



Caracterización de peticionarios

2022

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Directora General

Concepción Baracaldo Aldana

Secretario General

Gustavo Mauricio Martínez Perdomo

Directora de Servicios y Atención

Patricia Ochoa Restrepo

Director de Planeación y Control de Gestión

Amanda Castellanos Mendoza

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.

Javier Andrés Rubio Sáenz, profesional contratista,
Dirección de Planeación y Control de Gestión.

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: octubre de 2022.

Tabla de contenido

| | |
|--|-----------|
| Introducción | 5 |
| 1. Datos Importantes | 7 |
| 2. Objetivo General | 9 |
| 2.1. Objetivos Específicos..... | 9 |
| 3. Ficha Técnica y Fuentes de Información | 10 |
| 3.1. Variables Principales | 11 |
| 4. Peticionarios | 13 |
| 5. Canales de atención..... | 15 |
| 6. Tipos de peticiones | 19 |
| 7. Motivos de peticiones | 21 |
| 8. Información de los peticionarios | 23 |
| 8.1. Persona Natural | 23 |
| 8.1.1. Sexo..... | 24 |
| 8.1.2. Grupo Etario..... | 24 |
| 8.1.3. Discapacidad..... | 26 |
| 8.1.4. Grupo Étnico..... | 26 |
| 8.1.5. Grado Educativo | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 8.1.6. Información Socioeconómica..... | 28 |
| 8.1.7. Estratificación socioeconómica..... | 29 |
| 8.1.8. Estado civil..... | 30 |
| 8.1.9. Régimen de afiliación Sisbén..... | 31 |
| 8.1.10. Pueblo Indígena..... | 32 |
| 8.1.11. Conflicto Armado y Desplazamiento..... | 32 |
| 8.1.12. Tipo de Petición..... | 33 |
| 8.1.13. Motivo de Petición..... | 34 |
| 8.2. Peticionario Anónimo..... | 34 |
| 8.2.1. Canal de preferencia..... | 35 |
| 8.2.2. Tipo de Petición..... | 35 |
| 8.2.3. Motivo de Petición..... | 36 |
| 8.3. Personas Jurídicas..... | 36 |
| 8.3.1. Canal de preferencia..... | 37 |
| 8.3.2. Tipo de Petición..... | 38 |
| 8.3.3. Motivo de Petición..... | 39 |
| 9. Estrategias de mejoramiento en los canales de atención 2021..... | 40 |
| 9.1.1. Teléfono Verde:..... | 40 |
| 9.1.2. Lenguaje Claro:..... | 41 |
| 9.1.3. Apertura escalonada de los puntos de atención..... | 41 |
| 9.1.4. Utilización de mensajes de texto para confirmación de citas a peticionarios..... | 42 |
| 9.1.5. Desarrollo primera fase plataforma MICAV para la autogestión de servicios por parte de los peticionarios..... | 42 |

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

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», y 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 presente documento de acuerdo con los lineamientos establecidos en la «Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés» del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En dicha guía se establece que el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Adicionalmente, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Consejo para la gestión y el desempeño institucional, Versión 4 marzo de 2021) se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

- i) Cuando consulta información pública.
- ii) Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad.
- iii) Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas.
- iv) Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

«(...) Para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión».

Dicho lo anterior, en el presente documento se encuentra un análisis cuantitativo y cualitativo cuya principal fuente 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 2021 (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

1.1.1. ¿Qué es caracterizar?

Identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de valor, ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, generar acciones.

1.1.2. ¿Cuáles son los grupos de valor?

Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

1.1.3. ¿Para qué se caracteriza a la población?

Diseño de planes, programas, proyectos y políticas

- Formulación y reformulación de políticas, programas y proyectos que atiendan necesidades reales y condiciones de la población.

- Formulación y reformulación de planes de acción.

Transparencia y acceso a información

- Identificar necesidades de acceso a información.
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones adecuada a las condiciones de la población objetivo.

Mejora del servicio al ciudadano y trámites

- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Mejora de trámites (diseño de estrategias de simplificación que respondan a las necesidades de los usuarios).
- Diseño de una estrategia de mejoramiento y ampliación de canales de atención.
- Diseño de los procesos de servicio al ciudadano y atención de PQRS.

Espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar información de interés para la ciudadanía y lugares de encuentro.
- Diseño de una estrategia de rendición de cuentas.
- Diseñar ejercicios de participación ciudadana a partir de intereses de la población.

(Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés. DNP.)

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 y comunidad en general. Usuarios, estado colaboradores, proveedores, aliados estratégicos, comunidad, 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 2021 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 la entidad.

Anualmente, en conjunto con la Dirección de Planeación, se complementa y válida 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 corte establecidos por el 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 - V4)**, 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: 699.151 registros**

Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

- **Anónimos: 96.019 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.

- **Personas jurídicas: 201.506 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.

Para la vigencia 2021 se registró un total de **996.676 peticionarios** en SIM.

