



Caracterización de Peticionarios

2024

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Astrid Eliana Cáceres Cárdenas
Directora General

Adriana Velásquez Lasprilla
Subdirectora General

Secretaría General
Diana Mireya Parra Cardona

Directora de Servicios y Atención
Ingrid Johanna Cubides Puentes

Equipo Técnico

Edna Niño Vargas, Coordinadora Grupo
Gestión de Calidad para el Servicio y la
Atención, 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 2024

Tabla de contenido

Introducción	5
1. Objetivo general	6
1.1. Objetivos específicos	6
2. Ficha técnica y fuentes de información	7
2.1. Variables principales	7
3. Peticionarios	8
4. Canales de atención	10
5. Tipos de peticiones	11
5.1. Número de peticiones por regional	15
6. Motivos de peticiones	16
7. Información de los peticionarios	18
7.1. Persona natural	18
7.1.1. Sexo	18
7.1.2. Grupo etario	19
7.1.3. Discapacidad	20
7.1.4. Grupo étnico	21
7.1.5. Grado educativo	22
7.1.6. Información socioeconómica	23
7.1.7. Régimen de afiliación	24
7.1.8. Estratificación socioeconómica	25
7.1.9. Estado civil	26
7.1.10. Conflicto armado y desplazamiento	28
7.1.11. Tipo de petición	29
7.1.12. Motivo de petición	31
7.1.13. Número de peticiones por regional	33

7.2.	Peticionario anónimo	34
7.2.1.	Tipo de petición	34
7.2.2.	Motivo de petición	36
7.2.3.	Número de peticiones por regional	38
7.3.	Personas jurídicas	39
7.3.1.	Tipo de petición	46
7.3.2.	Motivo de petición	48
7.3.3.	Número de peticiones por regional	50
8.	Proceso de transformación y limpieza de datos	52
9.	Conclusiones	55
9.1.	Fortalecimiento de los canales de atención	57

Introducción

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 (Función Pública, 2022).

Es por esto que en la **Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor** (versión 4.0), además de definir y resaltar la importancia de dicho ejercicio que deben realizar las entidades para conocer a su población objetivo, indica los parámetros y los pasos que deben llevarse a cabo de una manera efectiva, para facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de forma transversal, siendo un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer.

Otro de los datos importantes que indica Función Pública es que la caracterización facilita la definición de la oferta institucional y 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; por tanto, ayuda a la entidad en el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía.

Dicho lo anterior, el presente documento da cumplimiento al numeral 4 del 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». Tomando en cuenta que institucionalmente se ha identificado como una parte interesada de la entidad a los peticionarios, la Dirección de Servicios y Atención construyó el documento **Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor** (versión 4.0) de acuerdo con los lineamientos establecidos y da cumplimiento a preguntas realizadas por el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), en el que se solicitan los siguientes puntos sobre la caracterización:

- Desarrollar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de acuerdo con los lineamientos vigentes.
- Caracterizar el territorio, las ciudadanías y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional.

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 ciudada-

nos que realizaron algún tipo de petición a la entidad en la vigencia 2023 (peticionarios); con la información reportada en el referido sistema, se realizó un cruce con otras bases de datos, con el objetivo de obtener más información de los peticionarios que se acercan al instituto.

En el primer apartado se aborda el análisis general de los peticionarios que se acercaron al ICBF en cuanto a los canales de atención más utilizados y los tipos y motivos de petición más recurrentes.

En el segundo apartado se abordan los aspectos más relevantes de los tres tipos de peticionarios que son personas naturales, jurídicas y anónimos. En los datos de los aspectos

demográficos para las personas naturales se analizan aspectos relacionados a población total por grupos de edad, sexo, discapacidad, etnia, entre otros. Igualmente se presenta un análisis de las características tales como grado educativo, información socioeconómica, estratificación socioeconómica, estado civil e información sobre la población con SISBEN.

Finalmente se exponen los aspectos más relevantes de los peticionarios durante los últimos años, en los que se identifican los más preponderantes que se deben abordar con el fin de generar conclusiones que ayuden en definir una oferta institucional adecuada para llevar al territorio, de acuerdo con la caracterización elaborada.

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 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.

2. Ficha técnica y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2023 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 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 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 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 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 sector:
 - Sector primario*
 - Sector secundario**

3. 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 e inician 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.

Para la vigencia 2023 se registró un total de 987.492 peticionarios, que corresponde a un aumento del número de registros en un 1,6% en comparación con el 2022, vigencia en la que se presentaron **972.400 peticionarios** en SIM. Dicho aumento se observa para los peticionarios persona natural, ya que para los peticionarios personas jurídicas y anónimos disminuyó con respecto al 2022.

*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.

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

A continuación se presenta la clasificación de los peticionarios por grupos de valor personas naturales, personas jurídicas y anónimos:

- **Personas naturales: 699.099 registros en el 2023**

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 aumentó un 10,1 % en comparación al número de registros en el 2022 (634.729). Es importante indicar que en el caso de la vigencia 2022 en comparación a la vigencia 2021, el registro de personas naturales en el 2022 disminuyó un 9 % en comparación al número de registros en el 2021 (699.151).

- **Personas jurídicas: 231.224 registros en el 2023**

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 disminuyó un 9,6 % en comparación al número de registros en el 2022 (255.779). A diferencia de la comparación entre el 2022 y el 2021, el registro de personas jurídicas en 2022 aumentó un 27 % en comparación al número de registros en el 2021 (201.506).

- **Anónimos: 57.169 registros en el 2023**

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 30,2 % en comparación al número de registros en el 2022 (81.892). Al igual que en la vigencia 2022 en comparación al 2021, el registro de anónimos continuó su disminución ya que en el 2022, disminuyó un 9 % en comparación al número de registros en el 2021 (96.019).

