



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



2021

Caracterización Peticionarios ICBF



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Directora General

Lina María Arbeláez Arbeláez

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, Coordinadora Grupo Calidad,
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

Dirección de Servicios y Atención

Coordinación Editorial

Grupo Imagen Corporativa
Oficina Asesora de Comunicaciones

Edición: noviembre de 2021.

Índice

04 Pág.	—	Introducción
07 Pág.	— —	Objetivo general Objetivos específicos
08 Pág.	—	Ficha técnica y fuentes de información
09 Pág.	—	Tipos de peticionarios
10 Pág.	— —	Canales de atención Tipos de peticiones
11 Pág.	—	Motivos de peticiones
12 Pág.	—	Personas naturales
22 Pág.	—	Peticionarios anónimos
26 Pág.	—	Personas jurídicas

Introducción

En la «Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés» del Departamento Nacional de Planeación - DNP, 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.

Por tal motivo, el ICBF anualmente caracteriza e identifica a sus peticionarios, en virtud de generar acciones focalizadas hacia la calidad del servicio, así como de responder y retroalimentar satisfactoriamente sus requerimientos. Adicionalmente, este ejercicio permite ajustar el funcionamiento de los canales de atención para facilitar la participación activa de la ciudadanía con miras al logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

En cumplimiento del numeral 4, artículo 15 del Decreto 0987 de 2012, en el cual se solicita «Caracterizar la población que accede a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado», la Dirección de Servicios y Atención presenta este 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 durante la vigencia 2020.

Como se podrá apreciar a lo largo del análisis de la información, los datos y las tendencias que desde años anteriores venían siendo muy similares en los documentos de caracterización de peticionarios, cambiaron drásticamente para el periodo mencionado, pues las cifras se vieron afectadas por causa de la pandemia y la emergencia sanitaria por COVID-19, ante la cual el ICBF se adaptó y realizó los ajustes necesarios para garantizar la atención de sus peticionarios. Muchos de estos ajustes se realizaron con fundamento en las necesidades y expectativas de nuestros peticionarios y fueron identificadas previamente a través de fuentes de información tales como encuestas, quejas y reclamos.

Protocolo de atención bajo la medida de aislamiento por COVID-19

En las entidades de orden nacional y distrital, atendiendo a la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) frente a la pandemia por COVID-19, en Colombia se declaró desde marzo de 2020 el estado de emergencia que incluía, entre otros aspectos, el aislamiento social preventivo y obligatorio según el Decreto 457 de 2020; esto hizo necesaria la implementación de nuevas estrategias adaptadas a la realidad para proporcionar apoyo y continuidad en la atención y servicios que brinda la entidad.

Introducción

Por este motivo, el ICBF elaboró el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia en cada uno de los puntos de atención presencial al ciudadano. Por consiguiente, desde marzo se utilizaron únicamente los canales telefónicos y virtuales para la atención a la ciudadanía en general.

A partir de septiembre, el país inició una etapa de aislamiento selectivo que requirió iniciar la reactivación y recuperación de la vida productiva del país, acompañada de disciplina social, distanciamiento físico individual y una cultura ciudadana de autorresponsabilidad y autocuidado.

En consecuencia, la dirección del ICBF emitió el Memorando 02012000000125343 de septiembre 4 de 2020, con indicaciones de las medidas adicionales para el retorno gradual y progresivo de los servidores públicos y contratistas a las actividades laborales y de prestación de servicios de manera presencial.

En dicho memorando se estableció que cada director, jefe de oficina o director regional debía elaborar el plan de trabajo de su dependencia, regional o centro zonal, según correspondiera, y establecer de qué manera los colaboradores tenían que asistir a cumplir sus labores de forma presencial hasta en un 30 %, y teniendo en cuenta las disposiciones de las autoridades locales para este efecto; en consecuencia, solo podían ingresar a las instalaciones del instituto funcionarios o contratistas con vínculos vigentes con la entidad y debían aplicar las medidas de prevención establecidas en el protocolo de bioseguridad adoptado por el ICBF. Por ende, los coordinadores de centro zonal, en conjunto con el director regional, tomaron las medidas de bioseguridad necesarias y establecieron el plan de trabajo con el cual se retomó la atención presencial a la ciudadanía.

Como se indicó anteriormente en este documento, con fundamento en las necesidades y expectativas de nuestros peticionarios relacionadas con el nivel de conocimiento que deben tener los colaboradores que los atienden y con la calidad de la información que se les brinda, identificadas previamente en fuentes de información tales como encuestas, quejas y reclamos, la Dirección de Servicios y Atención de la entidad, desde que inició el estado de Emergencia Sanitaria por COVID-19, ha trabajado para mejorar la apropiación del conocimiento no solo de los conceptos, sino también de las habilidades de los colaboradores que permiten una mejor interacción con los peticionarios y que hace parte importante del Proceso de Relación con el Ciudadano. Es así como se ha hecho un uso más frecuente de la tecnologías de la información para impartir capacitaciones en la línea técnica propia del proceso, dirigidas a los profesionales que en centro zonal y regional cumplen funciones de servicio al ciudadano.

Introducción

Adicional a lo anterior, la Dirección de Servicios y Atención (DSyA) cuenta con el correo culturadeservicio@icbf.gov.co a través del cual se envían cápsulas del saber y del servicio con información «refrescante» y de fácil interiorización para nuestros colaboradores, relacionada con los contenidos que a diario se utilizan desde el Proceso de Relación con el Ciudadano. Cabe agregar que la DSyA hace seguimiento a los conocimientos con que deben contar los profesionales que tienen la labor de atención al ciudadano en el país; por esto la importancia de poder determinar si se están apropiando, interiorizando y socializando de manera óptima, correcta y completa. Para ello se estableció, de manera interna, una Valoración Trimestral de Conocimientos que a partir de julio de 2021 se volvió más lúdica y entretenida, lo que permitió la retroalimentación de esos conceptos que pueden llegar a ser de difícil recordación o que pueden generar confusión.

Por último, es importante mencionar que el **lenguaje claro** ha sido la consigna por parte de la DSyA y a través de talleres impartidos al personal del Centro de Contacto y de varias regionales, se ha creado consciencia frente a la importancia que tiene la manera como nos dirigimos a otros y el impacto que nuestras palabras y nuestro lenguaje no verbal tienen en las personas con las que interactuamos.

Objetivo general de la caracterización

Identificar las características de los ciudadanos o 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.

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.
- 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.



Ficha técnica y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2020 se obtuvieron del Sistema de Información Misional (SIM), siendo este el sistema oficial del ICBF donde se registran todas las peticiones presentadas por personas naturales, personas jurídicas y peticionarios anónimos, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF. Adicionalmente, dicha información se complementó y validó con bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén III, Registro Único de Víctimas, Red Unidos y SIMAT.

Los datos tuvieron un proceso de normalización en el que se incluyó la validación del registro de la información de los peticionarios personas naturales con RNEC y cuyo resultado fue un total de 885.563 registros válidos que fueron objeto de análisis para la presente caracterización.

Para el análisis completo de los datos reportados de 2020 se realizó, en conjunto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión, el cruce de las siguientes bases de datos por entidad:

- Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC): fecha de corte a diciembre 2020.
- Sisbén III: fecha de corte a noviembre 2020.
- Registro Único de Víctimas: fecha de corte a octubre 2020.
- Unidos: fecha de corte a agosto 2020.
- SIMAT: fecha de corte a octubre 2020.

De dicho cruce de información, 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 sobre si el peticionario se encuentra registrado con condición de víctima de desplazamiento forzado.
- En cuanto a la información de Sisbén, se agregó estrato, régimen de afiliación, puntaje Sisbén y estado civil. Sobre el régimen de afiliación, la encuesta de Sisbén no recoge esta información, sino que a partir de las condiciones socioeconómicas del hogar, define un puntaje con el cual se generan los puntos de corte a partir del cual se puede acceder al régimen subsidiado; en este sentido, se identifica la población que puede acceder a régimen subsidiado de acuerdo con los puntos de corte establecidos por 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.

Tipos de Peticionarios

En el «A1.P21.DE Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas», 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, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

Personas naturales

477.630

Registros



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

Anónimos

226.825

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

181.108

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.

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.

Para la vigencia 2020 se observó que el 76 % de las peticiones fueron recibidas mediante los canales telefónico y virtual, lo que difiere de la vigencia 2019 en la que el 70 % correspondieron a los canales presencial y telefónico, 406.564 (43 %) y 263.575 (28 %), respectivamente.

Telefónico

403.792
46%



Virtual

265.762
30%



Presencial

132.508
15%



Escrito

83.501
9%



Tipos de Peticiones

En la Guía de gestión de peticiones, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar (ICBF) (G1.RC - V6), 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».

