer los ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.
- PASO 2. Establecer las variables para la caracterización.
- PASO 3. Recolectar la información.
- PASO 4. Analizar la información.
- PASO 5. Usar y aprovechar la información.

2. 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.

2.1. Objetivos Específicos

- Caracterizar a los peticionarios 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, proveedores, aliados estratégicos, comunidad y sociedad.
- Mejorar los diferentes canales de atención de peticionarios con los que cuenta actualmente el ICBF.
- Brindar insumos para optimizar los trámites y servicios que ofrece el ICBF a la ciudadanía.



3. FICHA TÉCNICA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2022 se obtuvieron del Sistema de Información Misional – SIM, siendo este el sistema oficial del ICBF donde se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y peticionarios 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 peticionarios que 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 peticionario se encuentra registrado con condición de víctima de desplazamiento forzado.
- 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 a los puntos de cortes 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.



3.1. 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 sector:
 - 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.

4. PETICIONARIOS

En el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (A1.P21.DE - V5)**, los peticionarios son quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, solicitud de restablecimiento de derechos e interponer recursos.

La clasificación de los peticionarios por grupo de valor es la siguiente:

- Personas Naturales: 634.729 registros en el 2022**
 Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite. El registro de personas naturales disminuyó un 9% en comparación al número de registros en el 2021 (699.151).
- Personas Jurídicas: 255.779 registros**
 Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite. El registro de personas jurídicas aumentó un 27% en comparación al número de registros en el 2021 (201.506).
- Anónimos: 81.892 registros**
 Individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad. El registro de anónimos disminuyó un 9% en comparación al número de registros en el 2021 (96.019).

Para la vigencia 2022 se registró un total de 972.400 peticionarios, presentando de tal manera una disminución del número de registros en un 2% en comparación al 2021 con un total de 996.676 peticionarios en SIM. Dicha disminución se observa para los peticionarios persona natural y anónimos, ya que para los peticionarios personas jurídicas aumentó el número de registros en un 13% con respecto al 2021.

Tipo Peticionario	2022	2021	2020
Persona Natural	634.729	699.151	477.630
Persona Jurídica	255.779	201.506	181.108
Anónimo	81.892	96.019	226.825
Total	972.400	996.676	885.563

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto cuenta con cuatro tipos de canales de atención (Telefónico, Virtual, Presencial y Escrito) para el trámite y respuesta de peticiones, con el fin de que todas las personas puedan presentar sus solicitudes por cualquier medio idóneo al que puedan acceder. A continuación se encuentran los canales con los que se cuenta en la entidad:



Telefónico

- Línea 141 (lunes a domingo 24 horas)
- Línea gratuita nacional 01 8000 - 91 80 80 (lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- Línea anticorrupción 01 8000 - 91 80 80 - Opción 4 (lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- Línea para entidades del SNBF 018000 - 11 24 40 (lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- PBX – Conmutador (571) 4377630 (lunes a viernes 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)
- Línea de Apoyo Emocional para la Familia ICBF 018000112440 en la opción #3. (lunes a sábado de 6:00 a. m. a 9:00 p. m.)

Canales de atención



Escrito

- Sede de la Dirección General Avenida Cra. 68 No. 64 C-75 Regional y CZ (lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)

Virtuales

- Formulario WEB ICBF www.icbf.gov.co (lunes a domingo 24 horas)
- Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co (lunes a domingo 24 horas)
- Click to call www.icbf.gov.co (lunes a sábado 6:00 a. m. a 9:00 p. m.)
- Chat www.icbf.gov.co (lunes a domingo 6:00 a. m. a 9:00 p. m.)
- Videollamada (lunes a sábado 6:00 a. m. a 9:00 p. m.)
- WhatsApp (3202391685) (lunes a domingo desde las 6:00 a. m. hasta las 9:00 p. m.)

 ICBFColombia
  @ICBFColombia
  @icbfcolombiaoficial

Presencial

- Sede Dirección Nacional Avenida Cra. 68 No. 64 C-75
- Regional y CZ (Se verifica horarios de atención en los puntos de atención a través de la página Web ICBF).