4. Canales de atención

Para la vigencia 2023, de acuerdo con lo mencionado en la **G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar**, la entidad 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:

En cuanto al uso de los canales de atención se observa una tendencia estable en el canal telefónico con un 32 % para las vigencias 2022 y 2023, igual que para el canal virtual, el cual mantiene su porcentaje para las últimas vigencias en un promedio del 30 % en su uso. Para el canal presencial, se observa que sigue aumentando la tendencia luego de los cambios causados por el COVID-19 en las vigencias 2020 y 2021; para el 2023 fue utilizado en un 28,40 %. Por último, para el canal escrito también se observa constancia en un promedio del 9 %, siendo usado por un 8,75% de los peticionarios durante la vigencia 2023.

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

A continuación, se presentan las preferencias por parte de los diferentes tipos de peticionarios para utilizar los canales de atención. En la vigencia 2023 se observa que para el tipo de persona natural, el canal telefónico es el más utilizado; para las personas jurídicas es el virtual y para los anónimos el telefónico.

Tipo peticionario	2021		2022		2023	
	Canal	Total	Canal	Total	Canal	Total
Persona natural	Telefónico	329.006	Presencial	260.131	Telefónico	261.480
	Presencial	168.282	Telefónico	245.952	Presencial	256.352

Tipo peticionario	2021		2022		2023	
	Canal	Total	Canal	Total	Canal	Total
Persona natural	Virtual	166.132	Virtual	103.813	Virtual	152.195
	Escrito	35.731	Escrito	24.833	Escrito	29.072
Persona jurídica	Virtual	119.695	Virtual	150.876	Virtual	143.886
	Escrito	54.295	Escrito	67.950	Escrito	56.718
	Presencial	14.115	Presencial	22.604	Presencial	19.971
	Telefónico	13.401	Telefónico	14.349	Telefónico	10.649
Anónimo	Telefónico	53.079	Telefónico	46.075	Telefónico	44.925
	Virtual	39.578	Virtual	30.671	Virtual	7.486
	Presencial	2.828	Presencial	4.522	Presencial	4.161
	Escrito	534	Escrito	624	Escrito	597

5 Tipos de peticiones

En la **G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**, 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).

A continuación, se encuentra el listado de tipos de petición con el número total que se obtuvo para las vigencias 2023, 2022 y 2021. Para la vigencia 2023, al igual que para la vigencia 2022, se observa que los tipos de petición **Derecho de petición - Información y orientación, Trámite de Atención Extraprocesal**

(TAE) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), continúan siendo los más solicitados por la ciudadanía con un 72 % sobre el total de peticiones.

El Derecho de Petición - Información y Orientación, según la **G1.RC Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos**

y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es el tipo de petición que clasifica la información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y cuya respuesta de fondo es inmediata; en el registro del SIM, en el campo respuesta inicial al ciudadano, se dejará constancia de haber informado el número del radicado asignado, así como la descripción clara y completa de la orientación que se brindó al peticionario, detallando los requisitos o particularidades del trámite que se le informaron al ciudadano.

En cuanto al tipo de petición Trámite de atención Extraprocesal (TAE), la guía menciona que se refiere a aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, sin perjuicio de poder acudir al mismo en una etapa posterior de llegar a evidenciarse inobservancia, amenaza o vulneración de derechos respecto de un niño, niña o adolescente. Estos trámites se relacionan de la siguiente manera: i) trámite de conciliación, ii) trámite de diligencia de reconocimiento voluntario, iii) trámite de formulación de demandas o solicitudes de autoridades competentes, iv) trámite para la salida del país, y v) trámite de restablecimiento internacional de derechos.

Por último, en cuanto a la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), la guía indica que este tipo de petición tiene

que ver con aquellas situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:

- Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte que ha detectado, en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico o psicológico, violencia sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
- En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como violencia sexual.
- Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.

La verificación de derechos deberá realizarse de manera inmediata, excepto cuando el niño, la niña o adolescente no se encuentre ante la autoridad administrativa competente, evento en el cual, la verificación de derechos se realizará en el menor tiempo posible, el cual no podrá exceder de diez días hábiles siguientes al conocimiento de la presunta vulneración o amenaza por parte de la autoridad administrativa. Lo anterior teniendo en cuenta la Ley 1878 de 2018.

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

Tipo de peticiones - 2022	Total
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

Tipo de peticiones - 2021	Total
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.

5.1. Número de peticiones por regional

Para la vigencia 2023, se evidencia que la regional que registró el mayor número de peticiones fue Bogotá con un 8,27 %, seguido por Antioquia con un 3,72 % y Valle del Cauca con un 3,70 %. 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 513.452 peticiones (52 %) y dentro de las regionales se encuentra los registros de las Instituciones Autorizadas Adopción con un total de 238 peticiones (0,02 %).

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%

Regional – 2023	Total	%
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%

Regional – 2023	Total	%
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%

6. Motivos de peticiones

En cuanto a los motivos de petición, se evidencia que para la vigencia 2023, al igual que en la vigencia 2022 y 2021, los peticionarios en su mayoría presentaron solicitudes relacionadas con violencia física, psicológica o negligencia con un 17 %.