Para la vigencia 2020, se registraron los siguientes tipos de petición:

- Derecho de Petición - Información y Orientación: **42,71% (373.910)**
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): **15,71% (137.525)**
- Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite: **10,86% (95.080)**
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE): **8,60% (75.268)**
- Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto: **8,13% (71.177)**
- Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos: **7,54% (65.984)**
- Asesoría en Derecho de Familia: **1,50% (13.107)**
- Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: **1,21% (10.594)**
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA): **1% (8.882)**
- Asistencia y Asesoría a la Familia: **1% (8.760)**
- Proceso conflicto con la ley (PCL): **0,87% (7.604)**
- Derecho de Petición – Reclamos: **0,76% (6.655)**
- Inobservancia de derechos: **0,07% (578)**
- Derecho de Petición - Queja: **0,03% (219)**
- Derecho de Petición - Sugerencias: **0,01% (78)**
- Denuncias Anticorrupción: **0,0031% (27)**
- Atención en Crisis: **0,0003% (3)**
- Trámite Búsqueda de Orígenes: **0,0001% (1)**

Motivos de peticiones

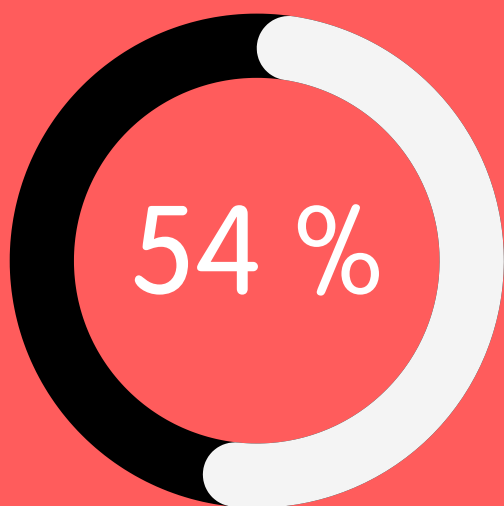
Los peticionarios del ICBF en su mayoría presentaron solicitudes relacionadas con el motivo de petición Violencia Física, Psicológica y/o Negligencia con un 12,5% (119.148), seguido de Servicio al Ciudadano con un 6,8% (64.429).

Para la vigencia 2019 se registraron en total 243 motivos de petición; los siguientes 10 motivos principales registraron el 33% del total:

- Diligencias administrativas: **5,4% (51.723)**
- Alimentos: **5,2% (49.211)**
- Otras instituciones: **5,1% (48.401)**
- Custodia y cuidado personal: **4,5% (43.244)**
- Conciliable - Alimentos, visitas y custodia: **4,4% (41.583)**
- Abuso Sexual/Violencia sexual: **3,4% (32.783)**
- Reconocimiento de la línea escenario 1: **3,0% (28.743)**
- Presunta vulneración de derechos: **2,4% (22.807)**



Personas naturales



de los peticionarios
son personas
naturales



22% Jóvenes

57.5% Adultos

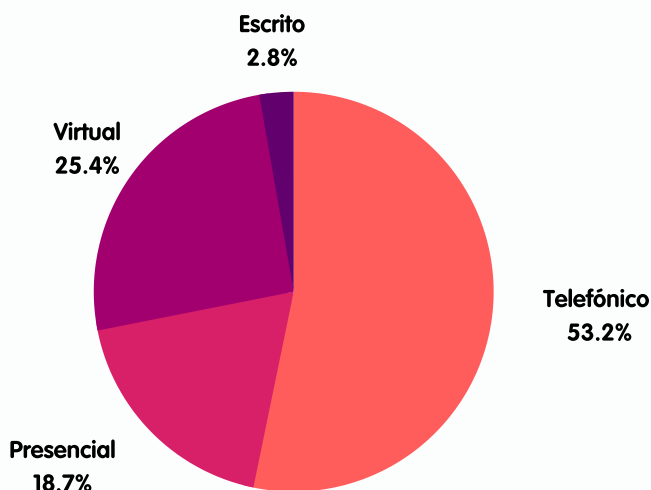
Personas Naturales

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

Para la vigencia 2020, 477.630 peticiones fueron registradas por personas naturales, 198.491 registros menos que en 2019 (676.121 peticiones).

En el canal telefónico se realizaron 53,23 % de las solicitudes (240.072), lo que mostró un cambio con los años anteriores en los que el canal de preferencia por parte de los ciudadanos era el presencial; por ejemplo, durante la vigencia 2019, el 57 % de las peticiones fueron registradas por el canal telefónico. Este cambio se evidenció como consecuencia de los efectos que tuvo la pandemia por COVID-19 lo que disminuyó la afluencia de atención presencial en los centros zonales del país, los cuales suspendieron su servicio desde marzo cuando se declaró la emergencia sanitaria en el país.

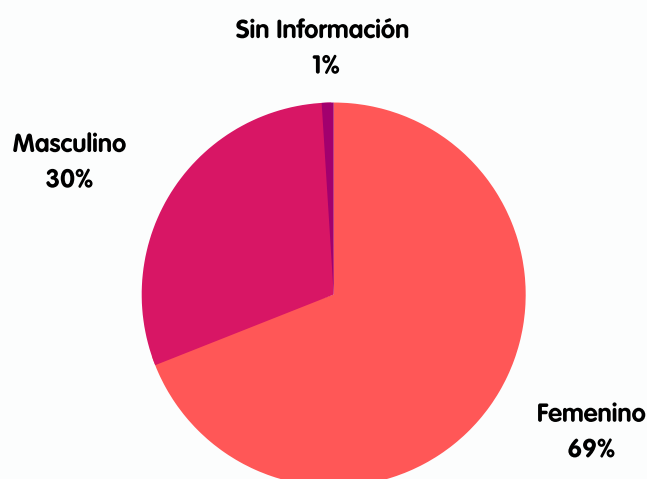
El canal virtual fue el segundo más utilizado por los peticionarios con un 25,35 % de los registros (102.884), seguido por el canal presencial con 116.207 registros que correspondieron al 18,65 % y, por último, el canal escrito con 18.467 registros que correspondieron al 2,76 %.



La tendencia de vigencias anteriores, en cuanto a la preferencia de los canales por parte de los ciudadanos, venía siendo la misma hasta la llegada de la pandemia: el canal presencial siempre ocupaba el primer lugar, seguido por los canales telefónicos y escritos; el canal virtual ocupaba el último puesto, pero en 2020 pasó a ser el segundo más utilizado. Para la vigencia 2019, el canal telefónico tuvo un 25 % (166.975) del total de registros, el escrito un 10 % (66.145) y el canal virtual un 9 % (59.865) de representatividad respecto de los demás, constituyéndose en el menos utilizado por el tipo de peticionario persona natural.

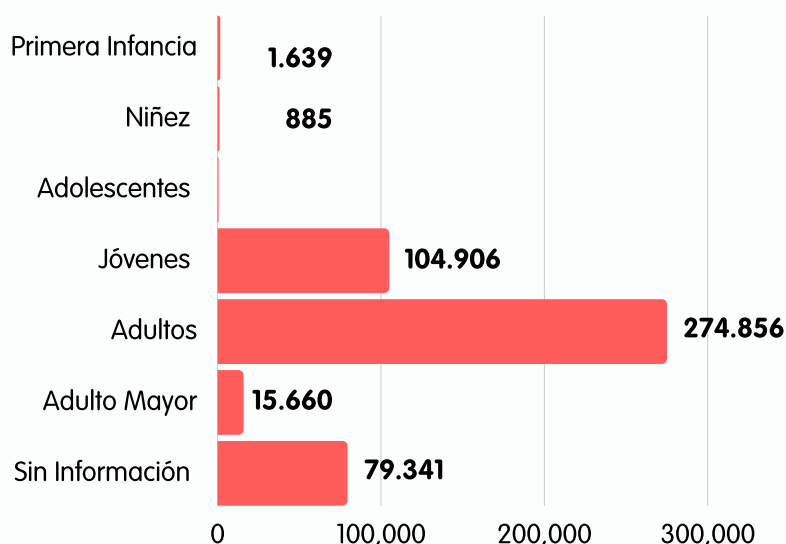
Género

En cuanto a la atención por género, dentro de la base se registran las categorías masculino, femenino y sin información. Durante la vigencia 2020, el 70 % de las personas naturales que se acercaron al ICBF a realizar una petición fueron mujeres (331.593), lo que aumentó 1 pp con respecto a 2019 (69 %); el 30 % restante correspondió a los peticionarios masculinos (141.665). Hay un 1 % del que no se cuenta con información (4.372).



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 57,5 % (274.856), seguido por los jóvenes de 19 a 26 años con un 22 % (104.906), el 0,2 % correspondió a niñez de 6 a 11 años (885), el 3,3 % al adulto mayor de 60 años (15.660), el 0,1 % a los adolescentes de 12 a 18 años (343) y el 0,3 % a la primera infancia de 0 a 5 años (1.639). Del 16,6 % restante no se cuenta con información (79.341).



Durante la vigencia 2020, a 2.867 niñas y niños que se acercaron al ICBF se les proporcionó 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.

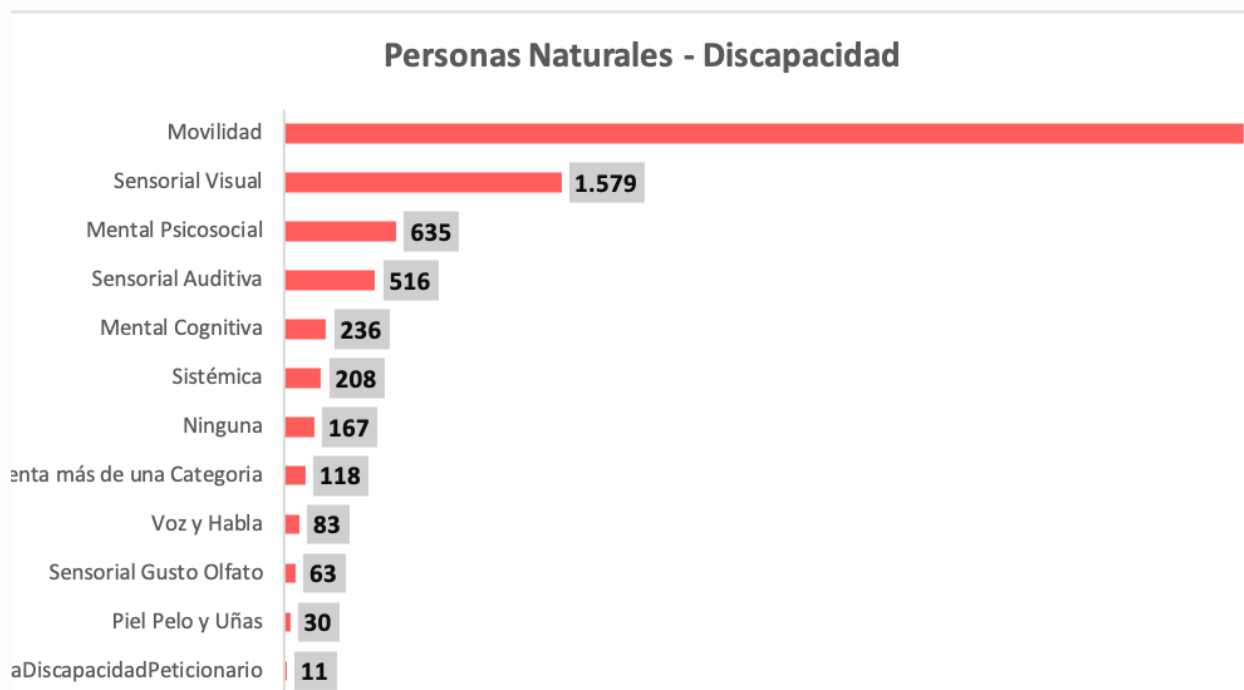
Lo anterior, teniendo en cuenta que en el ICBF los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular, así no estén acompañados de un adulto. Por ello, el Protocolo de Atención Presencial de la Entidad (PT4.RC) establece que 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.