En comparación con la vigencia anterior, se evidencia un aumento en los registros del 13 % en 2021, siendo las personas naturales y las personas jurídicas las que presentaron el incremento; mientras que los peticionarios anónimos, disminuyeron sus registros en un 58 %.

| Tipo petionario | 2020 | 2021 | Variación |
|-------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Persona natural | 477.630 | 699.151 | 46 % ▲ |
| Anónimo | 226.825 | 96.019 | -58 % ▼ |
| Persona jurídica | 181.108 | 201.506 | 11 % ▲ |
| Total | 885.563 | 996.676 | 13 % ▲ |

5

Canales de atención

El instituto cuenta con cuatro tipos de canales de atención 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.

Desde la vigencia 2020 se observa un cambio en el comportamiento de los registros en los canales de atención del instituto, ya que antes de decretarse la emergencia sanitaria por causa de la pandemia, el canal con mayor registro era el presencial (2019: 406.564 – 43 %); sin embargo, 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.

Es así como antes de la pandemia (vigencia 2019), el 70 % de los registros correspondían a los canales presencial y telefónico, 406.564 - 43 % y 263.575 - 28 %, respectivamente; sin embargo, durante la pandemia, en los años **2020** y **2021**, se observa que más del 70 % de las peticiones fueron recibidas mediante los canales telefónico y virtual.

| Canal | 2021 | % | 2020 | % |
|-------------------|---------|-------------|---------|-------------|
| Telefónico | 395.486 | 40 % | 403.792 | 46 % |
| Virtual | 226.825 | 33 % | 265.762 | 30 % |
| Presencial | 181.108 | 19 % | 132.508 | 15 % |
| Escrito | 885.563 | 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 2021 se evidencia que 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 | Canal | Total |
|-------------------------|------------|----------------|
| Persona natural | Telefónico | 329.006 |
| | Presencial | 168.282 |
| | Virtual | 166.132 |
| | Escrito | 35.731 |
| Persona jurídica | Virtual | 119.695 |
| | Escrito | 54.295 |
| | Presencial | 14.115 |
| | Telefónico | 13.401 |
| Anónimo | Telefónico | 53.079 |
| | Virtual | 39.578 |
| | Presencial | 2.828 |
| | 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 que manejan (telefónicos y virtuales). Debido a los cambios que se requirieron para fortalecer dichos canales por motivo de la pandemia, para la vigencia 2021 se realizaron las siguientes acciones que permitieron robustecer la estructura de cada segmento.

Chat

- Desde la vigencia 2020 hasta el 2021, la Dirección de Servicios y Atención, en conjunto con el Centro de Contacto, trabajó en mejorar el diseño gráfico del canal, adicional, se ajustó el guion de saludo y conversación con el peticionario con el fin de darle prioridad a la inquietud que requiere solución inmediata, y en la sección de la encuesta se ajustaron las preguntas, incluyendo las siguientes:
 - ¿La atención brindada por el asesor del ICBF fue de tu agrado? SÍ / NO
 - Si seleccionaste la opción NO, por favor indica por cuál de las siguientes razones:
 - El asesor fue grosero
 - No fue resuelta tu necesidad
 - Mucho tiempo de espera
 - ¿La información que le entregó el asesor fue clara? SÍ / NO
 - Con estos ajustes se evidenció, que el nivel de satisfacción de los peticionarios aumentó de 81 % promedio 2020 a 96 % en promedio para el 2021. Adicionalmente, los abandonos disminuyeron, los agentes recibieron refuerzo para la atención de las salas que manejaban los segmentos especializados y la pregunta de la encuesta permitió validar si la información se brinda de la manera adecuada.
 - Por último, las salas de atención de violencia sexual, atención en crisis, asesoría en derecho de familia, son atendidas por las personas del segmento general de chat, permitiendo hacer un filtro de la consulta y transferir de inmediato con un profesional especializado.

Correo electrónico



Sin duda, este fue uno de los canales que tuvo un mayor impacto después de la pandemia; operativamente el segmento presentó un aumento en la capacidad operativa para atender oportunamente cada uno de los requerimientos que se reciben en la cuenta de atencionalciudadano@icbf.gov.co.



Los cambios evidenciados en el canal de WhatsApp por causa de la pandemia y después de ella son los siguientes:

Se pasa de tener 6 agentes a 16 agentes en el segmento para dar respuesta en el canal, pues se incrementaron sus interacciones pasando de un promedio de 2.200 a 9.000 casos mensuales por causa de la pandemia.

- Se realizan mejoras al aplicativo de encuestas para la atención del canal por la volumetría de interacciones ingresadas; se requiere un portal cautivo para la conexión de agentes al aplicativo.
- En el 2021 se conservó la misma cantidad de interacciones promedio, así como la cantidad de agentes para la atención del canal, por lo que se trabajó en los protocolos de atención del mismo, haciendo énfasis en la empatía, formas de respuesta y verificación de las guías de apoyo para las respuestas brindadas por el canal.
- Se logró dar respuesta a las interacciones ingresadas dejando la menor cantidad en espera y en la mayoría de los meses dando respuesta en su totalidad.

6

Tipos de peticiones

En la **GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF) (G1.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» (pág. 8).