Para la vigencia 2023 los peticionarios centraron sus solicitudes en 194 motivos de petición, valor que aumentó en comparación con la vigencia 2022 en la que fueron en total 192 motivos de petición, y disminuyó con respecto al 2021 en el cual se presentaron 196 motivos. A continuación se encuentran los siguientes 10 primeros motivos que equivalen al 61,08 % del total:

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 %

Motivos de peticiones - 2023	Total	%
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 %

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 %

7. Información de los peticionarios

7.1. Persona natural

Para la vigencia 2023 se obtuvieron un total de **699.099 peticiones por personas naturales**, registro que aumentó un 10,1 % con respecto al 2022 con 634.724 peticiones. En cuanto a la preferencia en los canales de atención se mantiene la tendencia de vigencias anteriores, siendo el telefónico el más utilizado (37,40 %).

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, 2022 y 2023 el canal presencial ha pasado a ser el segundo más utilizado. A continuación se encuentra el número de registros por canal y vigencia.

Canal	2021		2022		2023	
	Total	%	Total	%	Total	%
Telefónico	329.006	47 %	306.376	32 %	261.480	37,40 %
Presencial	168.282	24 %	287.257	30 %	256.352	36,67 %
Virtual	166.132	24 %	285.360	29 %	152.195	21,77 %
Escrito	35.731	5 %	93.407	10 %	29.072	4,16 %

7.1.1. Sexo

En cuanto a la atención por sexo, dentro de la base se registran las categorías: femenino, masculino y sin información. En cuanto a las peticiones generadas, se evidencia que continúa la tendencia con respecto al año 2021 y 2022, en el que las mujeres son las que más realizan peticiones ante el ICBF.

En las tres últimas vigencias, más del 60 % de las personas naturales que se acercaron al ICBF a realizar una petición fueron mujeres; para el 2023 el 26 % corresponde a los peticionarios masculinos y del 9,72 % restante no se cuenta con información.

Género	Total - 2022	%	Total - 2023	%
Femenino	439.659	69 %	444.248	63,55 %
Masculino	184.210	29 %	186.932	26,74 %
Sin información	10.855	2 %	67.919	9,72 %
Total	634.724	100 %	699.099	100%

7.1.2. Grupo etario

Para los grupos etarios, se evidencia una misma tendencia en los resultados de las vigencias 2022 y 2023, siendo los **Adultos** los que más realizan peticiones al ICBF, para la vigencia 2023 fue de un 45,27 %. El segundo grupo con mayor número de peticiones son los **Jóvenes** con un 16,56%; el 2,3% para **Adulto mayor**; 1,85 % para **Adolescentes**; 1,04 % **Niñez** y 0,05 % **Primera infancia**. Del 32,47 % (227.018) restante no se cuenta con información.

Grupo etario	Total - 2022	%	Total - 2023	%
Adultos	300.050	47 %	316.505	45,27 %
Jóvenes	109.427	17%	115.775	16,56 %
Adolescentes	14.722	2 %	12.967	1,85 %
Adulto mayor	14.360	2 %	16.084	2,30 %
Niñez	8.927	1 %	7.247	1,04 %
Primera Infancia	3.465	1 %	3.503	0,50%

Es importante indicar que el ICBF brinda atención preferencial a las niñas, niños o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la fuerza pública.

En cuanto a 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 **PT4.RC - Protocolo de atención presencial al ciudadano** 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.

Adicionalmente, 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, 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.

7.1.3. Discapacidad

Para la vigencia 2023, de acuerdo con lo registrado en el sistema de información, se observa que el 1,33 % (9.330) de las personas naturales reconocieron que presentan algún tipo de discapacidad, por tanto, el 98,66 % indican que no cuentan con discapacidad. Es importante indicar que del 0,01 % (38) del total de peticionarios de la base no se cuenta con información.

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 - 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 %

Para la vigencia 2022, se identificó que el 1,2 % (7.595) de las personas naturales reconocieron que presentan algún tipo de discapacidad. Es importante indicar que del 8,7 % (55.353) del total de peticionarios de la base no se cuenta con información.

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 %

7.1.4. Grupo étnico

En la vigencia 2023, el 3,2 % de las personas naturales (22.033) se autorreconoce en alguno de los grupos étnicos; el 90,57 % (633.165) no se autorreconoce en ninguno de los grupos étnicos, el 5,24 % informa que no tiene una pertenencia étnica (36.623) y de un total del 1,04 % (7.278) no se cuenta con información registrada en el sistema.

Los datos se mantienen estables a los reportados en la vigencia 2022, en los que el 3 % de las personas naturales (20.189) se autorreconoce en alguno de los grupos étnicos; el 90 % no se autorreconoce en ninguno de los grupos étnicos y de un total del 7 % no se cuenta con información registrada en el sistema.

Grupo étnico	Total - 2022	%	Total - 2023	%
Afrocolombiano (A)	13.081	2 %	14.232	2,04 %
Indígena	5.594	1 %	5.968	0,85 %
Comunidad negra	696	0,11 %	686	0,10 %
Raizal	495	0,08 %	834	0,12 %

Grupo étnico	Total - 2022	%	Total - 2023	%
Palenquero (A)	286	0,05 %	284	0,04 %
Rom/Gitano	37	0,01 %	29	0,00 %

7.1.5. Grado educativo

La siguiente información de las personas naturales que se acercaron en el 2023 y 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.

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 (10° - 13°)	163.357	43,31 %
Básica secundaria (Universitario - 9°)	69.196	18,34 %
Básica primaria (1° - 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 %

Grado educativo	Total - 2022	%
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 %

7.1.6. 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 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 %

7.1.7. Régimen de afiliación

Para lograr la afiliación de la población pobre y vulnerable de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), el Estado colombiano ha definido tres tipos de régimen los cuales son el subsidiado, contributivo y especial.

El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

En cuanto al Régimen Contributivo, se define como el conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad

Social en Salud (SGSSS), cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre este y su empleador.