CZ Atención las 24 Horas

- Bogotá:
 - CZ Revivir
 - CZ Puente Aranda
- Antioquia:
 - CZ La Floresta
 - CZ Atención las 24 Horas

Teléfono verde

Ubicado en las salas de espera de los Puntos de Atención en el país (horario: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua)

*Servicios de información y atención a la ciudadanía. Tomado el 15/08/2018 de: <https://www.icbf.gov.co/servicios>

Para la vigencia de análisis se observa que el canal con mayor número de peticiones es el telefónico con un 32%, seguido por el canal presencial con un 30%, sobre este canal, es importante precisar que en las vigencias 2020 y 2021, se observó un cambio en el comportamiento de los registros en los canales de atención del Instituto, ya que debido al confinamiento, y los cambios a los que llevó el COVID-19, los ciudadanos empezaron a utilizar con mayor frecuencia los canales telefónicos y virtuales. Sin embargo, se observa que al retornar la normalidad, el canal presencial volvió a ser uno de los canales más utilizados.

Canal	2022	%	2021	%	2020	%
Telefónico	306.376	32%	395.486	40%	403.792	46%
Virtual	285.360	29%	325.405	33%	265.762	30%
Presencial	287.257	30%	185.225	19%	132.508	15%
Escrito	93.407	10%	90.560	9%	83.501	8%

En cuanto a la preferencia por parte de los diferentes tipos de peticionarios para utilizar los canales de atención, en la vigencia 2022 se observa que para el tipo persona natural el canal presencial es el más utilizado, para las personas jurídicas es el virtual y para los anónimos el telefónico.

A continuación, se puede observar una diferencia con la vigencia 2021, en donde las personas naturales y anónimos usaron en mayor proporción el canal telefónico con un 47% y 55% respectivamente; mientras que las personas jurídicas, usaron en mayor proporción el canal virtual 59%.

Tipo Peticionario	2022		2021	
	Canal	Total	Canal	Total
Persona Natural	Presencial	260.131	Telefónico	329.006
	Telefónico	245.952	Presencial	168.282
	Virtual	103.813	Virtual	166.132
	Escrito	24.833	Escrito	35.731
Persona Jurídica	Virtual	150.876	Virtual	119.695
	Escrito	67.950	Escrito	54.295
	Presencial	22.604	Presencial	14.115
	Telefónico	14.349	Telefónico	13.401
Anónimo	Telefónico	46.075	Telefónico	53.079
	Virtual	30.671	Virtual	39.578
	Presencial	4.522	Presencial	2.828
	Escrito	624	Escrito	534

Dicho lo anterior, el Centro de Contacto del ICBF, IQ Outsourcing, genera constantemente estrategias para mejorar la atención a los ciudadanos por los diferentes canales de atención que manejan, los cuales son los telefónicos y virtuales.

En cuanto al fortalecimiento del canal presencial, la Dirección de Servicios y Atención cuenta con un grupo de apoyo a Regionales el cual se encarga de brindar asistencia técnica y jurídica a los Responsables del Proceso Relación con el Ciudadano en todos los niveles de atención (Centro Zonal y Regional), al igual que en las áreas de la Sede de la Dirección General, mediante el seguimiento a las gestiones realizadas en el Proceso, esto con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas al Instituto. La asistencia técnica y operativa, permite minimizar los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y calidad en las mismas.

Adicionalmente, la dirección es la encargada de *Lidera la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio* (numeral 3, artículo 15 - Decreto 0987 de 2012), y también es la encargada de *Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención* (numeral 2, artículo 15).

Por tal motivo, se realiza la medición de satisfacción a los canales telefónicos, virtuales y presenciales bajo el marco de lo establecido en los siguientes procedimientos:

- P5.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción Programas y Servicios.
- P9.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción de los Canales Atendidos por el Centro de Contacto.
- P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción Canal Presencial.

Es importante indicar que dentro del proceso de mejora continua del canal presencial, se implementa el P6.RC Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial, que tiene como objetivo principal, identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial que impactan directamente al ciudadano en cuanto a la satisfacción y la respuesta a su petición, así como el cumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano.