Discapacidad

La discapacidad es una condición que en el ICBF también es objeto de atención preferencial.

Para la vigencia 2020, de acuerdo con lo registrado en la base del SIM y el cruce de información con las otras bases anteriormente mencionadas, se identificó que el 1,9 % (9.116) de las personas naturales reconocieron que presentan algún tipo de discapacidad. A continuación, se encuentran los principales tipos de discapacidad, siendo movilidad y sensorial visual los más frecuentes:

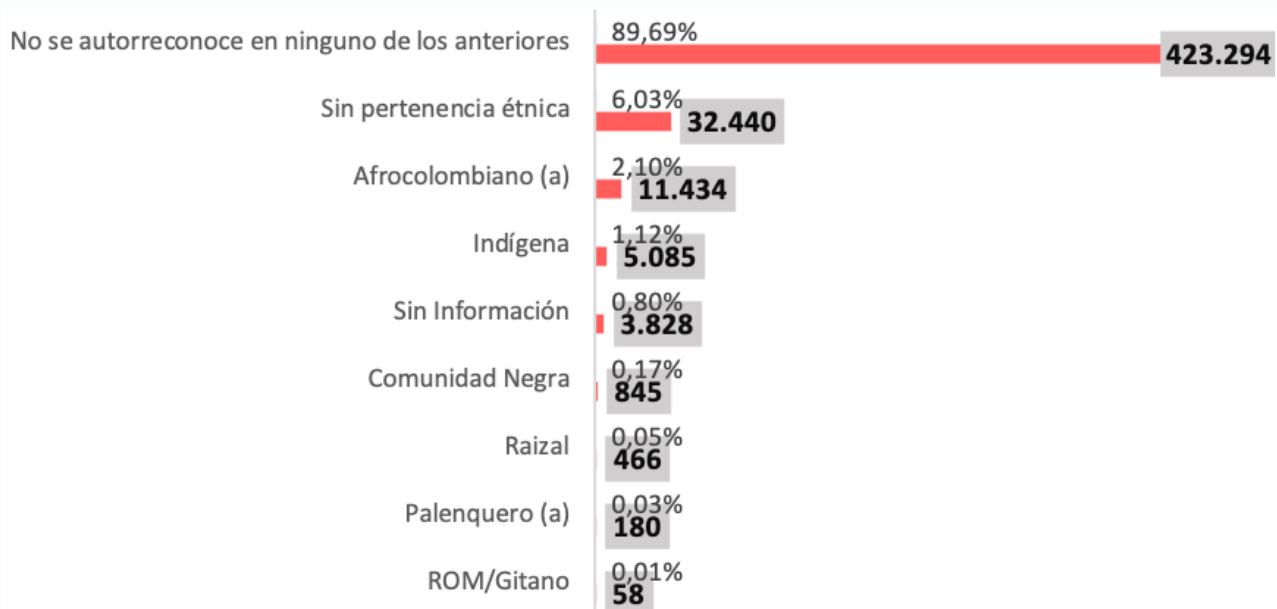


Grupo étnico

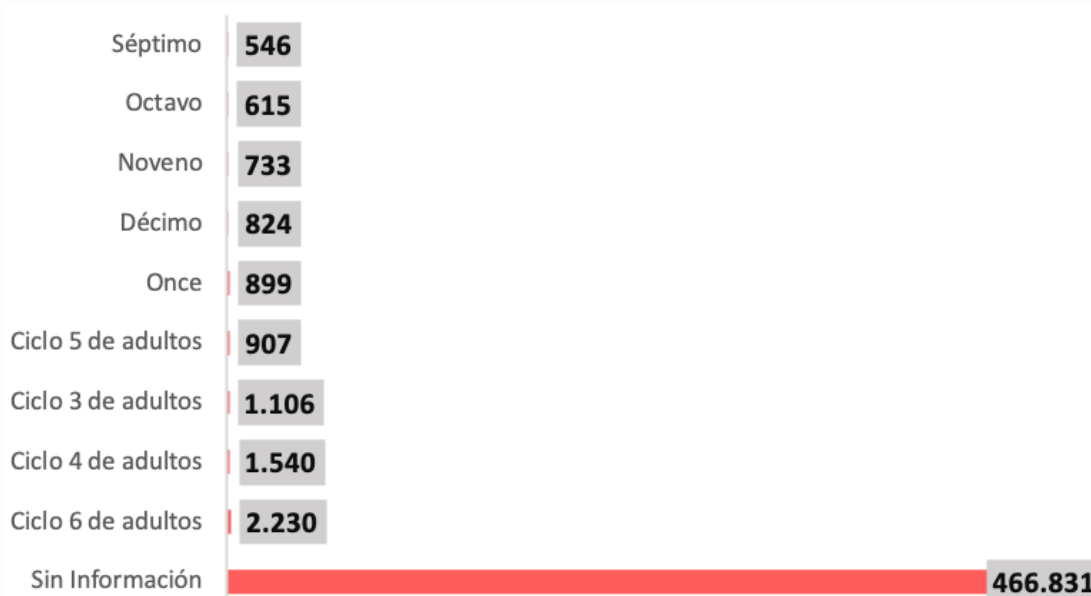
En el Protocolo de atención presencial al ciudadano PT4.RC se indica que, en reconocimiento de la diversidad de la población que atiende el ICBF, se cuenta como público que demanda protección especial aquellos que pertenecen a una comunidad étnica (pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palanqueras, y pueblo ROM o gitano), frente a lo cual debe aplicarse la atención con enfoque diferencial étnico para garantizar continuamente la protección 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 se acerque más a su problemática, al tiempo que brinda confianza y empatía.

En la vigencia 2020, el sistema registró que solo el 3,48 % de las personas naturales se autorreconoce en alguno de los grupos étnicos que se relacionan en la gráfica; queda un 96,52 % de los peticionarios personas naturales que no se reconoce parte de ningún grupo étnico.

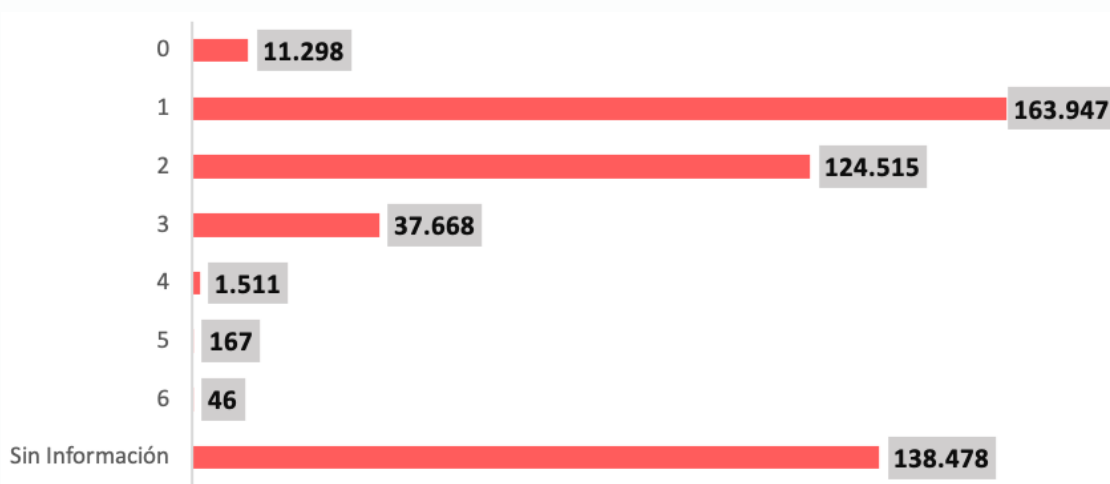


Otro de los temas importantes para evaluar del contexto general de los peticionarios personas naturales, en términos de calidad de vida, es el grado educativo que tras el cruce con la base de datos de SIMAT, se identificó para los menores de edad escolarizados o mayores de edad en programas de ciclos de adultos. En dicha información se observa que el 1,97 % de nuestros peticionarios registran que adelantaron algún curso escolar tanto en la niñez como en la edad adulta; no se cuenta con información sobre el 98 % restante de personas naturales que se dirigieron al ICBF.