Para la vigencia 2021 se registraron los siguientes tipos de petición:

| Tipo de peticiones | 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 |

| Tipo de peticiones | Total |
|---|---------------|
| 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 2021, al igual que en la vigencia 2020, los peticionarios en su mayoría presentaron solicitudes relacionadas con violencia física, psicológica o negligencia con un 14 % (136.366) para la vigencia 2021, y 12,5 % (119.148) para la vigencia 2020, seguido por los motivos relacionados con alimentos y servicio al ciudadano 7 %, respectivamente.

Para la vigencia 2021 se registraron en total 196 motivos de petición. Los siguientes 10 registraron el 58 % del total:

| Motivos de petición | Total | % |
|---|----------------|------------|
| Violencia física, psicológica o negligencia | 136.366 | 14% |
| Alimentos | 71.145 | 7% |
| Servicio al ciudadano | 70.140 | 7% |
| Custodia y cuidado personal | 56.263 | 6% |
| Otras instituciones | 53.501 | 5% |
| Violencia sexual | 47.425 | 5% |
| Conciliable - Alimentos, visitas y custodia | 46.279 | 5% |
| Presunta vulneración de derechos | 39.848 | 4% |
| Diligencias administrativas | 38.609 | 4% |
| Filiación | 22.218 | 2% |

8

Información de los peticionarios

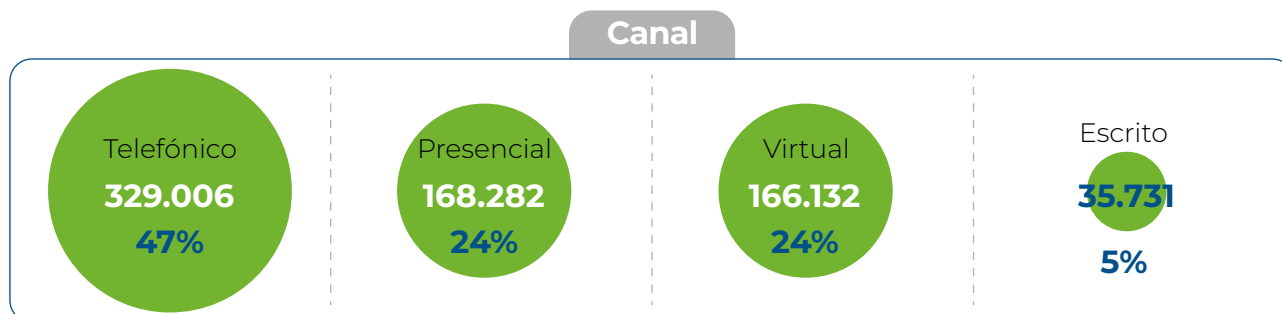
8.1. Persona natural

Mediante lo establecido en el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (A1.P21.DE - V4)**, 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 2021, 699.151 peticiones fueron registradas por personas naturales, valor que volvió a incrementarse luego de haber tenido una disminución de 477.630 en el 2020, frente a lo que se registró en 2019 con 676.121 peticiones.

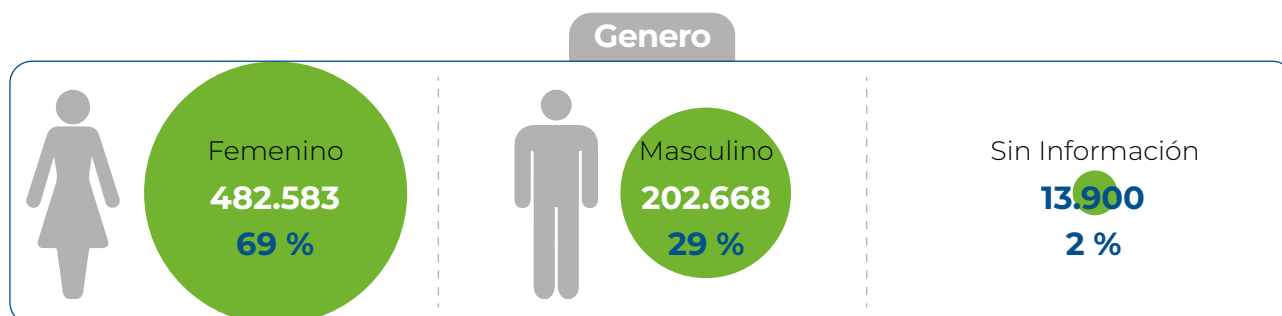
En cuanto a los canales de atención más utilizados por las personas naturales, se mantiene la tendencia desde el 2020 ya que el canal telefónico es el que cuenta con el mayor porcentaje de registros (47 % - 329.006), (2020: 53,23 % - 240.072). Tal como se ha enfatizado, esta tendencia en las preferencias de los canales viene desde el 2020, pues antes de la pandemia los ciudadanos preferían el canal presencial; es así como en 2019 se registraron el 57 % de las peticiones en los puntos de atención. Recordemos que desde el mes de marzo del 2020, fecha en la que se declaró la emergencia sanitaria en el país, el acceso a la atención presencial en los centros zonales del país se suspendió por los efectos de la COVID-19.