6. TIPOS DE PETICIONES

En la **GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF (GI.RC – V7)**, las peticiones se definen de la siguiente manera: *"es 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"* (Pag, 8). 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 (SRD_OA)	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 (PCL)	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 (SRD_OA)	12.553
Proceso conflicto con la ley (PCL)	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

7. MOTIVOS DE PETICIONES

En cuanto a los motivos de petición, se evidencia que para la vigencia 2022, al igual que en la vigencia 2021 y 2020, los peticionarios en su mayoría presentaron solicitudes relacionadas con violencia física, psicológica y/o negligencia con un 16%.

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	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%



8. INFORMACIÓN DE LOS PETICIONARIOS

8.1. Persona Natural

Mediante lo establecido en el **A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**, los Peticionarios Personas Naturales son los individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

Para la vigencia 2022 se obtuvo un total de 634.724 peticiones por **personas naturales**. En comparación con la vigencia 2021, disminuyó el registro en un 9% (2021: 699.151 peticiones). En cuanto a la preferencia en los canales de atención se mantiene la tendencia de vigencias anteriores, siendo el telefónico el más utilizado.

La tendencia con respecto a las vigencias anteriores en cuanto a la preferencia en el uso de los canales por parte de los peticionarios fue igual hasta el momento que fue declarada la pandemia mundial. El canal presencial era el que registraba la mayor cantidad de peticiones, seguido por los canales telefónicos y escritos, y por último el canal virtual, sin embargo, para los años 2021 y 2022 el canal presencial ha pasado a ser el segundo más utilizado. A continuación se encuentra el número de registros por canal y vigencia.

Canal	2022		2021	
	Total	%	Total	%
Telefónico	306.376	32%	329.006	47%
Presencial	287.257	30%	168.282	24%
Virtual	285.360	29%	166.132	24%
Escrito	93.407	10%	35.731	5%

8.1.1. Sexo

En cuanto a la atención por sexo, dentro de la base se registran las categorías masculino, femenino y sin información. En cuanto a las peticiones generadas, se evidencia que continua la tendencia con respecto al año 2021, en donde las mujeres son las que más utilizan los canales de atención del ICBF. En las dos últimas vigencias el 69% de las personas naturales que se acercaron al ICBF a realizar una petición fueron mujeres, el 29% corresponde a los peticionarios masculinos y del 2% restante no se cuenta con información.

Genero	Total	%
Femenino	439.659	69%
Masculino	184.210	29%
Sin Información	10.855	2%
Total	634.724	100%

8.1.2. Grupo Etario

Al igual que en la categoría - sexo, se evidencia una misma tendencia en los resultados por grupo etario, siendo los adultos los que más realizan peticiones al ICBF. Por tanto, para la vigencia 2022 se evidencia que el mayor porcentaje de atención se brindó a los Adultos con un 47%, seguido por los Jóvenes con un 17%, el 2% para Adolescentes y Adulto Mayor, respectivamente y un 1% para Niñez y Primera Infancia, respectivamente. Del 29% restante no se cuenta con información.

Grupo Etario	Total	%
Adultos	300.050	47%
Jóvenes	109.427	17%
Adolescentes	14.722	2%
Adulto Mayor	14.360	2%
Niñez	8.927	1%
Primera Infancia	3.465	1%

En la vigencia 2022, a los 12.392 niñas y niños que se acercaron al ICBF se les brindó atención preferencial, la cual se ofrece de manera prioritaria a los ciudadanos en situaciones particulares como son niños, niñas o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la fuerza pública.

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, así no estén acompañados de un adulto, y según lo indicado en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (PT4.RC - v5)** de la entidad, al atenderlos se debe:

- Dar prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Escuchar atentamente y otorgar a su solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Dar total credibilidad a lo que el NNA manifiesta.
- Llamarlo por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’ entre otros.
- Hablar claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Adicional, es importante precisar que los ciudadanos al acercarse al ICBF pueden realizar un derecho de petición sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas o adolescentes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Así mismo, los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el Artículo 12 del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

8.1.3. Discapacidad

En el ICBF, de acuerdo con lo establecido en el PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (PT4.RC – v5), la atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y se dirige a niños, niñas o adolescentes, persona mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad o persona con bebé en brazos y a los veteranos de la fuerza pública; estas personas recibirán atención prioritaria.