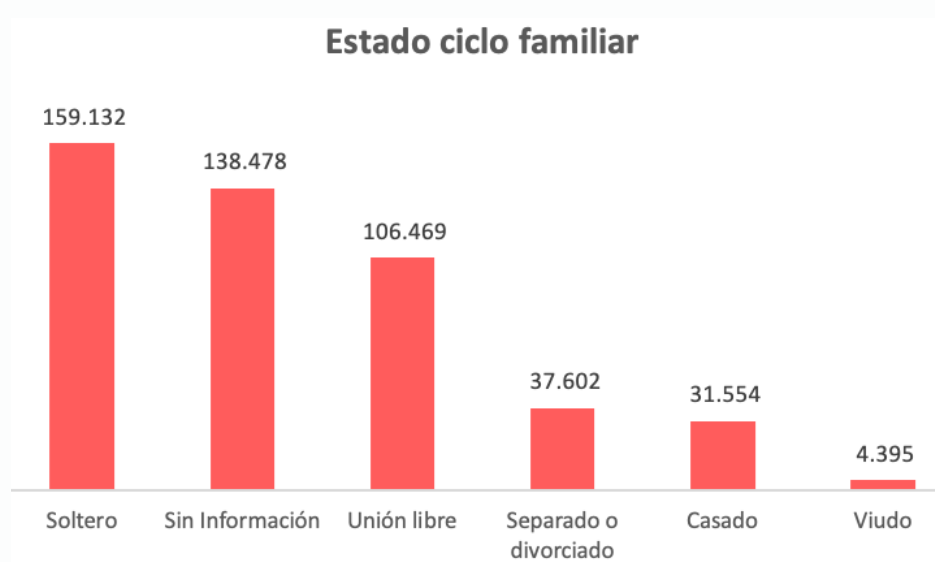
Información Socioeconómica

Dentro de la medición de la calidad de vida de los peticionarios que se acercan al instituto por información o inicio de trámites, es importante conocer la situación socioeconómica en la que se encuentran actualmente. Para el análisis descriptivo de los aspectos socioeconómicos de los peticionarios de personas naturales, durante la vigencia 2020 se encontró que el 34 % correspondieron a estrato 1 (163.947), seguido por el 26 % del estrato 2 (124.515); el 2,37 % corresponde a los estratos 0 (11.298), 3 (7,8 % - 37.668), 4 (1.511 - 0,32 %), 5 (167 - 0,03 %) y 6 (46 - 0,01 %). Del 28,9 % restante no se cuenta con información.



Personas Naturales

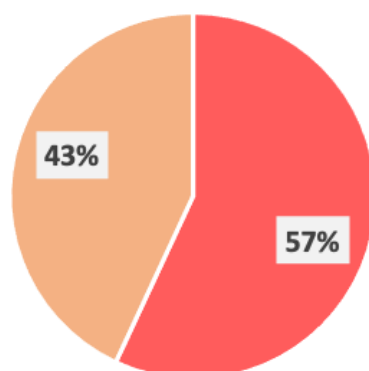
También contamos con información sobre el estado civil, en el que al igual que la vigencia anterior, se observa la tendencia en la que el mayor número de personas naturales que se acercan al ICBF son solteros (159.132 – 33,32 %), seguido por los peticionarios que están en unión libre (106.469 – 22,29 %), separados o divorciados (37.602 – 7,87 %), casados (31.554 – 6,6 %) y, por último, se encuentran los viudos (4.395 - 0,92 %). Del 28 % restante no se cuenta con información.



De la base de datos de Sisbén se verificó información sobre el régimen de afiliación que evidenció que del total de 477.630 registros de personas naturales, el 57 % se encontraba en Régimen Subsidiado (271.964); del 43 % restante no se cuenta con información (205.666).

Regimen de afiliacion SISBEN

■ Régimen Subsidiado ■ Sin Información



Por último, dentro de la verificación de la base de datos para la caracterización de nuestros peticionarios, se cuenta con datos del nivel del Sisbén (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales) y el tamaño familiar.

Puntaje Sisbén

El Sisbén es el canal mediante el cual el Estado puede conocer las necesidades y capacidades de los hogares y con base en esto, que los programas sociales determinen si una persona puede tener o no acceso a un determinado beneficio.

Es por esto que a los ciudadanos que solicitan acceder a los beneficios que otorga el gobierno, se les clasifica mediante un puntaje para conocer qué tipo de programa o servicio puede obtener. Para la vigencia 2020, de dicha clasificación de los puntajes del Sisbén, se agruparon a las personas en niveles del 1 al 3, dependiendo del puntaje que obtuviera en la encuesta realizada al ciudadano y el tipo de zona en la que residiera, ya fuera urbana o rural. A continuación, se encuentran los niveles y las características de cada uno:

- Nivel 1: en este nivel califican aquellos ciudadanos que obtengan un puntaje de 0 a 44.79 en el área urbana y de 0 a 32.98 en el área rural.
- Nivel 2: califican aquellos ciudadanos que obtengan un puntaje de 44.80 a 51.57 en el área urbana, y de 32.99 a 37.80 en el área rural.
- Nivel 3: en el caso de aquellos ciudadanos que obtengan un puntaje que se encuentre por encima de los límites establecidos en los niveles 1 y 2, también podrán contar con acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud, según lo establecido en la Resolución 4415 de 2009, en la que se le da prioridad a menores de 5 años de edad, mujeres cabeza de familia y personas de la tercera edad.

De los registros que se cruzaron con la información del nivel establecidos en el Sisbén (339.152 registros) se evidencia que el mayor porcentaje corresponde al nivel 1 (222.198 – 66 %), seguido por el nivel 3 (85.940 – 25 %) y por último el nivel 2 (31.014 – 9 %). Del total, 365.303 registros no cuentan con información.

En cuanto a la conformación del hogar, según la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) del DANE de 2020, cada hogar del país tenía en promedio 3,08 personas. Mientras que en las cabeceras ese tamaño promedió 3,07 personas, en centros poblados y rural disperso fue de 3,13 personas. Esos resultados muestran una nueva reducción en el número de personas por hogar frente al año anterior, ya que el total de personas en el hogar para 2019 era de 3,10.

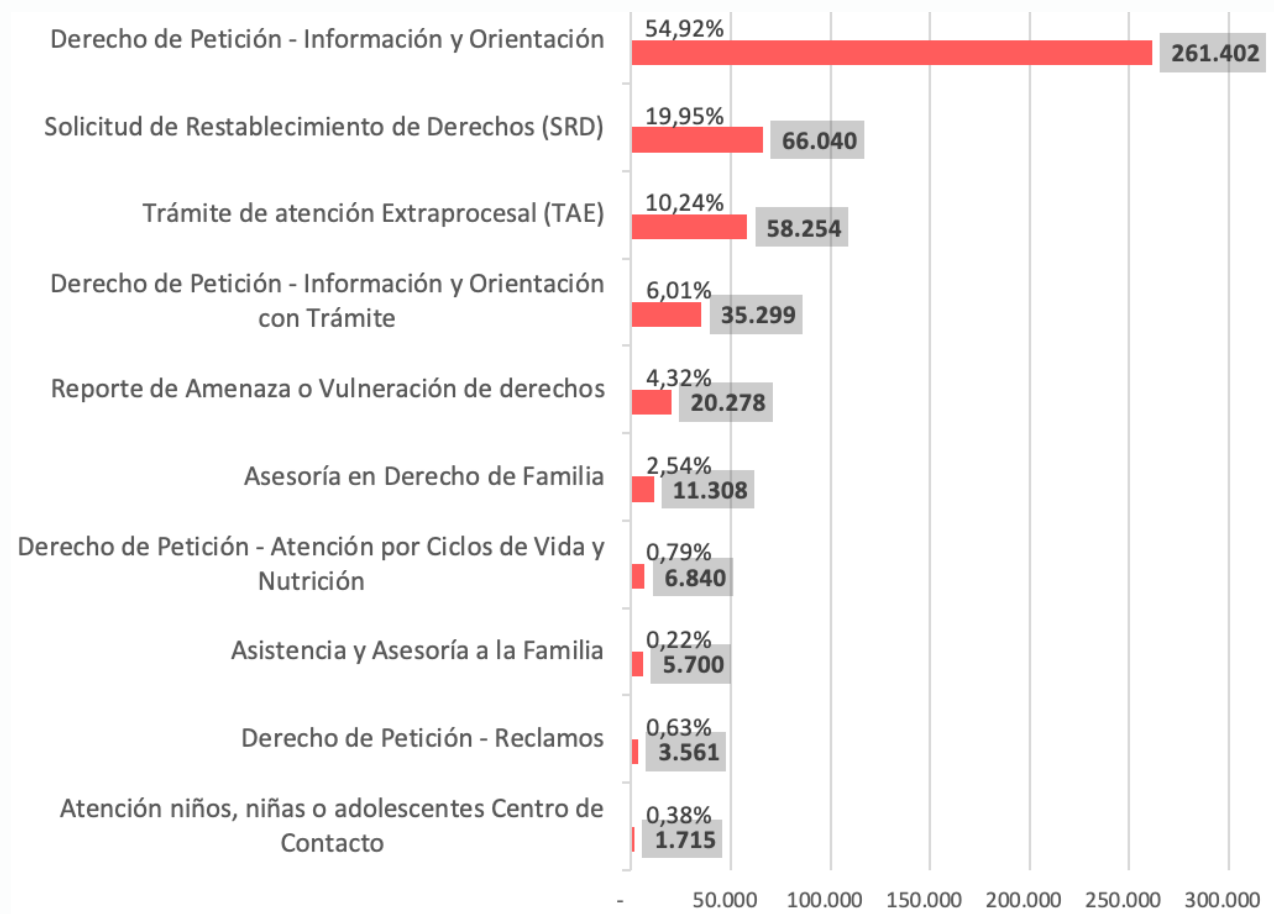
De los registros obtenidos en el SIM y el cruce de la información con las bases de datos mencionadas se obtiene, adicionalmente, que el tamaño del núcleo familiar registrado por el Sisbén con mayor porcentaje en los peticionarios del ICBF son los que tienen 3 personas (76.703 - 10,9%), seguido por los que están conformados por 4 personas (71.947 - 10,2 %). El 15,6 % de registros restantes corresponde al núcleo familiar con más de 5 personas y los núcleos con 2 y 1 persona corresponden a (52.205 - 7,4 %) y (28.717 - 4,1 %), respectivamente. Del 51,9 % restante (365.303) no se cuenta con información.