La tendencia para las vigencias anteriores en cuanto a la preferencia en la utilización de los canales por parte de los ciudadanos fue igual hasta el momento en que fue declarada la pandemia. 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 que para el año 2021 pasó a ser el segundo más utilizado.



8.1.1. Sexo

En cuanto a la atención por sexo, dentro de la base se registran las categorías masculino, femenino y sin información. Para la vigencia 2021, el 69 % de las personas naturales que se acercaron al ICBF a realizar una petición fueron mujeres (482.583), el 29 % corresponde a los peticionarios masculinos (202.668) del 2 % restante no se cuenta con información (13.900).



8.1.2. Grupo etario

En cuanto a la atención por grupos etarios, se evidencia que el mayor porcentaje de atención se brindó a los adultos de 27 - 59 años con un 47 % (327.180), seguido por los jóvenes de 19 a 26 años con un 21 % (147.023), el 3 % corresponde a niñez de 6 a 11 años (22.935), el 3 % al adulto mayor de 60 años (19.069), el 1 % a los adolescentes de 12 a 18 años (6.450) y el 0,5 % a la primera infancia de 0 a 5 años (3.361). Del 25 % restante no se cuenta con información (173.133).

| Grupo etario | Total | % |
|------------------|---------|-------|
| Adulto | 327.180 | 47 % |
| Jóvenes | 147.023 | 21 % |
| Niñez | 22.935 | 3 % |
| Adulto mayor | 19.069 | 3 % |
| Adolescentes | 6.450 | 1 % |
| Primera infancia | 3.361 | 0,5 % |

En la vigencia 2021, a los 26.296 niñas y niños que se acercaron al ICBF se les brindó atención preferencial, la cual se brinda de manera prioritaria a los ciudadanos en situaciones particulares y se dirige a 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 - v4)** 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.

Además 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 - v4)**, 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 2021, de acuerdo con lo registrado en el sistema de información y el cruce de datos con las bases anteriormente mencionadas, se identificó que el 1,4 % (10.112) 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 | 5.986 | 59 % |
| Sensorial visual | 1.703 | 17 % |
| Sensorial auditiva | 804 | 8 % |
| Mental psicosocial | 660 | 7 % |
| Mental cognitiva | 439 | 4 % |
| Sistémica | 224 | 2 % |
| Presenta más de una categoría | 108 | 1,1 % |
| Voz y habla | 106 | 1,0 % |
| Sensorial gusto olfato | 36 | 0,4 % |
| Sensorial sordo ceguera | 26 | 0,3 % |
| Piel, pelo y uñas | 20 | 0,2 % |

8.1.4. Grupo étnico

En el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO (PT4.RC - v4)** 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.

Por lo tanto, la atención presencial conlleva que se atienda al ciudadano de origen étnico teniendo en cuenta ciertos detalles que lograrán hacerlo sentir más cómodo y, por ende, que el ICBF está más cercano a su problemática, brindando a su vez confianza y empatía.