Para la vigencia 2022, de acuerdo con lo registrado en el sistema de información, se identificó que el 1,2% (7.595) de las personas naturales reconocieron que presentan algún tipo de discapacidad. A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas por personas naturales que reconocieron ante la entidad contar con alguno de los siguientes tipos de discapacidad:

Tipos de Discapacidad	Total	%
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%

Es importante indicar que del 8,7% (55.353) de total de peticionarios de la base no se cuenta con información.

8.1.4. Grupo Étnico

En el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (PT4.RC – v5)**, se indica que en reconocimiento de la diversidad de la población que atiende el ICBF, se cuenta como un público que también demanda protección especial a quienes pertenecen a una comunidad étnica (pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palanqueras, y pueblo ROM o gitano), frente a lo cual debe aplicarse la atención con enfoque diferencial étnico, garantizando continuamente la defensa especial de esta población beneficiaria.

En la vigencia 2022, solo el 3% de las personas naturales (20.189) se autorreconoce en alguno de los grupos étnicos; el 90% no se autoreconoce en ninguno de los grupos étnicos y de un total del 7% no se cuenta con información registrada en el sistema.

Grupo étnico	Total	%
Afrocolombiano (A)	13.081	2%
Indígena	5.594	1%
Comunidad Negra	696	0,11%
Raizal	495	0,08%
Palenquero (A)	286	0,05%
Rom/Gitano	37	0,01%

8.1.5. Grado Educativo

La siguiente información de las personas naturales que se acercaron en el 2022 al ICBF se obtuvo de la base de datos del SIMAT, en la cual se identificó el grado educativo para los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos.

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	%
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%

8.1.6. Información Socioeconómica

Dentro de la medición de la calidad de vida de los peticionarios que se acercaron al Instituto por información o inicio de trámites, es relevante conocer la situación socioeconómica en la que se encuentran. Los siguientes datos fueron obtenidos del cruce de información con las bases de datos del Sisbén.

El Sisbén es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan.

Desde la vigencia 2021, el Sisbén actualizó la clasificación, en la versión III se estableció el puntaje de 0 a 100, para la nueva versión IV, la clasificación ordena a la población por grupos los cuales se encuentran a continuación:

- Grupo A: pobreza extrema (población con menor capacidad de generación de ingresos)
- Grupo B: pobreza moderada (población con mayor capacidad de generar ingresos que los del grupo A)
- Grupo C: vulnerable (población en riesgo de caer en pobreza)
- Grupo D: población no pobre, no vulnerable.

Cada grupo está compuesto por subgrupos, identificados por una letra y un número que permiten clasificar más detalladamente a las personas:

- Grupo A: conformado por 5 subgrupos (desde A1 hasta A5)
- Grupo B: conformado por 7 subgrupos (desde B1 hasta B7)
- Grupo C: conformado por 18 subgrupos (desde C1 hasta C18)
- Grupo D: conformado por 21 subgrupos (desde D1 hasta D21)

Para el siguiente análisis descriptivo de los aspectos socioeconómicos de los peticionarios personas naturales para la vigencia 2022, es importante aclarar que los resultados cuentan con dato de la tercera y cuarta versión del SISBEN, es decir, se cuenta con información por puntaje y grupos.

8.1.7. Estratificación socioeconómica

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, en Colombia, la estratificación socioeconómica es una clasificación en estratos de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial por estratos los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones en esta área.

De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus facturas.

Para la vigencia 2022, la población que se acercó al Instituto y que se categoriza en el presente documento como peticionarios, 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	%
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%

En la clasificación Sisbén IV, se registra que el 44% hacen parte de los estratos 1 (168.800 - 27%) y 2 (110.183 - 17%). Se registra un 46% sin información.

Estrato Socioeconómico Sisbén IV	Total	%
0	8.500	1%
1	168.800	27%
2	110.183	17%
3	27.442	4%
4	987	0,16%
5	113	0,02%
6	14	0,002%
9	3.002	0,47%

8.1.8. Estado civil

El estado civil es la situación de las personas, que se encuentra determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes en la sociedad. La desagregación de estados civiles más habitual es la siguiente:

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión libre o unión de hecho
- Separado/a
- Divorciado/a
- Viudo/a.