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 (vigencia 2020) con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país.

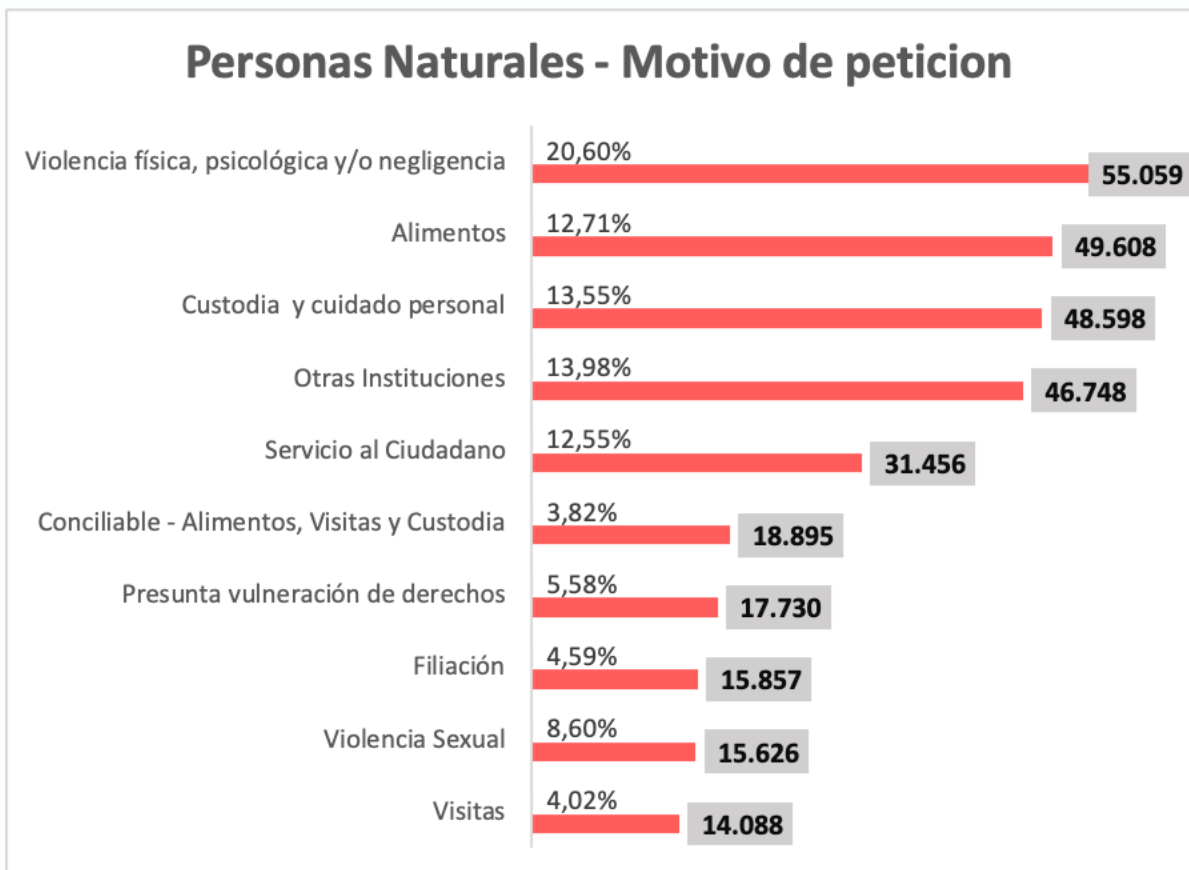
De acuerdo con la misión y visión del ICBF, se desarrolla la comunicación constante con la ciudadanía así como la escucha activa y la orientación adecuada al peticionario que, para el 2020 y debido a la pandemia por COVID-19, se reforzó en los canales virtuales y telefónicos para seguir brindando información y orientación.

Para la vigencia 2020, el tipo de petición más frecuente fue Derecho de Petición - Información y orientación con un 55 % (261.402), seguido por Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) con 66.040 registros.

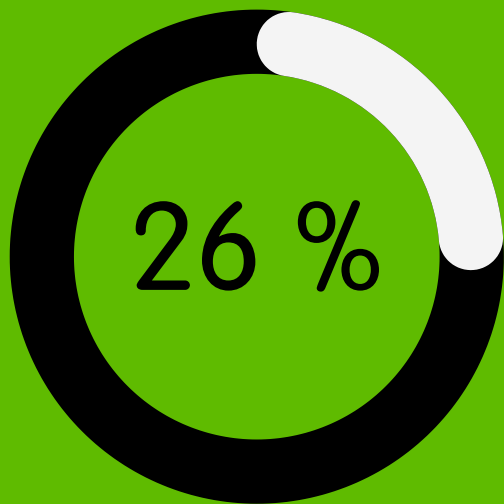


Motivo de Petición

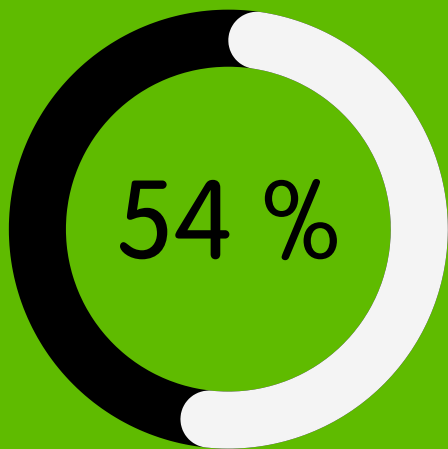
Los motivos de petición más frecuentes en 2020 fueron Violencia física, psicológica o negligencia 17 %, Alimentos 15 % y Custodia y cuidado personal 15,49 %. A continuación, se encuentran los principales motivos registrados:



Peticionarios Anónimos



de los peticionarios
prefieren reservar
su identidad



de los peticionarios
anónimos prefieren
el canal telefónico

los tipos de discapacidad más
frecuentes en los peticionarios
anónimos son

15% **Mental Cognitiva**

37% **Movilidad**

Peticionarios Anónimos

Los peticionarios anónimos 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 esta categoría se observa un incremento del número de registros: para 2019 se contó con un total de 103.038 y para la vigencia 2020 aumentó a un total de 226.825.

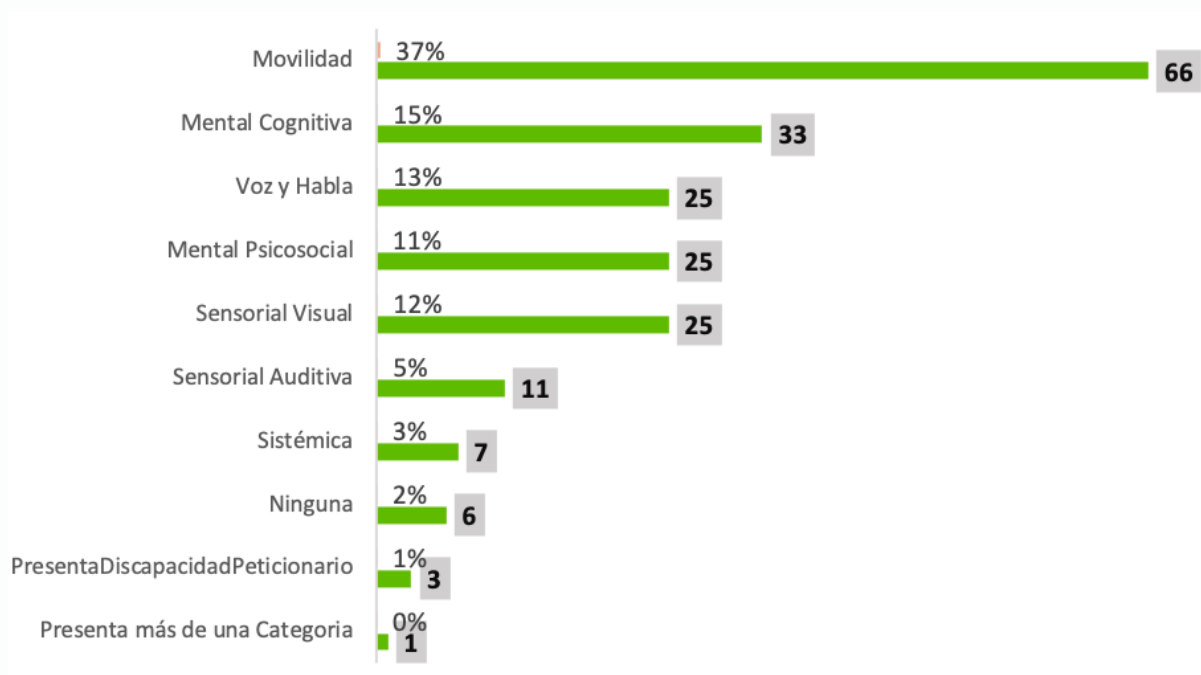
Al igual que en vigencias anteriores, se observa que el canal de atención más utilizado por los peticionarios anónimos es el canal telefónico con un total de 147.138 registros, con un aumento del 87 % con respecto al 2019 (78.754), el segundo canal más utilizado fue el virtual con 63.177 registros (16.497 en 2019), escrito 11.736 (1.318 en 2019) y presencial 4.774 (6.442 en 2019).