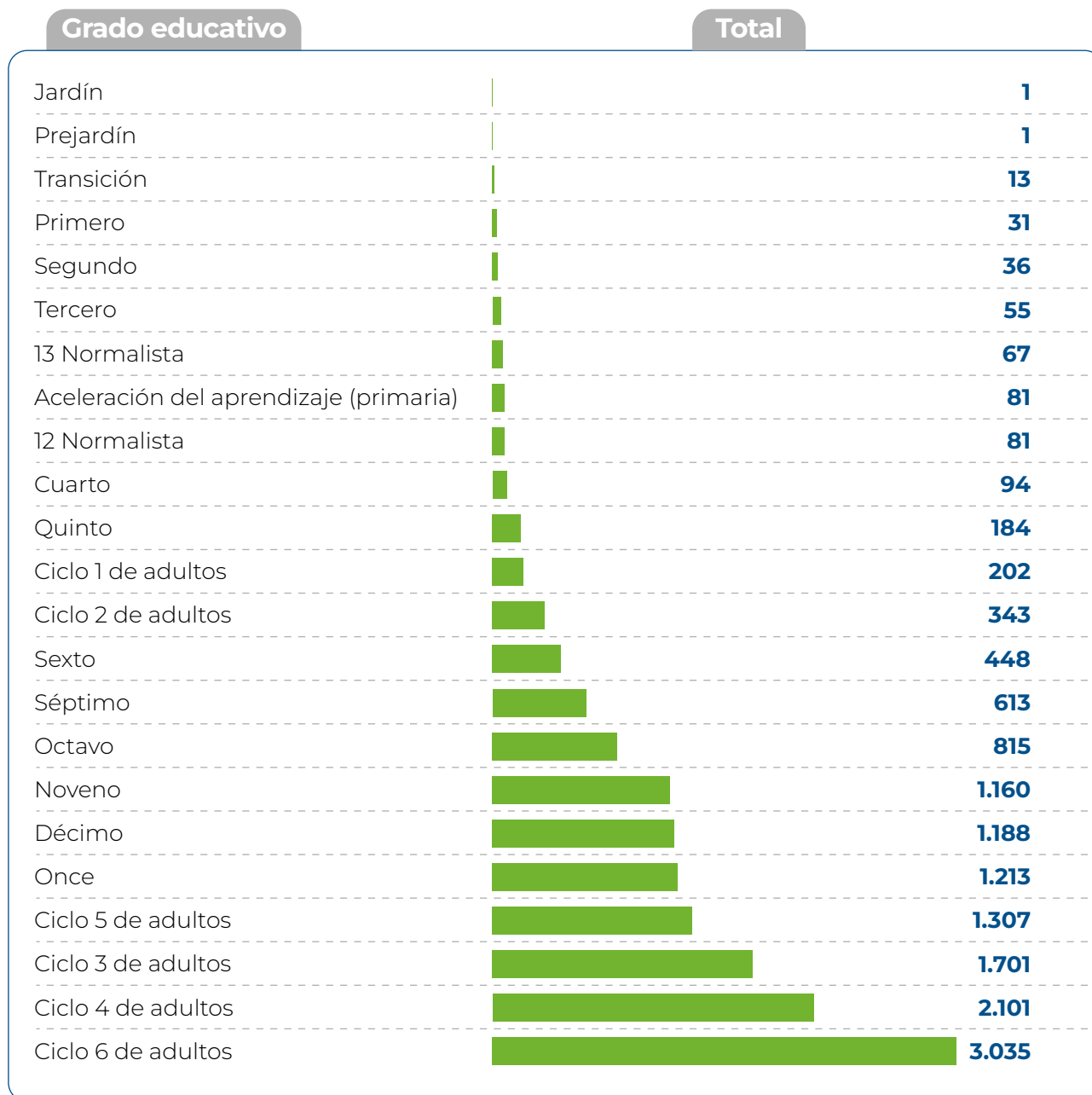
En la vigencia 2021, el Sistema de Información Misional (SIM), registró que de las personas naturales solo el 3,2 % (22.445) se autorreconoce en alguno de los grupos étnicos que se relacionan a continuación.

| Grupo étnico | Total | % |
|--------------------|--------|-------|
| Afrocolombiano (A) | 14.234 | 63 % |
| Indígena | 6.367 | 28 % |
| Comunidad Negra | 1.069 | 5 % |
| Raizal | 499 | 2,2 % |
| Palenquero (A) | 245 | 1,1 % |
| ROM/GITANO | 31 | 0,1 % |

8.1.5. Grado educativo

La siguiente información de las personas naturales que se acercaron en el 2021 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 % de los peticionarios registraron que adelantaron algún curso escolar tanto en niños como en adultos. Al igual que en el 2019 y 2020, del 98 % restante de personas naturales que se dirigieron al ICBF no se cuenta con información.



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, 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 2021, 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 50,7 % de los peticionarios son de estratos 1 (204.813 - 29,3 %) y 2 (149.876 - 21,4 %). Se registra un 42,8 % sin información.

| Estrato socioeconómico Sisbén III | Total | % |
|-----------------------------------|---------|--------|
| 1 | 204.813 | 29,3 % |
| 2 | 149.876 | 21,4 % |
| 3 | 43.152 | 6,2 % |
| 4 | 1.686 | 0,2 % |
| 5 | 237 | 0,0 % |
| 6 | 51 | 0,0 % |

En la clasificación Sisbén IV, se registra que el 36,9 % hacen parte de los estratos 1 (134.597 - 19,3 %), 2 (98.808 - 14,1 %) y 3 (24.694 - 3,5 %). Se registra un 62,9 % sin información.

| Estrato socioeconómico Sisbén IV | Total | % |
|----------------------------------|---------|--------|
| 1 | 134.597 | 19,3 % |
| 2 | 98.808 | 14,1 % |
| 3 | 24.694 | 3,5 % |
| 4 | 822 | 0,1 % |
| 5 | 123 | 0,0 % |
| 6 | 18 | 0,0 % |

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 2021, según lo registrado en la clasificación de Sisbén III, 47,2 % de las personas naturales son solteras o se encuentran en unión libre, según la clasificación de Sisbén IV, el 31 % corresponde a dichos estados.

| Estado ciclo familiar Sisbén III | Total | % |
|----------------------------------|---------|--------|
| Soltero(a) | 201.458 | 28,8 % |
| Unión libre | 128.577 | 18,4 % |
| Separado(a) o divorciado(a) | 43.371 | 6,2 % |
| Casado(a) | 35.320 | 5,1 % |
| Viudo (a) | 4.968 | 0,7 % |
| Sin información | 285.457 | 40,8 % |

| Estado ciclo familiar Sisbén IV | Total | % |
|---------------------------------|---------|--------|
| Soltero(a) | 126.890 | 18,1 % |
| Unión libre | 89.897 | 12,9 % |
| Separado(a) o divorciado(a) | 28.717 | 4,1 % |
| Casado(a) | 26.469 | 3,8 % |
| Viudo(a) | 3.815 | 0,5 % |
| Sin información | 423.363 | 60,6 % |

8.1.9. Régimen de afiliación Sisbén

De la base de datos de Sisbén se verificó información sobre el régimen de afiliación, evidenciando que del total de 699.151 registros de personas naturales, según la clasificación III, se registran 47,9 % de peticionarios con régimen

subsidiado, y para la clasificación IV se registran 23,8 % (166.237) en régimen subsidiado (EPS-S) y 11,2 % (78.309) en contributivo.

| Régimen de afiliación Sisbén IV | Total | % |
|--|---------|--------|
| Sin información | 423.363 | 60,6 % |
| Subsidiado (EPS-S) | 166.237 | 23,8 % |
| Contributivo | 78.309 | 11,2 % |
| Ninguna | 25.478 | 3,6 % |
| No sabe | 3.821 | 0,5 % |
| Especial (Fuerzas Armadas, Ecopetrol, universidades públicas, magisterio) | 1.943 | 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 20, siendo el EMBERÁ CHAMÍ, el que cuenta con mayor número de registros en SIM, 134 en total en la vigencia 2021.

| Pueblo indígena | Total | Pueblo indígena | Total |
|-----------------|-------|-----------------|-------|
| Emberá Chamí | 134 | Paez | 19 |
| Wayúu | 127 | Embera Eyabida | 16 |
| Emberá | 86 | Pijao | 16 |
| Nasa | 82 | Arhuaco | 15 |
| Pastos | 64 | Totoró | 14 |
| Zenú | 53 | Kamëntsa | 12 |
| Sikuani | 44 | Makaguaje | 11 |
| Yanacona | 32 | Tikuna | 11 |
| Inga | 28 | Wounaan | 10 |

8.1.11. Conflicto armado y desplazamiento

En los últimos sesenta años. Colombia ha estado marcada por el conflicto armado. En sus inicios, la desigual repartición de la tierra y la falta de espacios para participación política dieron cabida al uso de la violencia y la lucha armada. Un método que en los años siguientes se fue reforzando con la irrupción del

narcotráfico, el narcoterrorismo, la presencia de nuevos actores políticos y armados en un contexto de lucha revolucionaria, guerra fría y guerra contra el terrorismo que han ido transformando el conflicto en su razón de ser y métodos de subsistencia (CIDOB, 2022).

Para la vigencia 2021, 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 14,7 % de los peticionarios persona natural han sido víctimas del conflicto armado.

En cuanto al desplazamiento forzado, este se 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 2021, el 8,5 % (59.555) de los peticionarios persona natural se encontraban en condición de desplazamiento, y el 11,7 % (82.043) son víctimas de desplazamiento forzado.

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, llegando a cerca de 3 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país

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 2021, al igual que en la vigencia 2020, 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 2021, al igual que en la vigencia 2020, se reporta que violencia física, psicológica y/o negligencia tuvo un total de 65.815 registros (9,4 %) 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 | 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% |

8.2. Peticionario anónimo

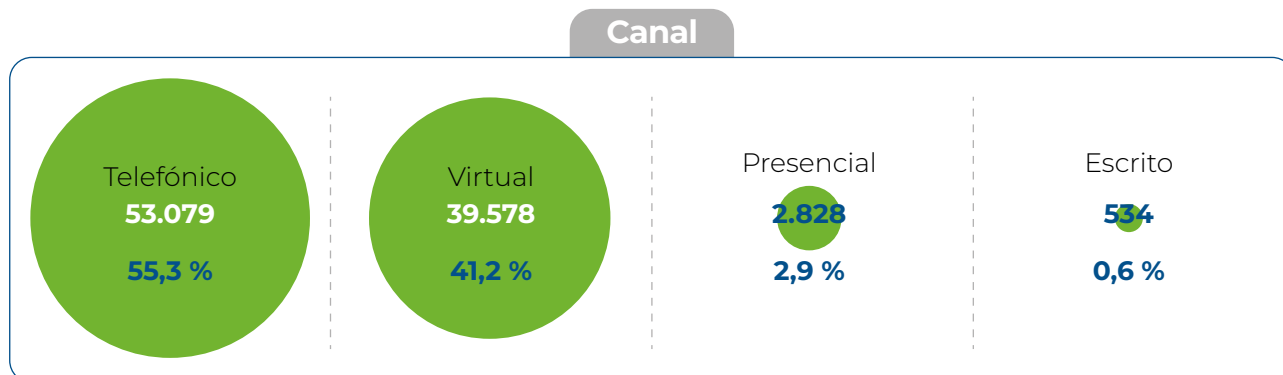
Los peticionarios anónimos, según el **ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (A1.P21.DE - V4)**, son los individuos que se acercan a la entidad

para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.

En los últimos 3 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 y para el 2021 se cuenta con 96.019 registros, con una disminución del 58 % con respecto al 2020.

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 53.079 registros (55 %), seguido por el canal virtual 39.578 (41,2 %)



8.2.2. Tipo de petición

Sobre el tipo de petición que realizan las personas anónimas, al igual que las personas naturales, Derecho de petición - Información y orientación con un total de 49.035 registros (51,1 %), seguido por Reporte de amenaza o vulneración de derechos: 36.588- 38,1 % y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 5.968 - 6,2 %.

| Tipo de petición | 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 | 108 | 0,1 % |

| Tipo de petición | Total | % |
|---|-------|-------|
| Derecho de petición - Quejas | 267 | 0,3 % |
| Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición | 180 | 0,2 % |
| Proceso conflicto con la ley (PCL) | 174 | 0,2 % |

8.2.3. Motivo de petición

A continuación, se encuentran los motivos de petición con el mayor número de registros de peticionarios anónimos, lo cual representa el 86,7 % del total de registros:

| Motivo de petición | 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 trámite¹.

Según la Cámara de Comercio de Bogotá una persona jurídica es una organización o grupo de personas naturales a las 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

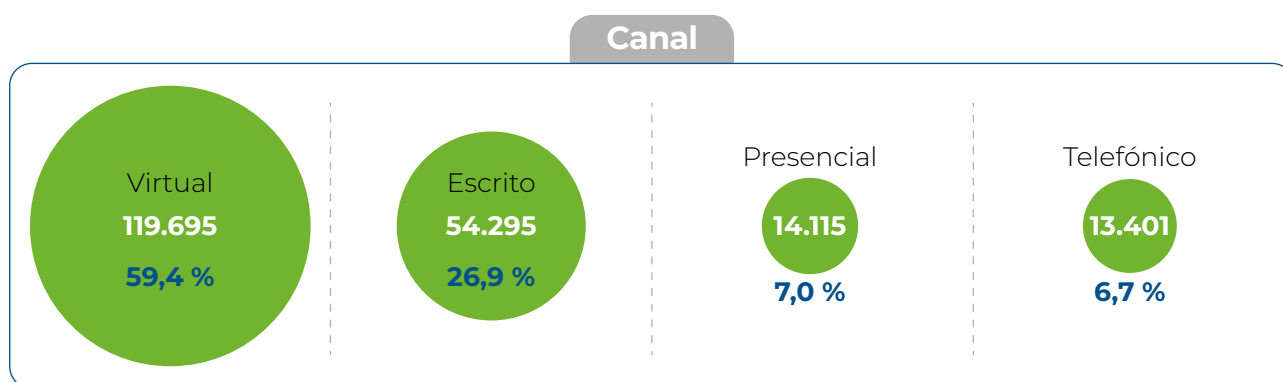
¹ A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

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

En el presente análisis se observa que del total de 996.676 peticionarios, el 20,2 % son peticionarios persona jurídica (201.506), dicho porcentaje se mantuvo con respecto a la vigencia 2020.

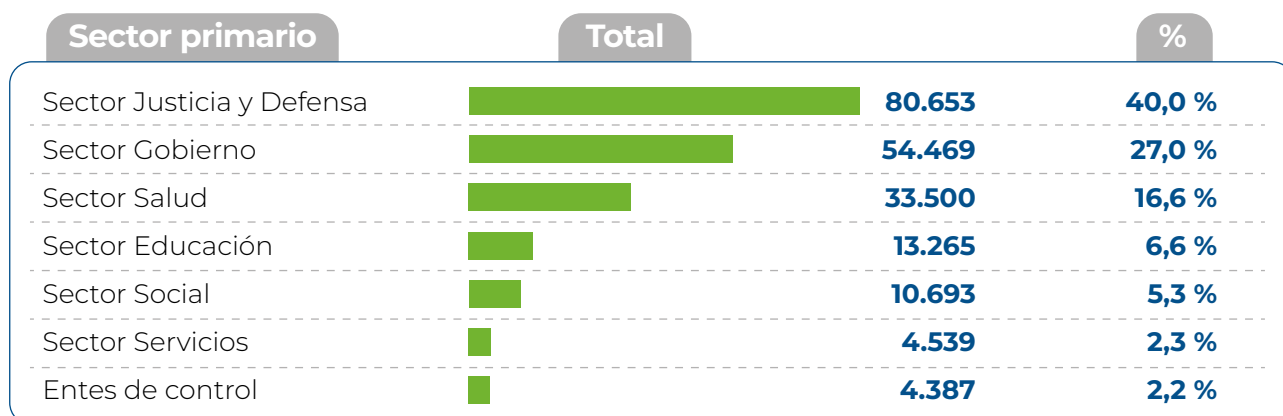
8.3.1. Canal de preferencia:

Desde la vigencia 2020, debido a la declaración de emergencia sanitaria en Colombia y 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. Es así que como para el 2021 el 59 % de las peticiones (119.695) corresponde a las registradas en dicho canal seguido del canal escrito con un total de 54.295 registros (26,9 %).



Para facilitar la caracterización, 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 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.



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 | 31.666 | 15,7 % |
| Notarías | 28.044 | 13,9 % |
| Policía Nacional | 20.454 | 10,2 % |
| Comisarías de Familia | 19.435 | 9,6 % |
| Fiscalía | 19.306 | 9,6 % |
| Juzgados | 19.041 | 9,4 % |
| Instituciones de educación básica y media | 12.960 | 6,4 % |
| Operadores ICBF | 11.414 | 5,7 % |
| Alcaldías | 8.624 | 4,3 % |
| Fundaciones | 6.431 | 3,2 % |

8.3.2. Tipo de petición

En cuanto a los tipos de petición más frecuentemente requeridos por las personas jurídicas, se observa que el 99,6 % corresponden a los siguientes:

| Tipo de petición | 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, diligencias administrativas y violencia sexual, fueron de los que las personas jurídicas solicitaron mayor información o inicio de trámite.

| Motivo de petición | 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 % |
| 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 % |

9

Estrategias de mejoramiento en los canales de atención 2021

Frente a los resultados que viene arrojando el ejercicio de caracterización de peticionarios desde el 2020, es preciso resaltar que en el marco del cumplimiento a la función establecida en el artículo 15 del Decreto 987 de 2012 «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», la Dirección de Servicios y Atención ha establecido, entre otras las siguientes estrategias:

9.1.1. Teléfono Verde

Fortalecimiento año tras año de la estrategia de «Teléfono Verde» como un canal alternativo que ha permitido optimizar la atención presencial en los centros zonales.

El Teléfono Verde es un dispositivo telefónico ubicado en la sala de espera de los centros zonales, desde el cual el ciudadano, al levantar la bocina, se puede comunicar de manera automática con un asesor del centro de contacto del ICBF para ser atendido rápidamente, sin hacer filas. Dicho canal ha permitido mejorar los tiempos de espera en sala y es un apoyo para los responsables de servicios y atención en momentos de alta afluencia de ciudadanos.

En el año 2019 inició la estrategia con 17 teléfonos; para el 2020 se logró configurar e instalar un total de 80 y para el año 2021 se incrementó a un total de 147 teléfonos en diferentes centros zonales del país.

9.1.2. Lenguaje claro

De la mano de los colaboradores del Centro de Contacto, en articulación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF desarrolla una estrategia de lenguaje claro para los canales telefónico y presencial, tomando una mayor relevancia el canal telefónico que ha marcado una tendencia de preferencia por parte de los peticionarios de la entidad en la presente caracterización

Esta estrategia ha permitido cambiar y simplificar algunos términos con los que nos relacionamos con los ciudadanos, hacernos comprender mejor y evitar así reprocesos, generando una mayor cercanía y confianza del peticionario con el canal telefónico (líneas de contacto y segmentos chat y videollamada). El proceso inició con el refuerzo de temas como la empatía y la importancia de la comunicación desde esta; así como identificar terminologías internas que, aunque son de uso diario, pueden sonar extrañas y lejanas, generar interpretaciones erradas y hacer que el ciudadano deba invertir innecesariamente tiempo y dinero adicional.

Con esta estrategia se pretende contar con lenguajes ciudadanos no solo inclusivos, sino que tengan en cuenta las calidades y cualidades de quien acude al ICBF en busca de información, orientación y trámite, mejorando tiempos de atención y por ende los niveles de satisfacción ciudadana.

9.1.3. Apertura escalonada de los puntos de atención

En 2021, aunque el país continuaba con la emergencia sanitaria, se generó un aforo que permitió el acceso controlado de los ciudadanos para su atención presencial. Adicionalmente, se mantuvo la concordancia de medidas de bioseguridad con las impartidas por el Gobierno Nacional a fin de contener nuevos brotes de la COVID-19 y, como se observa a lo largo del presente documento, se mantuvo e incrementó el uso de los canales de atención (virtuales y telefónicos) por parte de la ciudadanía.

9.1.4. Utilización de mensajes de texto para confirmación de citas a peticionarios

La entidad estructuró e implementó la iniciativa de recordatorio a través de envío de mensajes de texto (SMS), a números telefónicos celulares a nivel nacional de peticionarios que solicitan primera cita para audiencia de trámites extraprocesales de conciliación de cuota de alimentos, custodia o visitas, la cual es agendada por los equipos de referentes de servicios y atención, con el objetivo de minimizar el número de audiencias fallidas por no presentarse los ciudadanos a las citas programadas. En la etapa de planeación de esta estrategia se consideró la caracterización de los peticionarios para identificar y definir las mejores alternativas para su despliegue a nivel nacional y realizar los procesos de validación para la mejora continua de la iniciativa.

9.1.5. Desarrollo primera fase plataforma MICAV para la autogestión de servicios por parte de los peticionarios

Gracias a los procesos de caracterización que ha adelantado la entidad, se han fortalecido iniciativas como Mi Centro de Atención Virtual - Mi CAV, la cual busca ser una alternativa digital para el acceso a la información y servicios que presta la entidad a través de la autogestión del usuario, de forma tal que le facilite y agilice sus requerimientos y, de esta forma, se diversifique el acceso a la oferta institucional, y mejorar los tiempos de atención y respuesta a los ciudadanos. Esta iniciativa se encuentra actualmente en su fase de desarrollo tecnológico para avanzar en su implementación y disposición a la ciudadanía.



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

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**