Para la vigencia 2022, según lo registrado en la clasificación de Sisbén III el 32% de las personas naturales son solteras, y el 20% se encuentra en unión libre y según la clasificación de Sisbén IV, el 43% corresponde a dichos estados.

Estado ciclo familiar SISBEN III	Total	%
Sin Información	227.881	36%
Soltero	202.463	32%
Unión libre	127.504	20%
Separado o divorciado	41.012	6%

Tanto en la clasificación III y IV, se evidencia que más del 30% no reportan información.

Estado ciclo familiar SISBEN IV	Total	%
Sin Información	293.627	46%
Soltero(a)	172.456	27%
Unión libre	99.587	16%
Separado(a) o divorciado(a)	39.475	6%
Casado(a)	25.596	4%
Viudo(a)	3.988	1%

8.1.19 Régimen de afiliación Sisbén

De la base de datos de Sisbén, se verificó información sobre el régimen de afiliación, evidenciando que del total de registros de personas naturales, según la clasificación III, el 52 % de peticionarios se encuentra en el régimen subsidiado, y el 48% no reporta información.

Para la calificación IV, se evidencia que el 33% se encuentra en régimen subsidiado, el 13% en contributivo y el 54% no se cuenta con información.

Régimen Afiliación SISBEN IV	Total	%
Sin Información	293.627	46%
Subsidiado (EPS-S)	212.234	33%
Contributivo	81.008	13%
Ninguna	38.861	6%
No Sabe	7.100	1%
Especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio)	1.899	0,3%

8.1.10. Pueblo Indígena

Dentro de la base de datos del Sisbén se logró obtener la información de los peticionarios que pertenecen a pueblos indígenas. A continuación, se encuentra el top 18, que representa el 0,13% del total de la base, y se evidencia que el EMBERÁ CHAMÍ, cuenta con mayor número de registros en SIM, 178.

Top 20 Pueblo Indígena Peticionario	Total
EMBERÁ CHAMÍ	178
NASA	108
WAYUU	104
EMBERÁ	96
PASTOS	76
SIKUANI	53
YANACONA	49
INGA	39
ZENÚ	38
KAMËNTSA	25
ARHUACO	24
PAEZ	22
TIKUNA	18
PIJAO	14
EMBERA EYABIDA	11
CUBEO	10
OTRO	9
AWÁ	8

8.1.11. Conflicto Armado y Desplazamiento

A continuación, se presentan las cifras de ciudadanos que han presentado una petición al ICBF y que de acuerdo con el cruce de base de datos con el Registro Único de Víctimas se identificó que han sido víctimas del conflicto armado o el desplazamiento.

Para la vigencia 2022, la población civil de las regiones afectadas por los enfrentamientos armados en Colombia sigue estando expuesta a actos de violencia como homicidios, ataques directos, secuestros y reclutamientos forzados. Del cruce de datos con la base de Registro Único de Víctimas y Red Unidos, se obtuvo que el 9,22% (58.531) de los peticionarios persona natural han sido víctimas del conflicto armado.

En cuanto al desplazamiento forzado, este refiere a la situación de las personas que dejan sus hogares o huyen debido a los conflictos, la violencia, las persecuciones y las violaciones de los derechos humanos. Para la vigencia 2022, el 8,07% (51.228) de los peticionarios persona natural se encontraban en condición de desplazamiento, tendencia que se mantiene desde la vigencia 2021, en donde se reportó que el 8,5% (59.555) se encontraba en condición de desplazamiento.

En cuanto a las víctimas de desplazamiento forzado, se reporta que el 13,10% (83.190) realizaron una petición en el ICBF, para la vigencia 2022 fue un total de 11,7% (82.043) las víctimas.

8.1.12. Tipo de Petición

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos.

De acuerdo con la misión y visión del ICBF, se establece la comunicación constante con la ciudadanía, así como la escucha activa y la orientación adecuada al peticionario. Desde la vigencia 2020, debido a la pandemia por COVID-19, la entidad ha trabajado en realizar mejoras en los canales virtuales, telefónicos y el presencial para garantizar que se brinde información y orientación a los peticionarios.