Debido a que esta categoría de peticionarios tiene precisamente la característica de querer reservar su identidad, los registros del 27 % de estos peticionarios no cuenta con información del sexo. El 48 % son mujeres (102.653), y el 25% son hombres; 47.976 en total.

La misma situación se da con la información relacionada con las variables de edad y discapacidad, ya que tampoco se cuenta con un número representativo de peticionarios anónimos que hayan suministrado esos datos al ICBF.

65.302 individuos (28,79 % de los peticionarios anónimos) dejó información sobre su grupo etario, así: 2.812 adultos, 24.261 jóvenes, 7.231 adolescentes y 194 adulto mayor. Respecto a la información sobre discapacidad, solo 192 manifestaron tener alguna y 6 registraron no presentar ninguna.

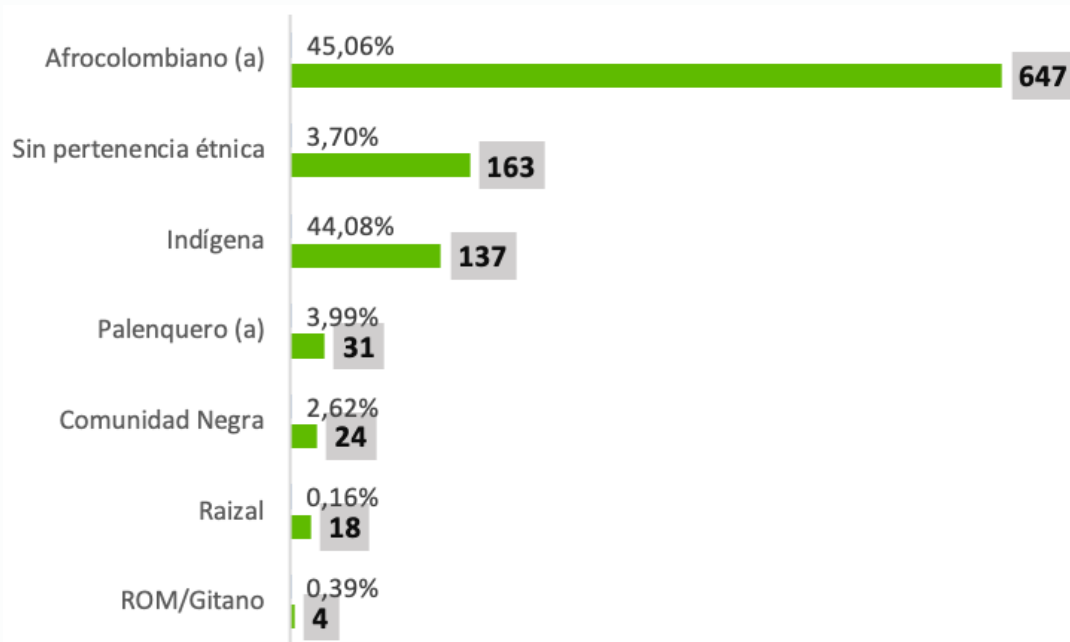
Anónimos - Discapacidad



Peticionarios Anónimos

En cuanto a la variable grupo étnico, se registró un total de 647 afrocolombianos, 137 indígenas, 24 individuos de la comunidad negra y un palenquero. En total, el 99,64 % de peticionarios anónimos registraron que no se autorreconocen en ninguno de los grupos étnicos establecidos.

Anónimos - Grupo Étnico



Sobre el tipo de petición que realizan las personas anónimas, el mayor porcentaje corresponde a los registros por Derecho de Petición - Información y orientación con un 31,53 %, a diferencia de la vigencia 2019 en la que el mayor porcentaje de los registros fueron por Reporte de amenaza o vulneración de derechos con un 47 % (48.349). A continuación se encuentran los tipos de peticiones registrados por las personas anónimas:

- Derecho de Petición - Información y orientación: 70.620
- Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto: 69.298
- Reporte de amenaza o vulneración de derechos: 43.492
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 18.724
- Derecho de Petición - Información y orientación con Trámite: 11.632
- Trámite de atención extraprocesal (TAE): 3.112
- Derecho de Petición - Reclamos: 2.435
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras autoridades (SRD_OA): 1.760
- Derecho de Petición - Atención por ciclos de vida y nutrición: 1.585
- Asesoría en derecho de familia: 1.289

Peticionarios Anónimos

A continuación se encuentran los motivos de petición registrados por los peticionarios anónimos:

- Violencia física, psicológica o negligencia: 47.946
- Servicio al ciudadano: 21.769
- * Reconocimiento de la línea escenario 1: 21.105
- * Asuntos generales - llamada abierta: 18.143
- Atención presunta inobservancia, amenaza, vulneración explícita: 15.235
- Presunta vulneración de derechos: 14.192
- Otras instituciones: 13.409
- Violencia sexual: 9.709
- * Reconocimiento de la línea escenario 2: 5.860
- Alimentos: 4.730

*Nota:

Los motivos de petición de Reconocimiento de la línea escenario 1 y 2, y Asuntos generales - llamada abierta, son motivos de petición asociados al Centro de Contacto del ICBF. Estos motivos tienen como objetivo tipificar las peticiones de los niños, niñas y adolescentes que se comunican por el canal telefónico. A continuación, se encuentra la explicación de cada una de ellas establecida en el documento PT5.RC - Protocolo de atención canal telefónico (Versión 2).

Reconocimiento de la línea: se entiende como toda conducta o verbalización que realiza el niño, niña o adolescente, cuando se comunica con la Línea 141 por primera vez, buscando explorar y entender el funcionamiento de esta.

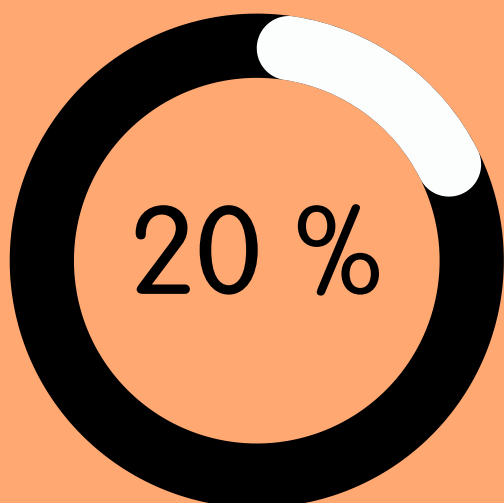
Para lo anterior existen dos escenarios que guiarán la atención de la comunicación según sea el caso:

- a. Escenario uno: niño, niña o adolescente que se comunica con la intención de conocer la línea, su objetivo y alcance, es decir que existe comunicación en doble vía.
- b. Escenario dos: niño, niña o adolescente que se comunica por primera vez con la línea 141, a través de bromas, verbalizaciones obscenas (contenido sexual) y soeces. Se toman este tipo de interacciones como una forma de explorar y conocer la línea.

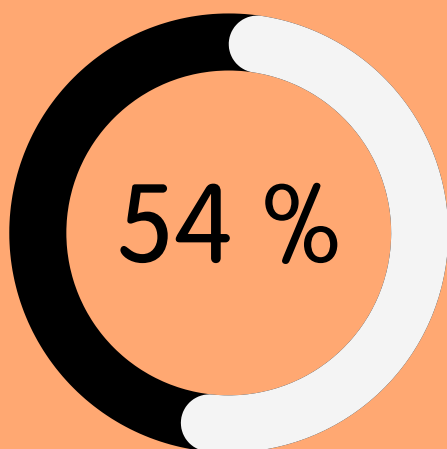
Asuntos generales: hace referencia a llamadas de niños, niñas o adolescentes que ya son usuarios frecuentes de la línea, por lo cual se tienen en cuenta las categorías de llamadas abiertas, diario vivir, comportamiento problema, promoción y prevención.

- Llamadas abiertas: son las interacciones en las que el niño, niña o adolescente que se comunica no expresa de manera directa un motivo u objetivo en la llamada, siendo el agente quien debe plantear el mismo.

Personas Jurídicas



de los
peticionarios
son Personas
Jurídicas



y se comunicaron
por el canal virtual

y pertenecen en su mayoría
a los sectores

4% Sector Gobierno

88% Sector Justicia y Defensa

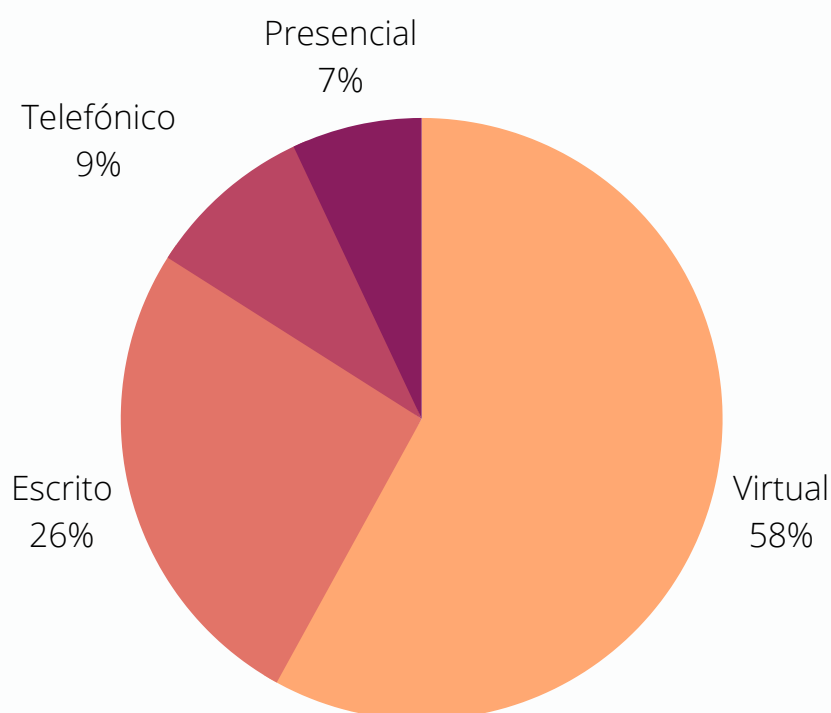
Personas Jurídicas

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

Debido a la actual emergencia sanitaria, la virtualidad es la nueva dinámica social y es por lo que este canal fue el más utilizado, para el 2020, de un total de 181.108 registros de personas jurídicas, el 58 % corresponde a 99.701 registros del canal virtual. Dicha cifra aumentó con respecto a la vigencia 2019 (virtual: 39.449 – 23 %).