Dicho lo anterior, para la vigencia 2023 se cuenta con información sobre el régimen de afiliación del 53 % del total de peticionarios (368.850). De los cuales el 56 % se encuentra en Régimen Subsidiado, el 43 % en Régimen Contributivo y el 0,4 % corresponde al régimen de afiliación especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio). Se reporta que 7.301 peticionarios indican que no se encuentran en ningún tipo de régimen.

Régimen de afiliación SISBEN	Total - 2023	%
Subsidiado (EPS-S)	207.644	56 %
Contributivo	159.648	43 %
Especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio)	1.558	0,4 %

7.1.8. 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.

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 %

Estrato socioeconómico Sisbén III	Total - 2023	%
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 %

7.1.9. 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 2023 se cuenta con información sobre el estado civil de 377.201 peticionarios persona natural, de los cuales el 52,75 % reportan que son solteros, seguido por los que están en unión libre con un 26,96 %; la suma de estos es del 79,1%.

Estado civil	Total - 2023	%
Soltero(a)	198.989	52,75 %
Unión libre	101.689	26,96 %
Separado(a) o divorciado(a)	45.834	12,15 %
Casado(a)	26.354	6,99 %
Viudo(a)	4.335	1,15 %

Sobre el tamaño familiar se reporta que el 27,40% de los 377.201 peticionarios persona natural tienen un núcleo familiar conformado por 3 personas, seguido por los que conforman su familia por 4 personas. De dicho registro se reportan núcleos familiares numerosos donde 8 peticionarios informaron en la vigencia 2023 que su familia está compuesta por 18 personas. También reportan que cuentan con grupos familiares de 19, 20 y 21 personas; estos grupos son reportados cada uno con 4 peticionarios respectivamente. Por último, solo 1 peticionario indicó que su grupo familiar es de 5 personas.

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 %

Tamaño núcleo familiar	Total - 2023	%
16	19	0,01 %
18	8	0,00 %
21	4	0,00 %
20	4	0,00 %
19	4	0,00 %

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 %

7.1.10. 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 2023, 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 reportó un total de 101.049 peticionarios en condición de desplazamiento el 14,45 % sobre el total de 699.099 peticionarios persona natural. Del 0,12 % no se cuenta con información (844). En cuanto a los que reportan que han sido víctimas, en total fueron 108.209 (15,48 %).

Para la vigencia 2022, 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 la que 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 las víctimas fueron un total de 11,7 % (82.043).

7.1.11. Tipo de petición

Para la vigencia 2023 se mantuvo la tendencia de la vigencia 2021, en la que los tipos de petición más frecuentes fueron: Derecho de petición - Información y orientación con un 31,31 % (218.885) y Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) con un 31,11 % (217.506).

Tipo de petición - 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 %

Tipo de petición - 2023	Total	%
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 petición - 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 petición - 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 %

7.1.12. Motivo de petición

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 %
Conciliables - 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 %

7.1.13. Número de peticiones por regional

En el caso del número de peticiones de persona natural, 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 %

Regional – 2023	Total	%
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 %

7.2. 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 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 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. En el 2022 se reporta un total de 81.892 registros y para la vigencia 2023 un total de 57.169 registros.

7.2.1 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 44.925 (78,58 %) para la vigencia 2023, 46.075 para la vigencia 2022 (56,26 %), 53.079 registros (55 %) para la vigencia 2021. El segundo canal más utilizado es el virtual que para el 2023 tuvo un total de 7.486 (13,09 %), para la vigencia 2022 un total de 30.671 registros en 2022 y 39.578 para el 2021.

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

Tipo de petición

Los tipos de petición más frecuentes que realizan las personas anónimas para la vigencia 2023 fueron Reporte de amenaza o vulneración de derechos y Derecho de petición - Información y orientación, con un total de 32.954 (57,64 %) y 14.987 (26,22 %), respectivamente.

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 %

Para las vigencias 2022 y 2021, el tipo de petición más frecuente que realizan las personas anónimas es el Derecho de petición - Información y orientación con un total de 35.488 y 49.035 registros respectivamente, seguido por los Reportes de amenaza o vulneración de derechos con 34.933 y 36.588 registros respectivamente.

Tipo de petición - 2022	Total	%
Derecho de petición - Información y orientación	35.488	43,34 %

Tipo de petición – 2022	Total	%
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	108	0,1 %

7.2.2. Motivo de petición

A continuación, se encuentran los motivos de petición con el mayor número de registros para las vigencias 2023, 2022 y 2021. Para la vigencia 2023, en el primer lugar se encuentra el motivo Violencia física, psicológica y/o negligencia con un total de 30.704 peticiones. En el segundo lugar se encuentra el motivo Presunta vulneración de derechos con un total de 7.633 registros. En la siguiente tabla se reporta el 93,49 % del total de peticiones.

Motivo de petición – 2023	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	30.704	53,71 %

Motivo de petición – 2023	Total	%
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 %

Para las vigencias 2022 y 2021 se observa la misma tendencia en la que en el primer lugar se encuentra el motivo Violencia física, psicológica y/o negligencia; para la vigencia 2022 se registraron 32.793 peticiones y para la vigencia 2021 fueron 34.247 peticiones. En el segundo lugar más reportado 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 %

Motivo de petición - 2021	Total	%
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 %

7.2.3. Número de peticiones por regional

Para los peticionarios anónimos, el número de registros en las regionales con mayor número de peticiones son Bogotá con 1.358 (2,38 %), Antioquia con 662 (1,16 %) y Cundinamarca con 660 (1,15 %).

En la base de datos se observa que el mayor número de registros se reportan en la Sede Nacional con un total de 47.973 peticiones (83,91 %).

Regional – 2023	Total	%
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 %

Regional – 2023	Total	%
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 %

7.3. 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 trámite¹.