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 Petición	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	20.706	3%
Asistencia y Asesoría a la Familia	11.721	2%
Asesoría en Derecho de Familia	10.159	2%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	8.429	1%
Derecho de Petición - Reclamos	4.092	1%

A diferencia de la vigencia 2021 y 2020 en que 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 Petición	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%

8.1.13. Motivo de Petición

Por último, de 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%
Conciliables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos	19.052	3%

A diferencia de las vigencias 2021 y 2020 en las que se reportó como motivo más frecuente Violencia física, psicológica y/o negligencia tuvo 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%

8.2. Peticionario Anónimo

Los Peticionarios Anónimos, de acuerdo con el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (A1.P21.DE – V5)**, son los individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.

En los últimos cuatro años se observa un comportamiento variable en el número de registros de los peticionarios anónimos, ya que para la vigencia 2019 se contó con un total de 103.038 registros, para el 2020 un total de 226.825, para el 2021 se contó con 96.019 registros, con una disminución del 58% con respecto al 2020, y por último para el 2022 se reporta un total de 81.892 registros.

8.2.1. Canal de Preferencia

Al igual que en vigencias anteriores, se observa que el canal de atención más utilizado por los peticionarios anónimos es el canal telefónico, con un total de 46.075 para la vigencia 2022 (56,26%) y 53.079 registros (55%) para la vigencia 2021, seguido por el canal virtual 2022 con 30.671 registros en 2022 y 39.578 para el 2021.

Canal	2022	%	2021	%
Telefónico	46.075	56,26%	53.079	55,30%
Virtual	30.671	37,45%	39.578	41,20%
Presencial	4.522	5,52%	2.828	2,90%
Escrito	624	0,76%	534	0,60%



8.2.2. Tipo de Petición

El tipo de petición más frecuente que realizan las personas anónimas, y las personas naturales es el Derecho de Petición - Información y Orientación, tanto para la vigencia 2021 como para 2022, con un total de 49.035 y 35.488 registros respectivamente, seguido por los Reportes de Amenaza o Vulneración de derechos con 36.588 y 34.933 registros respectivamente.

Tipo de Petición – 2022	Total	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	35.488	43,34%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	34.933	42,66%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	5.895	7,20%
Derecho de Petición - Reclamos	2.388	2,92%
Asesoría en Derecho de Familia	1.188	1,45%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	753	0,92%
Denuncias Anticorrupción	343	0,42%
Derecho de Petición - Quejas	288	0,35%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	181	0,22%
Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto	134	0,16%

Tipo de Petición - 2021	Total	%
Derecho de Petición - Información y Orientación	49.035	51,1%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	36.588	38,1%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	5.968	6,2%
Derecho de Petición - Reclamos	1.336	1,4%
Asesoría en Derecho de Familia	1.100	1,1%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	920	1,0%
Denuncias Anticorrupción	267	0,3%
Derecho de Petición - Quejas	180	0,2%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	174	0,2%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	108	0,1%

8.2.3. Motivo de Petición

A continuación, se encuentran los motivos de petición con el mayor número de registros para la vigencia 2022 y 2021, en el primer lugar se encuentra el motivo Violencia física, psicológica y/o negligencia para la vigencia 2022 se registraron 32.793 peticiones, para la vigencia 2021 fueron 34.247 peticiones. En el segundo lugar se encuentra el motivo Presunta vulneración de derechos con un total de 10.893 registros en el 2022 y 12.511 en el 2021 y en el tercer lugar es Servicio al Ciudadano con un total de 9.908 registros para el 2022 y 11.519 en el 2021.

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%

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%

8.3. Personas Jurídicas

Los peticionarios Personas Jurídicas, son las entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite[1].

Según la Cámara de Comercio de Bogotá una persona jurídica es una organización o grupo de personas naturales a la que la ley reconoce personalidad independiente y diferenciada de la de cada uno de sus miembros o componentes, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.[2]

En el presente análisis, se observa que del total de 972.400 peticionarios, el 26% son peticionarios persona jurídica (255.779), dicho porcentaje se mantuvo con respecto a las vigencias 2020 y 2021.

8.3.1 Canal de Preferencia

Desde la vigencia 2020, debido a la declaración de emergencia sanitaria en el mundo, la virtualidad ha sido la nueva dinámica social y es por lo que este también fue el canal más utilizado por las personas jurídicas en 2021 y 2022. Es así como para el 2022 el 59% de peticiones corresponde a las registradas en el canal virtual, y el 27% en el canal escrito.