El segundo canal más utilizado durante la vigencia 2020 fue el escrito con un total de 53.298 registros (29,24 %), valor que disminuyó con respecto al año anterior, con un total de 99.937, equivalente al 57 %.

Por último, el 15,52 % de los registros correspondió a los canales telefónico y presencial, que para la vigencia 2020 registraron 16.582 peticiones (9,16 %) y 11.527 (6,36 %), respectivamente; mientras que durante la vigencia 2019 se registraron en el canal telefónico 17.846 peticiones (10 %) y en el presencial 17.061 (10 %).

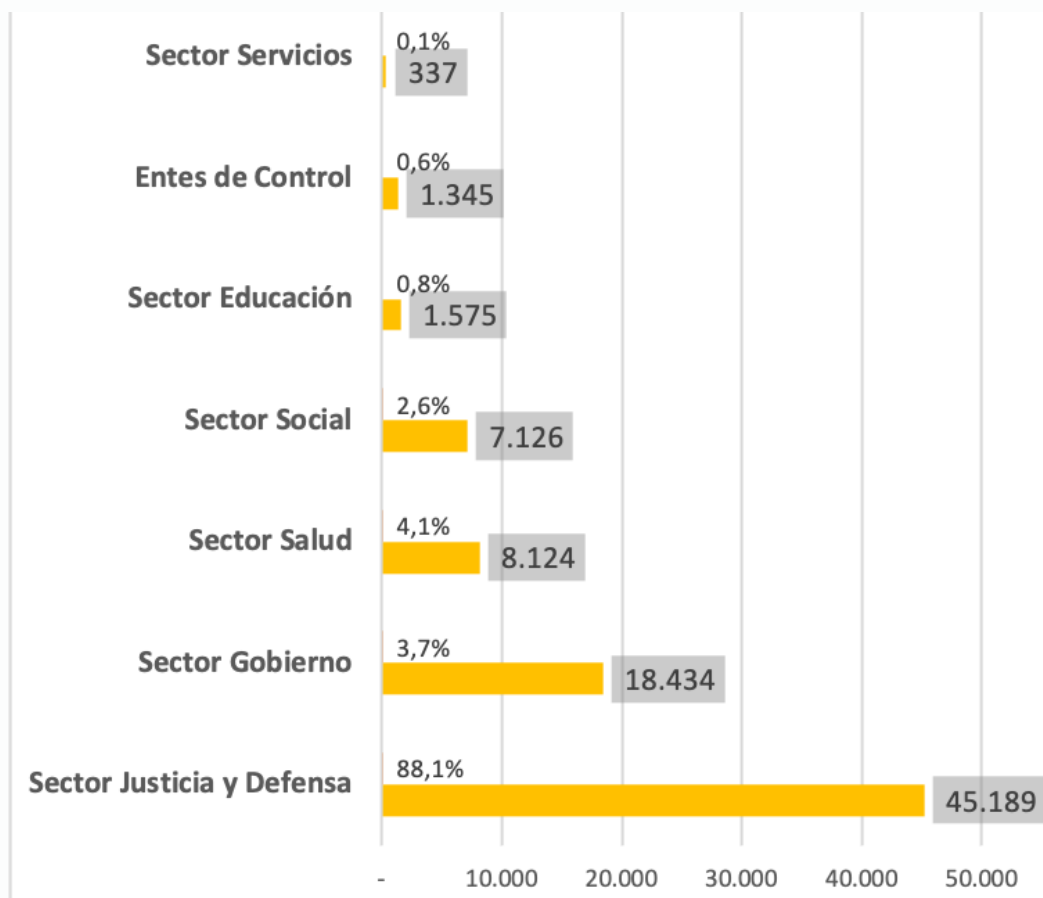


Los peticionarios de dicha categoría hacen referencia a las instituciones que son creadas por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social que puede ser con o sin fines de lucro. Para los propósitos de caracterización, los registros de peticionarios «Personas jurídicas del Sistema de Información Misional (SIM)», se clasifican a su vez en dos sectores: Primario y Secundario.

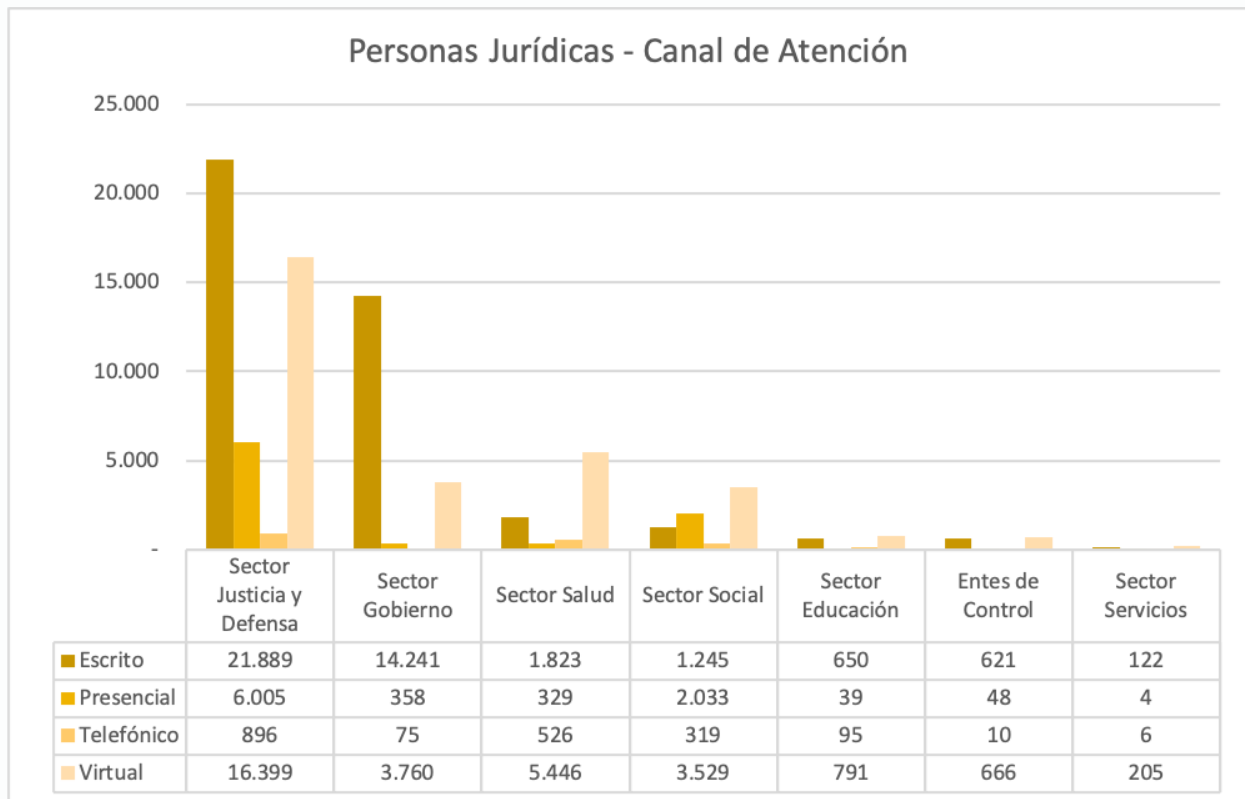
Sector Primario

Para el presente documento, el sector primario corresponde a una clasificación de las peticiones que realizan los grandes sectores del gobierno, con el objetivo de contar con agrupaciones en las peticiones realizadas por las personas jurídicas.

Este comprende los grandes sectores del gobierno como Salud, Educación, Justicia y Defensa. Al igual que en la vigencia 2019, para 2020 el mayor número de registros proviene del sector Justicia y Defensa (2020: 45.189 - 24,95 %) (2019: 72.747 - 7,6 %), seguido por el sector Gobierno (2020: 18.434 - 10,18 %) (2019: 31.859 - 3,3%), el sector Salud (2020: 8.124 - 4,49 %) (2019: 28.356 - 3,0 %), el sector Educación (2020: 1.575 - 0,87 %) (2019: 19.606 - 2,1 %), el sector Social (2020: 7.126 - 3,93 %) (2019: 14.685 - 1,5 %), el sector Servicios (2020: 337 - 0,19 %) (2019: 3.770 - 0,4 %) y el sector Entes de Control (2020: 1.345 - 0,74 %) (2019: 3.283 - 0,3 %).