1. A1.P21.DE Anexo identificación y actualización de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

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

Canal de preferencia:

Para las vigencias 2021, 2022 y 2023, se evidencia que el canal más utilizado es el virtual con un porcentaje mayor al 50 %. Es así como para el 2023, el 62,23 % de peticiones corresponde a las registradas en el canal virtual, y el 24,53 % en el canal escrito.

Canal	2021	%	2022	%	2023	%
Virtual	119.695	59,40 %	150.876	59 %	143.886	62,23 %
Escrito	54.295	26,90 %	67.950	27 %	56.718	24,53 %
Presencial	14.115	7,00 %	22.604	9 %	19.971	8,64 %
Telefónico	13.401	6,70 %	14.349	6 %	10.649	4,61 %

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

El Sector Primario comprende los grandes sectores del gobierno como el de Salud, Educación, Justicia y Defensa. Al igual que en las vigencias 2021 y 2022, para el año 2023 el mayor número de registros proviene del sector Justicia y Defensa, seguido por el sector Gobierno y Salud.

Sector Primario	2021	%	2022	%	2023	%
Sector Justicia y Defensa	80.653	40 %	94.898	37 %	89.529	38,72%
Sector Gobierno	54.469	27 %	44.785	18 %	45.312	19,60%
Sector Salud	33.500	16,60 %	43.686	17 %	44.450	19,22%
Sector Educación	13.265	6,60 %	31.163	12 %	33.994	14,70%
Sector Social	10.693	5,30 %	24.360	10 %	6.949	3,01%
Sector servicios	4.539	2,30 %	11.793	5 %	8.811	3,81%
Entes de control	4.387	2,20 %	5.094	2 %	2.179	0,94%

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

En cuanto al Sector Secundario para la vigencia 2023, este comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, notarías, Policía Nacional, empresas, entre otros. Para la vigencia de análisis, el 91,44 % de las peticiones fueron presentadas por las siguientes entidades:

Sector Secundario - 2023	Total	%
IPS	42.722	18,48 %
Instituciones de educación básica y media	31.413	13,59 %
Comisarías de familia	27.364	11,83 %
Policía Nacional	24.027	10,39 %
Notarías	21.232	9,18 %
Fiscalía	19.807	8,57 %
Juzgados	16.669	7,21 %
ICBF	12.460	5,39 %
Empresas	8.811	3,81 %
Alcaldías	6.922	2,99 %

A continuación para la vigencia 2022, el 88 % de las peticiones fueron presentadas por las siguientes entidades:

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 %

Sector Secundario - 2022	Total	%
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 encuentra el número de registros por canal y sector primario y sector secundario para la vigencia 2023.

Sector Primario – 2023	Canal	Total
Sector Justicia y Defensa	Virtual	53.785
	Escrito	23.711
	Presencial	11.018
	Telefónico	1.015
Sector Gobierno	Escrito	20.837
	Virtual	18.158
	Presencial	5.873
	Telefónico	444
Sector Salud	Virtual	35.898
	Escrito	3.566
	Telefónico	3.490
	Presencial	1.496
Sector Educación	Virtual	23.599
	Escrito	5.670
	Telefónico	4.097
	Presencial	628
Sector Servicios	Virtual	6.497
	Telefónico	1.030
	Escrito	920
	Presencial	364
Sector Social	Virtual	4.325
	Escrito	1.596
	Telefónico	551
	Presencial	477

Sector Primario – 2023	Canal	Total
Entes de control	Virtual	1.624
	Escrito	418
	Presencial	115
	Telefónico	22

En la siguiente tabla se encuentra el número de registros por canal y sector primario y sector secundario para la vigencia 2022.

Sector Primario - 2022	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

En la siguiente tabla se encuentra el número de registros sector primario y sector secundario para la vigencia 2023.

Sector Primario – 2023	Sector Secundario - 2023	Total
Sector Justicia y Defensa	Centro de Servicios Judiciales	1.148
	Comisarías de familia	27.364
	Ejército Nacional	141
	Fiscalía	19.807
	INPEC	49
	Juzgados	16.669
	Policía Nacional	24.027
	Tribunales	324
Sector Gobierno	Agencias - Programas del Gobierno	392
	Alcaldías	6.922
	Contraloría General de la República	102
	Corte Suprema de Justicia	42
	Gobernaciones	372
	ICBF	12.162
	Ministerio de Relaciones Exteriores - Consulados	61
	Ministerios	1.058
	Notarías	21.232
	Procuraduría General de la Nación	5
	Registraduría	2.964
Sector Salud	Caja de Compensación Familiar	698
	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE)	7
	EPS	1.008
	IPS	42.722
	Líneas de ayuda y emergencia	15
Sector Educación	Instituciones de educación básica y media	31.413
	Instituciones de educación superior	2.318
	Secretaría de Educación	263
	Sector Servicios	8.811
	Empresas	8.811
Sector Social	Asociaciones	1.500
	Cooperativas	2
	Corporaciones	595
	Fundaciones	3.518
	ICBF	298
	Iglesia	5
	ONG	944
	Organizaciones indígenas	87

Sector Primario – 2023	Sector Secundario - 2023	Total
Entes de control	Defensoría del Pueblo	924
	Personerías	288
	Procuraduría General de la Nación	791
	Veedurías	176

En la siguiente tabla se encuentra el número de registros sector primario y sector secundario para la vigencia 2022.

Sector Primario – 2023	Sector Secundario - 2023	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
Sector Justicia y Defensa	Fiscalía	24.827
	Comisarías de familia	23.760
	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

Sector Primario – 2023	Sector Secundario - 2023	Total
Sector Gobierno	Notarías	29.245
	ICBF	12.342
	Alcaldías	9.640
	Registraduría	2.887
	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 República	197
	Veedurías	54
	Comisión Nacional del Servicio Civil	3

7.3.1. Tipo de petición

En cuanto a los tipos de petición más frecuentemente requeridos por las personas jurídicas se observa que para el 2023, al igual que para la vigencia 2022, los tipos de petición más consultados fueron el de Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) seguido por Derecho de petición - Información y orientación con trámite.

Tipo de petición - 2023	Total	%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	97.294	42,08 %

Tipo de petición - 2023	Total	%
Derecho de petición - Información y orientación con trámite	59.813	25,87 %
Derecho de petición - Información y orientación	22.948	9,92 %
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	17.764	7,68 %
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras autoridades	14.449	6,25 %
Proceso conflicto con la ley	9.209	3,98 %
Asistencia y asesoría a la familia	5.355	2,32 %
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición	2.984	1,29 %
Derecho de petición - Reclamos	551	0,24 %
Reporte de amenaza o vulneración de derechos	301	0,13 %
Inobservancia de derechos	271	0,12 %
Derecho de petición - Quejas	171	0,07 %
Asesoría en derecho de familia	94	0,04 %
Derecho de petición - Sugerencias	17	0,01 %
Atención niños, niñas o adolescentes - Centro de Contacto	2	0,00 %
Trámite de adopción	1	0,00 %

Para la vigencia 2022, el motivo 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	12.936	5 %
Proceso conflicto con la ley	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 %

Tipo de petición - 2022	Total	%
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	10.645	5,3 %
Proceso conflicto con la ley	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 %

7.3.2. 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 frecuentes para las últimas tres vigencias de análisis (2023, 2022 y 2021).

A continuación, en la vigencia 2023 se encuentran 10 motivos que representan el 81,12 % del total de peticiones.

Motivo de petición - 2023	Total	%
Violencia física, psicológica y/o negligencia	52.519	22,71 %
Diligencias administrativas	36.858	15,94 %
Violencia sexual	34.902	15,09 %
Servicio al ciudadano	11.824	5,11 %

Motivo de petición - 2023	Total	%
Solicitud concepto de divorcio – Notaría	11.189	4,84 %
Solicitud de cupo en modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	10.750	4,65 %
No aplica para este tipo de petición	9.481	4,10 %
Otras instituciones	8.512	3,68 %
Actas complementarias	6.605	2,86 %
Solicitud de copias	4.928	2,13 %

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 – Notaría	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 – Notaría	14.038	7,0 %
No aplica para este tipo de petición	8.685	4,3 %
Otras instituciones	8.249	4,1 %

Motivo de petición - 2021	Total	%
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 %

7.3.3. Número de peticiones por regional

Para los peticionarios personas jurídicas, el número de registros en las regionales con mayor número de peticiones son Bogotá 25.776 (11,15 %), Antioquia 13.152 (5,69 %) y Cundinamarca 10.337 (4,47 %). En la base de datos se observa que el mayor número de registros se reportan de la Sede Nacional con un total de 82.122 peticiones (35,52 %).

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 %

Regional – 2023	Total	%
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 %

8. Proceso de transformación y limpieza de datos

A continuación, se presentan recomendaciones al proceso de revisión de base de datos, con el objetivo de asegurar que los datos capturados en los sistemas de información sean consistentes, precisos y estén alineados con las clasificaciones oficiales, permitiendo una caracterización confiable de los petitionarios y facilitando el análisis y la toma de decisiones.

Para los procesos ETL (Extract, Transform, Load) para las variables de caracterización mencionadas en el documento, se deben considerar las etapas de extracción, transformación y carga para cada una de las fuentes de datos, base de datos SIM y cruce de información con Registraduría Nacional y Sisbén, entre otras fuentes. Estas variables están enfocadas en la caracterización de petitionarios que interactúan con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). A continuación, se describen los pasos esenciales en términos generales y aplicables a cada tipo de variable.

1. Extracción:

Identificación de fuentes: el proceso comienza con la identificación de todas las bases de datos de las que provienen las variables, como el Sistema de Información Misional (SIM) del ICBF, el Registro Único de Víctimas, Sisbén, y la Registraduría Nacional.

Extracción de datos: para cada variable (edad, género, discapacidad, grupo étnico, estado civil, y estrato socioeconómico), se recomienda en un futuro configurar la extracción automática de datos de cada sistema. En esta etapa, es crucial mantener un proceso regular (diario, semanal, etc.) para sincronizar los datos con las actualizaciones de cada fuente.

2. Transformación:

Homologación de datos: dado que los datos aún mantienen la posibilidad de mejoras en la tipificación, digitación y estructuración de nuevos campos para categorizarlos, es fundamental estandarizarlos. Por ejemplo, las categorías de género pueden variar entre bases de datos; se unifican etiquetas como «M», «Masculino» y «Hombre» en una única categoría estándar. Así mismo, es necesario sectorizar los registros de acuerdo con los sectores establecidos para personas jurídicas.

Limpieza y depuración: aquí se eliminan duplicados, se corrigen errores y se manejan datos faltantes (por ejemplo, sustituyendo valores nulos por una etiqueta «Sin información»). En el caso de variables sensibles como la condición de desplazamiento, se validan con bases de datos oficiales.

Creación de nuevas variables: para análisis avanzados, pueden generarse variables derivadas. Por ejemplo, a partir de la fecha de nacimiento, se puede calcular la edad de los peticionarios; o agrupar en categorías etarias para facilitar el análisis.

3. Carga:

Integración en un sistema de almacenamiento: los datos transformados se almacenan en un sistema centralizado que permite acceso rápido y seguro, como un data warehouse o un sistema de gestión de datos, en este caso SQL Server en un equipo cliente del ICBF. Se recomienda que DIT facilite servidores centrales para futuros ejercicios.

Actualización de los datos: la base central se actualiza de manera programada para asegurar que los datos reflejen la información más reciente disponible.

Configuración de accesibilidad y seguridad: para proteger la privacidad de los peticionarios, se implementan protocolos de acceso y seguridad de datos que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Este proceso de Extracción, Transformación y Carga, conocido como ETL,

garantiza que las variables de caracterización sean consistentes y estén listas para el análisis en tiempo real, apoyando la toma de decisiones en el ICBF para mejorar la atención y adaptación de sus servicios a las necesidades de la ciudadanía.

Las variables de caracterización incluidas en el documento abarcan una variedad de aspectos como género, grupo étnico, nivel educativo, tipo de documento, sector de personas jurídicas, y condiciones socioeconómicas. A continuación, se relacionan algunas de las variables más importantes y las recomendaciones para su correcta captura en los sistemas de información del Instituto:

1. Género:

- Descripción: esta variable identifica el género del peticionario.
- Recomendación: asegurarse de que los sistemas permitan opciones predefinidas (por ejemplo, «Masculino», «Femenino», «No especificado») y evitar campos de texto libre que generen inconsistencias en los datos.

2. Grupo étnico:

- Descripción: incluye información sobre el grupo étnico del peticionario.
- Recomendación: usar un listado estandarizado de categorías étnicas, basado en las opciones oficiales (por ejemplo, Indígena, Afrodescendiente, Raizal, etc.). Implementar validaciones para evitar entradas no válidas y, de

ser posible, seleccionar estas opciones de un menú desplegable en lugar de un campo de texto.

3. Nivel educativo:

- Descripción: indica el máximo nivel educativo alcanzado por el peticionario.
- Recomendación: estandarizar las opciones e incluir en la captura de los sistemas de información (por ejemplo, Primaria, Secundaria, Educación Superior, etc.) y evitar abreviaciones inconsistentes. Es útil usar códigos para cada nivel educativo y almacenarlos en un catálogo interno que respondan a los códigos del Sisbén, manteniendo el historial educativo de quienes pudieran haber registrado varios niveles a lo largo del tiempo.

4. Tipo de documento:

- Descripción: el tipo de documento de identidad presentado (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad).
- Recomendación: establecer códigos estandarizados para cada tipo de documento, evitando variaciones de escritura (por ejemplo, «Cédula», «CC» en lugar de «Cédula de ciudadanía»). Validar el número de dígitos y formato de cada tipo para asegurar su exactitud en el sistema.

5. Sector de personas jurídicas:

- Descripción: clasificación de personas jurídicas en sectores como el primario

(Gobierno, Salud, Educación) y el secundario (IPS, colegios, institutos de salud, etc).

- Recomendación: usar una lista desplegable con opciones predefinidas para cada sector. Es fundamental también asociar códigos a cada sector para permitir la integración de estos datos en análisis transversales con otros sistemas del ICBF y evitar clasificaciones ambiguas. Para evitar la pérdida de datos por falta o error en la digitación, usar técnicas de indexación o búsquedas de los sistemas, facilitando su usabilidad.

6. Condiciones socioeconómicas:

- Descripción: información sobre el estrato socioeconómico y nivel de afiliación a programas como el Sisbén.
- Recomendación: mantener actualizada la base de datos con el puntaje de Sisbén y clasificaciones de estrato, de manera que se puedan realizar evaluaciones socioeconómicas consistentes. Esto incluye la actualización periódica con datos de fuentes oficiales y una interfaz que limite la edición manual de estos campos para minimizar errores.

9. Conclusiones

Sobre los resultados obtenidos en la **Caracterización de Peticionarios del 2023**, es importante resaltar que aumentó el número de ciudadanos que se acercaron al ICBF, pasando de 972.400 en la vigencia 2022 a 987.492 en la vigencia 2023. También se observa que continua la tendencia en el número de registros de tipo de peticionarios siendo las personas naturales las que más se acercan a la entidad por información y orientación.

En cuanto a los canales de atención, el ICBF dispone de canales y medios para atender solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes, así como dispone la información relacionada con la gestión, normativa e informes de atención a la ciudadanía. De estos canales, desde la vigencia 2020 hasta el 2023, se observa que los más utilizados son los canales telefónico y virtual.

Por cada tipo de peticionario se evidencian diferentes preferencias en los canales de atención; para el caso de las personas naturales se observa que el canal telefónico es el más usado, seguido por el canal presencial. Las personas jurídicas prefieren en canal virtual, seguido por el canal escrito. En cuanto a los peticionarios anónimos se evidencia que los canales más utilizados son telefónico y virtual.

Es importante indicar que para el presente documento se realizó cruce de base de datos de los peticionarios registrados en SIM con las bases de Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén,

Registro Único de Víctimas, Red Unidos y SIMAT. Esto con el objetivo de contar con más información de las personas naturales en variables como nivel educativo, variables de condiciones socioeconómicas como información de estrato, tipo de actividad económica, régimen de afiliación, puntaje Sisbén y estado civil, además de información de peticionarios con condición de víctima de desplazamiento forzado. Sobre dichos cruces se evidencia lo siguiente:

- Grado educativo: 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.
- Puntaje Sisbén: para la vigencia 2023 se observa que del total de peticionarios persona natural, el 54 % (377.192) hacen parte de alguno de los cuatro grupos del Sisbén. Del total de peticionarios se observa que el mayor grupo pertenece al Grupo A con el 34 % y que

corresponde a pobreza extrema, seguido por 33 % del Grupo B que corresponde a pobreza moderada, el 26 % 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 se refiere a la población no pobre, no vulnerable. Del 46 % restante (321.907) no se cuenta con información.

- Régimen de afiliación: para la vigencia 2023 se cuenta con información sobre el régimen de afiliación del 53 % del total de peticionarios (368.850) los cuales se reportan en Régimen Subsidiado (EPS-S), Contributivo y Especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio).
- Estratificación socioeconómica: 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
- Estado civil: para la vigencia 2023 se cuenta con información sobre el estado civil de 377.201 peticionarios persona natural, de los cuales el 52,75 % reportan que son solteros, seguido por los que están en unión libre con un 26,96 %, la suma de estos es del 79,1 %.
- Actividad económica: se reporta información de 152.685 peticionarios sobre información sobre su actividad económica, en la que el 54,16 % indi-

caron ser empleados de una empresa particular, seguido por el 27,74 % que trabajan como independientes o por cuenta propia.

- Conflicto armado y desplazamiento: del cruce de datos con la base del Registro Único de Víctimas y Red Unidos, se reportó un total de 101.049 peticionarios en condición de desplazamiento el 14,45 % sobre el total de 699.099 peticionarios persona natural. Del 0,12 % no se cuenta con información (844). En cuanto a los que reportan que han sido víctimas en total fueron 108.209 (15,48 %). En cuanto a las víctimas de desplazamiento forzado, se reporta que el 13,10 % (83.190) realizaron una petición en el ICBF.

Para el caso de los peticionarios personas jurídicas y anónimas, el análisis se realizó con la información que reporta la base de datos SIM.

Sobre los tipos de petición que evidencia que para los últimos dos años (2022 y 2023) los más registrados fueron: Derecho de petición - Información y orientación, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con un 72% sobre el total de peticiones.

Sobre los motivos de petición, para los últimos tres años de análisis del presente documento se observa que los peticionarios en su mayoría presentaron solicitudes relacionadas con violencia física, psicológica y/o negligencia con un 17 %; Conciliable - Alimentos, visitas y custodia con

un 8,24 %; y Servicio al ciudadano con un 6,81 %. Para la vigencia 2023 los peticionarios centraron sus solicitudes en 194 motivos de petición, valor que aumentó en comparación con la vigencia 2022 en la que fueron en total 192 motivos de petición, y disminuyó con respecto al 2021, en el cual se presentaron 196 motivos.

Por último, para la vigencia 2023, en cuanto al número de peticiones por regionales se evidencia que Bogotá es la regional que registró el mayor número con un 8,27 %, seguido por Antioquia con un 3,72 % y Valle del Cauca con un 3,7 %. 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 513.452 peticiones (52 %) y dentro de las regionales se encuentra los registros de las instituciones autorizadas adopción con un total de 238 peticiones (0,02 %).

A continuación se informan las actividades para el fortalecimiento de los canales de atención que se realizaron en la entidad a partir de los resultados de caracterización de peticionarios 2023.

9.1. Fortalecimiento de los canales de atención

Debido a que desde la vigencia 2020, en la caracterización de los peticionarios, se ha evidenciado que los canales telefó-

nicos y virtuales son los preferidos por los peticionarios con un 32,11 % y 30,74 %, respectivamente, el instituto creó desde el Centro de Contacto varias estrategias para focalizar a la población en territorio y brindar una mejor atención. A continuación se presentan las mejoras realizadas:

- Se creó una estrategia de atención prioritaria para reportar los posibles casos de desnutrición de las niñas y los niños de la Guajira, a través de la línea de WhatsApp 317 4367714. Esta iniciativa busca crear mecanismos rápidos, oportunos y eficientes que permitan salvar la vida de los menores de edad, a través de un trabajo articulado con la comunidad y los principales aliados para garantizar los derechos de la niñez wayuu.
- Debido a que la tendencia en la población que se comunica con la entidad ha sido continua, para la vigencia 2023 el segundo grupo con mayor número de peticiones son los Jóvenes con un 16,56 %, el 1,85 % Adolescentes, 1,04 % Niñez y 0,05 % Primera Infancia. El instituto trabajó en el fortalecimiento y cualificación en la atención que se brinda a las niñas, niños y sus familias a través del segmento psicosocial del centro de contacto, ampliando la oferta de los servicios ofrecidos, en cuanto a la prevención de violencias y herramientas que se le pueden brindar a las familias, padres, cuidadores, niños, niñas y adolescentes que acuden a los canales telefónico y virtual. Lo anterior se

logró mediante la creación, apropiación y aplicación de material como guías, rutas y procedimientos misionales de la entidad.

- El primer motivo de petición para el 2023 de todos los peticionarios fue el de Violencia física, psicológica y/o negligencia, para el año 2022 fue el segundo motivo, y es por esto que la Dirección de Servicios y Atención, con la Subdirección de Promoción y Fortalecimiento a la Infancia, se desarrolló la «Cartilla basada en género», para el Centro de Contacto, con el objetivo de generar atención y orientación frente a la información que se brinda sobre violencias basadas en género y cómo remitir a otras entidades.

En cuanto al canal presencial, se observó que es el segundo canal más utilizado por los peticionarios persona natural. Es por esto que el ICBF creó dos centros zonales para la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, adicionalmente, para generar un espacio de fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia. A continuación, se mencionan los municipios:

1. Centro Zonal Ichitki Wayuuwaapule - Uribia
2. Centro Zonal Old Providence – Providencia

Por esta misma razón, creó oficialmente el procedimiento de Canal Itinerante que pretende acercar la oferta institucional para hacer presencia en las poblaciones más necesitadas del país.



LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

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