Canal	2022	%	2021	%
Virtual	150.876	59%	119.695	59,40%
Escrito	67.950	27%	54.295	26,90%
Presencial	22.604	9%	14.115	7,00%
Telefónico	14.349	6%	13.401	6,70%

Adicionalmente, los registros de peticionarios Personas Jurídicas del Sistema de Información Misional – SIM, se clasifican en dos sectores: primario y secundario.

[1] A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

[2] <https://www.ccb.org.co/Cree-su-empresa/Asesoría-Especializada-en-Creación-de-Empresa/Preguntas-frecuentes-CAE/CAE/Que-es-una-persona-juridica>

El Sector Primario comprende los grandes sectores del gobierno como el de salud, educación, justicia y defensa. Al igual que en las vigencias 2019 y 2020, para el año 2021 el mayor número de registros proviene del Sector Justicia y Defensa, seguido por el Sector Gobierno y el Sector Salud.

Sector Primario	2022	%	2021	%
Sector Justicia y Defensa	94.898	37%	80.653	40%
Sector Gobierno	44.785	18%	54.469	27%
Sector Salud	43.686	17%	33.500	16,60%
Sector Educación	31.163	12%	13.265	6,60%
Sector Social	24.360	10%	10.693	5,30%
Sector Servicios	11.793	5%	4.539	2,30%
Entes de Control	5.094	2%	4.387	2,20%

En cuanto al Sector Secundario, este comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, Notarías, Policía Nacional, Empresas, entre otros. Para la vigencia de análisis, el 88% de las peticiones fueron presentadas por las siguientes entidades:

Sector Secundario	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%

A continuación, se encuentran el número de registros por canal y sector primario y sector secundario.

Sector Primario	Canal	Total
Sector Social	Virtual	13.180
	Presencial	5.695
	Escrito	3.690
	Telefónico	1.795
Sector Servicios	Virtual	7.523
	Telefónico	1.809
	Presencial	1.396
	Escrito	1.065
Sector Salud	Virtual	33.770
	Escrito	4.275
	Telefónico	3.579
	Presencial	2.062
Sector Justicia y Defensa	Virtual	56.741
	Escrito	26.303
	Presencial	10.602
	Telefónico	1.252
Sector Gobierno	Escrito	25.569
	Virtual	16.946
	Presencial	1.714
	Telefónico	556
Sector Educación	Virtual	18.952
	Escrito	6.194
	Telefónico	5.303
	Presencial	714
Entes de Control	Virtual	3.764
	Escrito	854
	Presencial	421
	Telefónico	55

Sector Primario	Sector Secundario	Total	
Sector Social	Fundaciones	6.032	
	Asociaciones	3.791	
	Corporaciones	691	
	Cooperativas	322	
	ONG	310	
	Organizaciones Indígenas	189	
	Iglesia	64	
	Sociedades	54	
Sector Servicios	Empresas	11.161	
	Entidades Financieras	586	
	Medios de Comunicación	32	
	Hoteles y Turismo	14	
Sector Salud	IPS	41.825	
	EPS	1.365	
	Caja de Compensación Familiar	776	
	Líneas de Ayuda y Emergencia	481	
	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE	18	
	Cruz Roja Colombiana	4	
	Fiscalía	24.827	
	Comisarías de Familia	23.760	
Sector Justicia y Defensa	Policía Nacional	22.745	
	Juzgados	20.861	
	Centro de Servicios Judiciales	1.699	
	Tribunales	467	
	Ejército Nacional	268	
	INPEC	130	
	Corte Suprema de Justicia	99	
	Casas de Justicia	41	
	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	32	
	Notarías	29.245	
	ICBF	12.342	
	Alcaldías	9.640	
	Registraduría	2.887	
Sector Gobierno	Ministerios	1.142	
	Ministerio de Relaciones Exteriores - Consulados	550	
	Gobernaciones	477	
	Agencias - Programas del Gobierno	342	
	Presidencia	115	
	Departamento para la Prosperidad Social DPS	100	
	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)	38	
	Sector Educación	Instituciones de Educación Básica y Media	29.827
		Instituciones de Educación Superior	1.336
	Entes de Control	Defensoría del Pueblo	2.185
Procuraduría General de la Nación		1.402	
Personerías		1.253	
Contraloría General de la Republica		197	
Veedurías		54	
Comisión Nacional del Servicio Civil		3	

8.3.2. Tipo de Petición

En cuanto a los tipos de petición más frecuentemente requeridos por las personas jurídicas, se observa que para el 2022 Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) es el que cuenta con mayor número de registros, seguido por Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite:

Tipo de Petición - 2022	Total	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (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 (TAE)	25.349	10%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	12.936	5%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	9.481	4%
Asistencia y Asesoría a la Familia	5.577	2%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	3.836	1%
Derecho de Petición - Reclamos	760	0,30%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	610	0,24%

Para la vigencia 2021 se observa que el 99,6% corresponden a los siguientes tipos de petición:

Tipo de Petición – 2021	Total	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	65.493	32,5%
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	58.408	29,0%
Derecho de Petición - Información y Orientación	28.329	14,1%
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	20.789	10,3%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	10.645	5,3%
Proceso conflicto con la ley (PCL)	8.333	4,1%
Asistencia y Asesoría a la Familia	4.995	2,5%
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	2.783	1,4%
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	515	0,3%
Derecho de Petición - Reclamos	400	0,2%

8.3.3. Motivo de Petición

Por último, en cuanto a los motivos que tuvieron el mayor número de registros se evidencia que Violencia física, psicológica y/o negligencia y Diligencias Administrativas y Violencia Sexual, fueron de los que las personas jurídicas solicitaron más información en las vigencias 2022 y 2021.

Motivo de Petición - 2022	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	53.618	21%
Diligencias Administrativas	38.569	15%
Violencia Sexual	36.917	14%
Servicio al Ciudadano	16.488	6%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	15.646	6%
No Aplica	9.916	4%
Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	9.620	4%
Otras Instituciones	8.739	3%
Actas Complementarias	7.600	3%
Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia	6.683	3%

Motivo de Petición - 2021	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	36.304	18,0%
Diligencias Administrativas	32.760	16,3%
Violencia Sexual	21.758	10,8%
Servicio al Ciudadano	15.281	7,6%
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	14.038	7,0%
No Aplica para este tipo de petición	8.685	4,3%
Otras Instituciones	8.249	4,1%
Actas Complementarias	7.994	4,0%
Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	7.741	3,8%
Solicitud de Copias	5.564	2,8%

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la caracterización de vigencias anteriores, la Dirección de Servicios y Atención fortaleció sus canales en el 2022 con el fin de brindar una mayor cobertura en la comunicación con los peticionarios.

Es por esto que uno de los canales que se fortaleció fue el canal telefónico con la estrategia de Teléfono Verde, ya que se incluyó su implementación en los Acuerdos de Gestión de los directores regionales, en el compromiso No. 5 – actividad No.1. con lo que se garantizó la implementación en la totalidad de los centros zonales y en las Regionales que lo requieren.

En cuanto al canal virtual y las líneas de atención que maneja el centro de contacto, en la vigencia 2022 se trabajó en la línea WhatsApp, con el fin de brindar de manera inmediata a la ciudadanía información y orientación sobre sus necesidades.

En 2022 un total de 972.400 peticionarios se acercaron al ICBF, de los que 634.729 corresponde a Personas Naturales, 255.779 a Personas Jurídicas y 81.892 a Anónimos. De dichos peticionarios las mujeres son las que más se acercan al ICBF para solicitar información, orientación, iniciar un trámite o dar a conocer situaciones de vulneración de derechos, con un total de 439.659 registros (69%); mientras que el 29% corresponde al sexo masculino (184.210).

En cuanto a los tipos de petición más frecuentes, hubo un cambio en la tendencia que para 2020 y 2021 era Derecho de Petición - Información y Orientación; mientras que en 2022 fue el Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un total de 215.644 registros.

Por último, es importante resaltar que 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), lo que indica que la tendencia de la prelación de los motivos cambió respecto de las dos vigencias inmediatamente anteriores, en que el motivo más frecuente fue Violencia física, psicológica y/o negligencia, seguido de Alimentos y del motivo Custodia y cuidado personal.