Sector Primario



Para la vigencia de análisis, los 98.199 registros restantes son registros que no se logran clasificar, por lo que en la descripción del sector se clasifican como sin información, ejemplo:

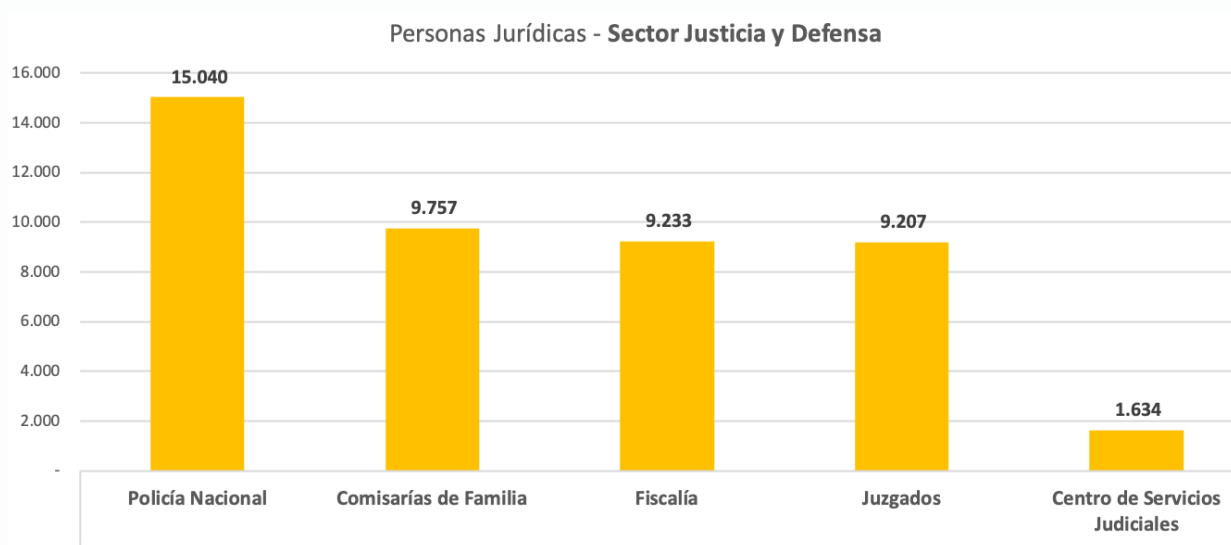
- AbacudSalamancaNoreporta
- AbacusRealEstateHoldingsSASNoaplica
- AbastecerDemolicionesSASNoaplica
- AbbottLaboratoriesAniColombiaNoreporta
- ABCCopyColorNoaplica
- ABConsultingSASNoaplica
- AbConsultingSASNoreporta
- ABetterLifeMatcomNoaplica
- AbleFieldColombiaSASNoreporta
- ABLrefrigeracionSASNoaplica
- AbogadosAsociadosdelCaribeJPSASAbogasocNoaplica
- AbogadosAsociadosEspecialistasNoreporta
- AbogadosAsociadosNoaplica
- ABOGADOSESPECIALIZADOSSAS

Sector Secundario

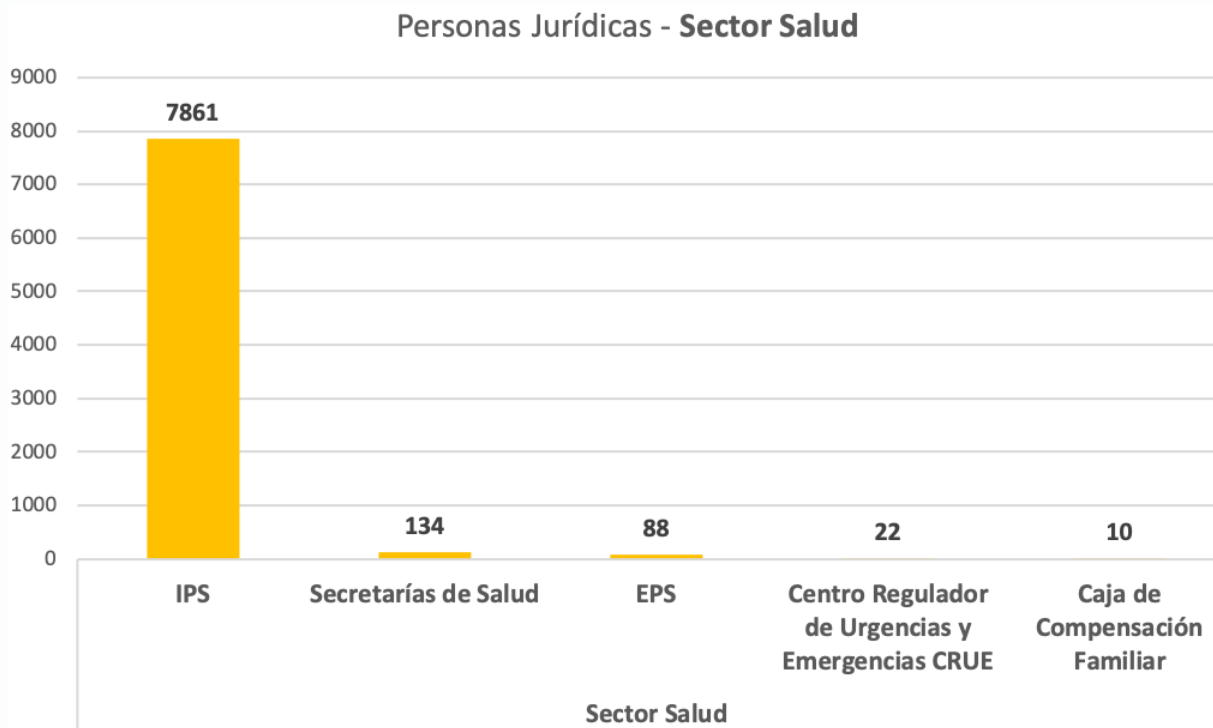
Para el presente documento, el sector secundario corresponde a una clasificación de las peticiones que realizan entidades públicas y privadas, con el objetivo de contar con agrupaciones en las peticiones realizadas por las personas jurídicas.

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 2020, el 45 % de las peticiones fueron presentadas por las siguientes entidades. El mayor número de registros provino de las IPS Policía Nacional 15.040 - 8,30 %, notarías 13.903 - 7,68 %, Comisarías de Familia 9.757 - 5,39 %, Fiscalía 9.233 - 5,10 %, juzgados 9.207 - 5,08 %, IPS 7.861 - 4,34 %, Operadores ICBF 5.421 - 2,99 %, Registraduría Nacional del Estado Civil 2.088 - 1,15 %, Centro de Servicios Judiciales 1.634 - 0,90 %, instituciones de educación básica y media 1.497 - 0,83 %, alcaldías 1.347 - 0,74 %, fundaciones 927 - 0,51 %, Agencias - Programas del Gobierno 588 - 0,32 %, Defensoría del Pueblo 461 - 0,25 %, Procuraduría General de la Nación 443 - 0,24 %, personerías 432 - 0,24 % y ministerios 410 - 0,23 %.

El 54 % restante correspondió a los registros sin información y 779 de registros (0,43 %) no aplican. Los registros que se categorizan como «No aplica», son los datos de peticionarios que digitalizaron información errada en los campos requeridos en el SIM.



Sector Secundario



Sector Secundario

Las siguientes entidades reportan el 1,04 % con respecto al total de registros realizados en la vigencia de análisis: empresas - 327 registros, asociaciones - 281, líneas de ayuda y emergencia - 242, secretarías de Salud - 134, Ejército Nacional - 119, corporaciones - 103, INPEC - 100, ONG - 93, EPS - 88, instituciones de educación superior - 78, gobernaciones - 72, tribunales - 55, organizaciones indígenas - 39, Corte Suprema de Justicia - 36, Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) - 22, Departamento para la Prosperidad Social (DPS) - 15, cooperativas - 13, caja de compensación familiar - 10, Presidencia de la República - 10, entidades financieras - 10, institutos nacionales de salud - 8, Consejo Superior de la Judicatura - 8, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) - 6, Contaduría General de la República - 5, Contraloría General de la República - 4, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - 1, Cruz Roja Colombiana - 1 e iglesia - 1.

Tipos y Motivos de Peticiones

En cuanto a los tipos de petición más frecuentemente requeridos por las personas jurídicas, se observa que el 98,76 % corresponden a los siguientes:

- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 52761 - 29,13 %
- Derecho de Petición - Información y orientación con trámite: 48149 - 26,59 %
- Derecho de Petición - Información y orientación: 41888 - 23,13 %
- Trámite de atención extraprocesal (TAE): 13902 - 7,68 %
- Proceso conflicto con la ley (PCL): 7604 - 4,20 %
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras autoridades (SRD_OA): 7122 - 3,93 %
- Asistencia y asesoría a la familia: 3060 - 1,69 %
- Reporte de amenaza o vulneración de derechos: 2214 - 1,22 %
- Derecho de Petición - Atención por ciclos de vida y nutrición: 2169 - 1,20 %

En cuanto al 1,24 % restante corresponde a:

- Derecho de Petición – Reclamos: 659 - 0,36 %
- Inobservancia de derechos: 578 - 0,32 %
- Asesoría en derecho de familia: 510 - 0,28 %
- Derecho de Petición – Quejas: 219 - 0,12 %
- Atención niños, niñas o adolescentes Centro de Contacto: 164 - 0,09 %
- Derecho de Petición – Sugerencias: 78 - 0,04 %
- Denuncias anticorrupción: 27 - 0,01 %
- Atención en crisis: 3 - 0,0017 %
- Trámite Búsqueda de Orígenes: 1 - 0,0006 %

Conforme con lo anterior, 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.

Para más información los invitamos a revisar la «Ruta para la atención de solicitudes ante el ICBF» (<https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/peticiones-y-reportes-de-amenaza-o-vulneracion-de-derechos>).



**BIENESTAR
FAMILIAR**



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

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

 ICBFColombia

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial