



Caracterización
de Peticionarios y
Beneficiarios ICBF
2019



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Directora General

Juliana Pungiluppi Leyva

Secretario General

Eduardo Andrés González Mora

Directora de Servicios y Atención

Patricia Ochoa Restrepo

Director de Planeación y Control de Gestión (Encargado)

Mario Alfonso Pardo Pardo

Equipo Técnico

Edna Niño Vargas, Coordinadora Grupo Calidad,
Dirección de Servicios y Atención

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

María Alejandra Benavides Zapata, 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
Grupo Imagen Corporativa

Edición: noviembre de 2019.

Tabla de contenido

Introducción	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Ficha Técnica	6
Datos Generales	7
Población Caracterizada	9
Resultados Caracterización Beneficiarios	10
• Dirección de Protección - Programa de Adopción Internacional	11
• Dirección de Protección - Programa Hogares Sustitutos	14
• Dirección de Primera Infancia - Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales	17
• Dirección de Familias y Comunidades - Programa Familias con Bienestar para la Paz	19
• Dirección de Nutrición - Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo	22
• Dirección de Niñez y Adolescencia - Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores.	24
• Dirección de Servicios y Atención - Usuarios de los puntos de atención del ICBF	26
Resultados Caracterización Peticionarios	31
• Metodología.	32
• Tipos de Peticionarios	33
• Tipo de Petición	35
Bibliografía	49

Introducción



Mediante el presente informe, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, da 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”.

El presente informe incluye un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables y 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 2018.

Adicionalmente, se reportan los resultados de la caracterización de los beneficiarios encuestados en este mismo año, de acuerdo con la Medición de Satisfacción de los Programas y Servicios del ICBF.

Objetivo General

Caracterizar la población que accede a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado.

Objetivos Específicos

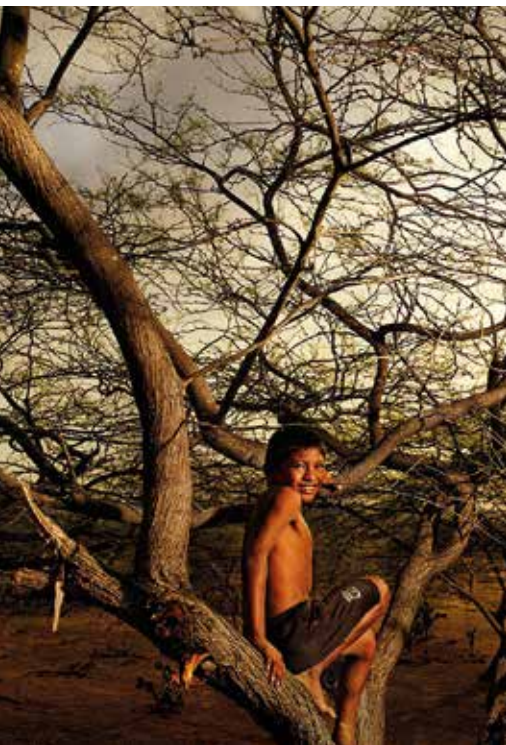
Caracterizar a los peticionarios de la Entidad, entre los que se encuentran: los niños, niñas, adolescentes y familias, servidores públicos, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, proveedores, organismos de control y comunidad en general.

Caracterizar a los beneficiarios que acceden a algunos de los programas, servicios y estrategias del ICBF.

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

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

Ficha Técnica



Los datos para la caracterización de los peticionarios de la vigencia 2018 se obtuvieron de las siguientes bases de datos que maneja el ICBF: Sistema de Información Misional – SIM, Red Unidos, Víctimas, SISBEN y Registraduría. En el SIM se registran todas las peticiones presentadas tanto por personas naturales, como por personas jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF. Estos datos tuvieron un proceso de normalización, incluyendo la validación de la información con la Registraduría Nacional del Estado Civil, arrojando un total de **860.305** registros válidos, que fueron objeto de análisis para la presente caracterización.

Los datos de la caracterización de los beneficiarios de los programas, servicios y estrategias, se obtuvieron del informe de Encuestas de Satisfacción de los Programas y Servicios del ICBF 2018, arrojando un total de 6.618 ciudadanos caracterizados.

Datos Generales

El ICBF ha realizado anualmente la caracterización de sus peticionarios y la medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios de sus programas y servicios.

Para la vigencia 2018 la Dirección de Servicios y Atención realizó la Medición de Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF, y caracterizó a los beneficiarios de los siguientes siete programas, servicios y estrategias:

Dirección de Protección

Adopción Internacional

■ 428 padres
de familia

Hogares sustitutos

■ 1.300 niñas, niños y
adolescentes

Dirección de Primera Infancia

Hogares

Comunitarios de Bienestar

■ 957 padres
de familia

Dirección de Familias y Comunidades

Familias con

Bienestar para la Paz

■ 910 familias
beneficiarias

Datos Generales

Dirección de Nutrición

Mil Días
para Cambiar el mundo

■ 1.105 padres
de familia

Dirección de Servicios y Atención

Usuarios de los
puntos de atención del ICBF

■ 1.274 ciudadanos

Dirección de Niñez y Adolescencia

Estrategia construyendo
Juntos Entornos Protectores

■ 373 padres
de familia

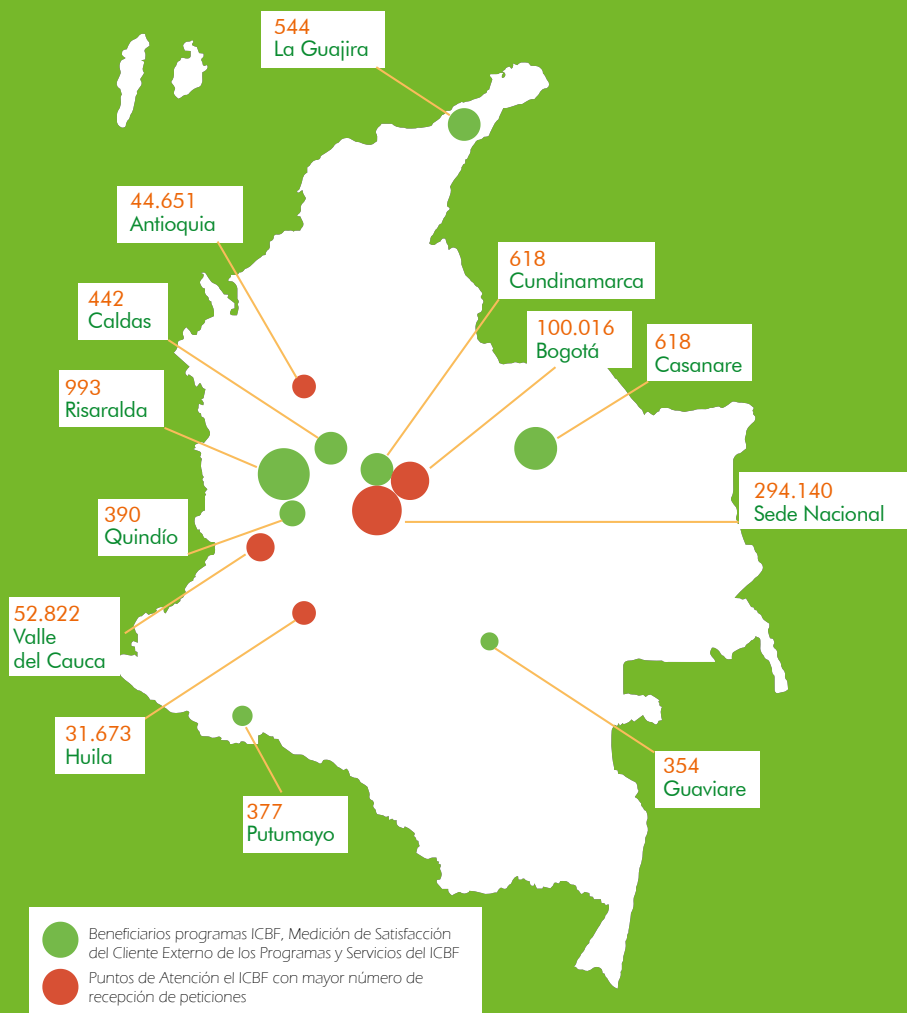
■ 556 niñas, niños y
adolescentes

■ 143 docentes
y agentes
educativos

En cuanto a la caracterización de los peticionarios, para la vigencia 2018 de un total de 860.305 peticiones el 69% corresponden a personas naturales, el 16% personas jurídicas y el 14% a peticionarios anónimos. Estos se comunican a través de los siguientes canales de atención:



Población Caracterizada



Resultados Caracterización Beneficiarios

Analisis de los resultados
2018

Fuente: Informe Medición de satisfacción del cliente
externo de los programas y servicios del ICBF 2018.



Dirección de Protección

Programa de Adopción Internacional

Se caracterizó a un total de **428** familias que contestaron la encuesta de satisfacción del programa y que han adoptado niños, niñas o adolescentes con el ICBF.

Las familias adoptantes entrevistadas se localizan principalmente en Estados Unidos, Italia y Francia. Es decir, estos tres países son los que cuentan con mayor número de adopciones internacionales, correspondiente al 74% (314) del total (428).



El **32%** de las familias son residentes en Estados Unidos (139).



27%
en Italia (114)



14%
en Francia (61).

Programa de Adopción Internacional

El **94%** de las familias adoptantes (403) han realizado el proceso de adopción a través de organismos acreditados y solo un **4%** a través de autoridades centrales o gobiernos. Los organismos acreditados que han realizado el mayor número de procesos son: Agence Francaise de L'Adoption **10,9%**, seguido de SPAI **9%**, ADOPJSJONSFORUM **6%**, y ADOPTIONSCENTRUM **5,20%**.

De acuerdo con el lugar donde presentaron la solicitud de adopción las familias encuestadas, 280 solicitudes equivalentes al **65,7%**, fueron tramitadas directamente con una regional del ICBF. Por otra parte, el **32%**; es decir 137 solicitudes, se tramitaron con una institución autorizada.



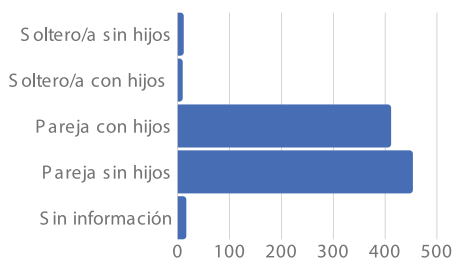
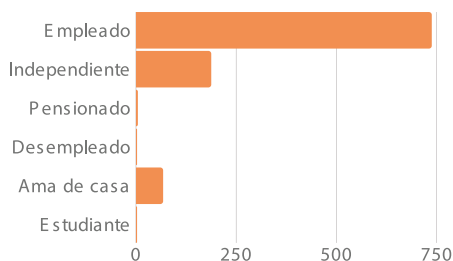
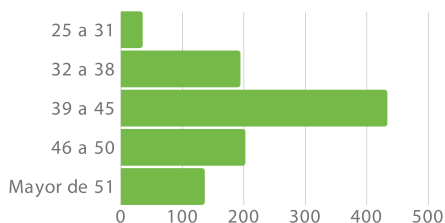
Programa de Adopción Internacional

Características socioeconómicas de los solicitantes

El principal rango de edad de los solicitantes se encuentra entre los 39 a 45 años (**43%**). El porcentaje más bajo se da en solicitantes con edades comprendidas entre los 25 y 31 años (**3,5%**).

Frente a la ocupación actual de los solicitantes, el **74%** de los adoptantes manifiesta encontrarse “empleado/a” y el 19% son “independientes”.

El **45%** (194) de las familias adoptantes está conformada por madre y padre sin presencia de hijos. El **41%** (176) corresponde a familias en las que confluye la presencia de madre, padre y por lo menos un hijo.

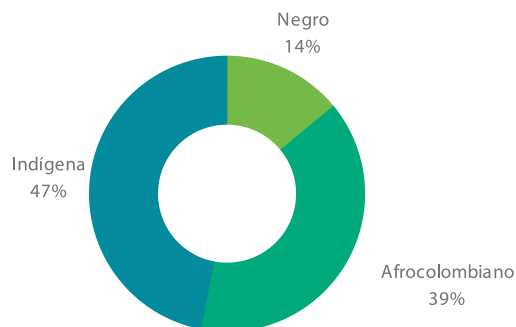


Dirección de Protección

Programa Hogares Sustitutos

Se caracterizó a **1.300** niños, niñas y adolescentes mayores de 7 años, beneficiarios del programa Hogares Sustitutos, mediante entrevista cara a cara en los centros zonales del ICBF de 18 Regionales.

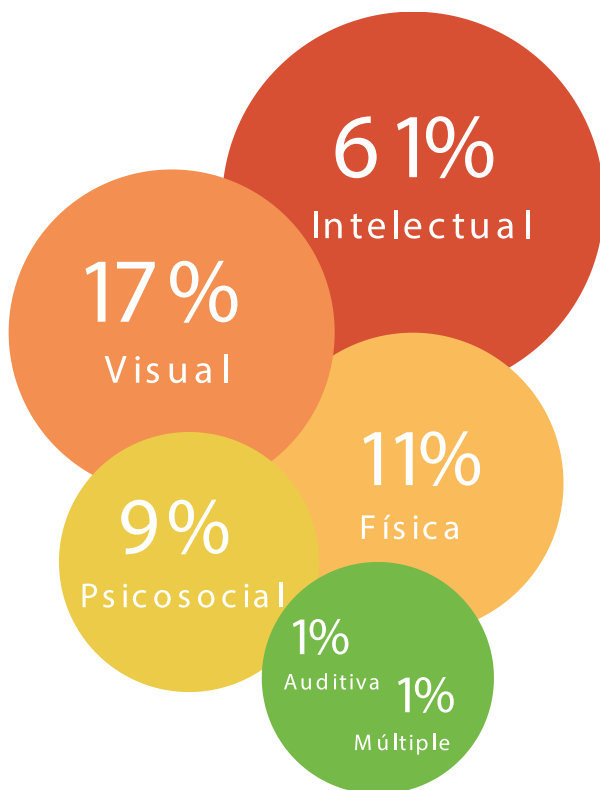
Se evidenció que aproximadamente el **61%** de los beneficiarios corresponde al sexo femenino.



El **5%** de los beneficiarios reconoce que pertenece a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría son indígenas, seguido por afrocolombianos.

Programa Hogares Sustitutos

Frente a la discapacidad se encuentra que el 6% de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios se reconocen con alguna condición, dentro de los cuales predomina la discapacidad intelectual (61%), seguido por la discapacidad visual (17%).

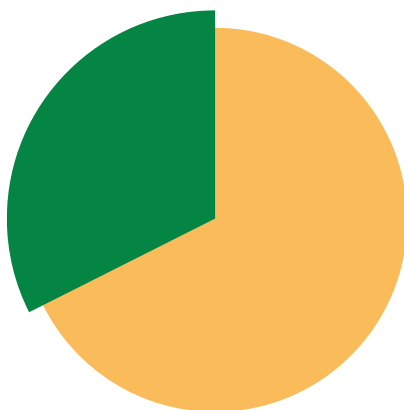


Respecto al máximo nivel educativo alcanzado, se tiene que el 57% de los beneficiarios aprobó algún nivel educativo en primaria, el 36% en bachillerato y solo el 3% en modalidad técnica o profesional.

Programa Hogares Sustitutos

Caracterización sobre los antecedentes de los beneficiarios

El **23%** de los beneficiarios (299 encuestados) lleva en el Hogar Sustituto por lo menos 1 año; el **6%** (83 encuestados) lleva aproximadamente 2 años, el **13%** (174 encuestados) entre 3 y 9 años, el 4% (57 encuestados) menos de un mes y el 34% (437 encuestados) entre 1 y 11 meses. Del 16% restante no se obtuvo información precisa.



Se encuentra que el **19%** de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha sido reintegrado a su familia, principalmente a madre, padre, abuelos o tíos.

El **21%** de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha estado en alguna institución de protección.

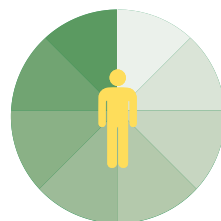
El **9%** de los niños, niñas y adolescentes alguna vez ha estado en protección del ICBF en otra regional.

Dirección de Primera Infancia

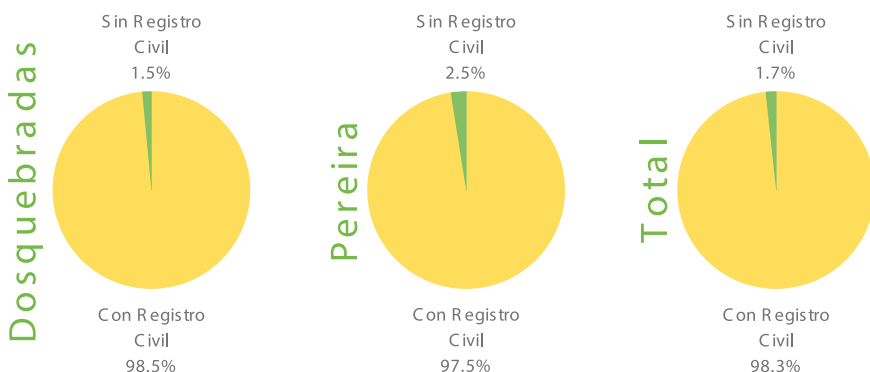
Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales

Se caracterizó a **957** niños y niñas que asisten al programa, mediante encuestas cara a cara a los padres de familia encuestados, distribuidos en Dosquebradas (206 encuestas - **22%**) y Pereira (751 encuestas - **78%**).

El **60%** de los beneficiarios ingresaron al programa durante 2018, el **23%** en el 2017, el **11%** en el 2016 y el **5,6%** entre 2014 y 2015.

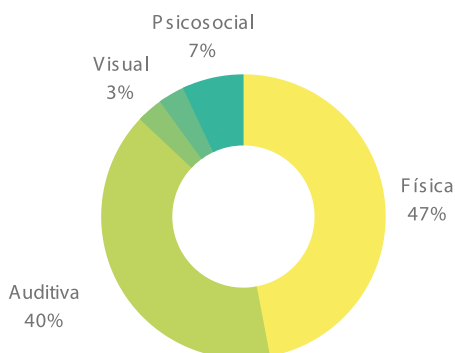
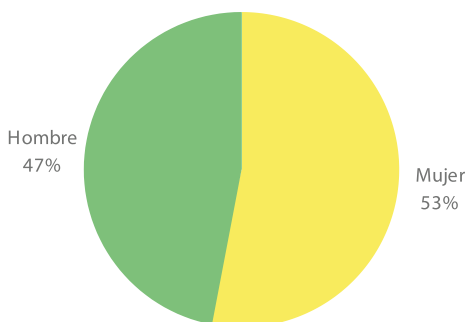


El **98%** de los beneficiarios cuenta con registro civil colombiano.



Programa Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales

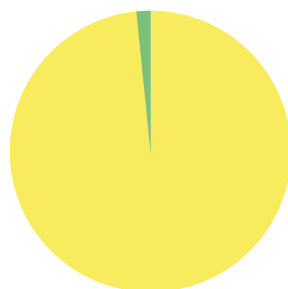
El dato agregado para los dos municipios de Risaralda evidencia que aproximadamente el **53%** de los beneficiarios corresponde al sexo femenino.



Sólo el **1%** (64 beneficiarios) de los dos municipios, manifestaron tener alguna discapacidad, dentro de las cuales predomina la de movilidad y la visual.

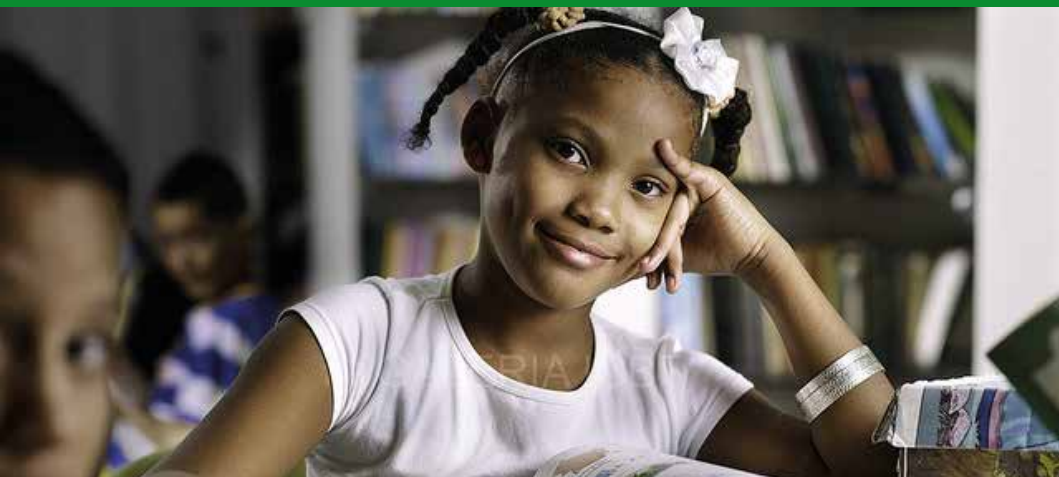
El **1,6%** de los beneficiarios se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, dentro de los cuales la gran mayoría son afrocolombianos, seguido por grupos indígenas.

No pertenece a un grupo étnico
1.6%



Pertenece a un grupo étnico
98.4%

Dirección de Familias y Comunidades



Programa Familias con Bienestar para la Paz

Se caracterizó a **910** padres y cuidadores, distribuidos en 13 Regionales.

De la población encuestada, aproximadamente el 8% de las familias lleva asistiendo al programa 1 año, el **2%** 2 años y el 78% lleva entre 6 y 9 meses.

En el agregado nacional el **90,5%** de las personas informantes de la encuesta son mujeres y el **9,5%** son hombres. En Bogotá y Córdoba el porcentaje de informantes hombres es un poco mayor (**14%**) y **13%** mujeres.

Programa Familias con Bienestar para la Paz

El **12%** de los beneficiarios manifestaron tener alguna discapacidad. En Bogotá el porcentaje de personas con esta situación es aún mayor **24%**, seguido de Antioquia con 13%.

En tres regionales ninguno de los beneficiarios entrevistados manifestó tener alguna discapacidad (Atlántico, Córdoba, Quindío).

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la física en un **70%**, seguida de la visual (**16%**) y la psicosocial (**12%**). En el caso de Amazonas, Caldas, Guaviare y Magdalena el **100%** corresponde a discapacidad física.

El 7% de la población encuestada a nivel nacional reconoció que pertenece a algún grupo étnico. Esta participación es muy alta en Amazonas con **59%**, seguido de Putumayo con **17%**. En Atlántico y Boyacá no se presentó ningún encuestado con esta condición.

En el total nacional, el **69%** pertenece a la etnia indígena y el **29%** se reconoce como afrocolombiano. En Caldas el **100%** se reconoce como Negro y en Magdalena en **16%**.

Frente a la ocupación de los beneficiarios encuestados, en el total nacional, el 63% se dedica al Hogar, seguido de un **13%** empleados, y un **12%** que son independientes. Solo el 6% está desempleado.

Los resultados por regional muestran que en Caldas (**87%**) y Putumayo (**75%**) se tiene el mayor porcentaje de beneficiarios dedicados al hogar y en Casanare (**34%**) sobresale la situación de empleados.

El **41%** tiene estudios de bachillerato con por lo menos un año aprobado; el **33%** tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado; el **11%** tiene estudios hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado; solo el **2%** tiene estudios a nivel pregrado. El **13%** de los beneficiarios no tiene ningún nivel educativo o no informa.

En relación con el estrato socioeconómico de los beneficiarios, se encuentra que el **73%** pertenece al estrato 1, seguido del **14%** en estrato 2.



Dirección de Nutrición

Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo

Se caracterizó a **1.105** padres y cuidadores, beneficiarios de la modalidad que asistieron a los encuentros grupales (espacios físicos donde se congregan las familias que reciben educación en diferentes temáticas, desde los componentes de nutrición, procesos educativos y gestión familiar, mediante talleres y actividades dinámicas.



El **86%** de la población caracterizada son madres, seguido de mujeres gestantes con 7,4%, cuidadores (es) con el 2,9% y padres en 1,8%.

En Casanare, Chocó, Cundinamarca y Tolima la totalidad son mujeres, mientras que en Guaviare y Vichada el porcentaje de informantes hombres fue un poco mayor, **10%** y **13%** respectivamente.

Modalidad 1.000 días para cambiar el mundo

El **1,3%** de los beneficiarios tienen alguna discapacidad. Esto se presenta solo en 6 de las 14 regionales. En Norte de Santander y Bolívar se presenta el porcentaje más alto frente a las cuatro regionales restantes.

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la discapacidad física en un **72,5%**, seguido de la visual (**27,5%**).

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico, el **31%** a nivel nacional reconoce que pertenece a alguno. En el Chocó el **100%** y en Vichada el **54%** de los beneficiarios. En cuatro regionales (Casanare, Cundinamarca, Norte de Santander y Tolima) nadie se reconoció como perteneciente a algún grupo étnico.



Dirección de Niñez y Adolescencia

Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores

Se realizaron **1.072** encuestas en 6 regionales: Caldas, Casanare, Cundinamarca, La Guajira, Norte de Santander y Putumayo. La caracterización se realizó a los siguientes grupos de población:



Niños, niñas y adolescentes

556

Padres, madres y cuidadores

373

Docentes y Agentes educativos

143

La mayor parte de los encuestados en cada una de las regionales, son mujeres **88%**. Este comportamiento se corresponde con la distribución a nivel regional, siendo Caldas, Casanare y Norte de Santander las regionales con menor proporción de informantes de sexo masculino, porcentajes inferiores al **10%**.

Estrategia Construyendo Juntos Entornos Protectores

Frente a la discapacidad, el **2%** de los encuestados manifiestan tener alguna. Esto se presenta solo en cuatro de las seis regionales. En Caldas y Putumayo la totalidad de población se considera sin discapacidad.

En relación con la pertenencia a algún grupo étnico, el 18% de los encuestados reconoce que pertenece a uno. En la Guajira y Putumayo, el **60%** y **45%** de los encuestados respectivamente, se reconocen pertenecientes a una comunidad indígena. Sin embargo, en las regionales de Caldas, Norte de Santander, y Cundinamarca ningún encuestado contestó de manera afirmativa.



Dirección de Servicios y Atención

Usuarios de los puntos de atención del ICBF

Se realizaron **1.274** encuestas a ciudadanos que acudieron a un punto de atención del ICBF con el fin de solicitar información y orientación.

Se encuentra que en promedio el **78%** de las personas informantes de las encuestas son mujeres y el **22%** son hombres. En Huila y Putumayo el porcentaje de mujeres es mayor, **84%** y **82%** respectivamente.

El 4% de los usuarios manifestaron tener alguna discapacidad. El mayor porcentaje se presenta en Huila (**10,5%**) y Bolívar (**8,5%**); el más bajo se da en Bogotá (**0,7%**).

Dentro del porcentaje de beneficiarios que se reconocen como personas con discapacidad, predomina la física en un **59%**, seguido de la auditiva **14%** y la psicosocial y visual con **10%** cada una.

El **9%** de los usuarios reconoce que pertenece a un grupo étnico. La participación más alta se presenta en Bolívar con un **21%**, seguido de Putumayo con **20%**. En Bogotá nadie reconoce esta condición. En el caso de Bolívar predominan los usuarios pertenecientes al grupo étnico negro, y en Putumayo y Guaviare mayoritariamente son indígenas.

Frente a la ocupación de los usuarios entrevistados, se evidencia que en promedio el **32%** se encuentra dedicado al hogar, el **26%** es empleado y el **20%** independiente.

Los resultados por regional muestran que en Casanare el **47%** de los usuarios dicen estar empleados, en Bogotá las principales ocupaciones son los empleados (**44%**) e independientes (**28%**). En Putumayo predominan los usuarios dedicados al hogar (**50%**), seguidos de los empleados (**19%**), y en Casanare sobresale la situación de empleados (**34%**).



Usuarios de los puntos de atención del ICBF

Nivel Educativo

En promedio, el 46% de los usuarios de los Centros Zonales y Regionales entrevistados tiene estudios de Bachillerato con por lo menos un año aprobado; el 23% tiene estudios hasta nivel primaria con por lo menos un año aprobado y el 19% hasta nivel técnico o tecnológico con por lo menos un semestre aprobado.

A nivel regional se observa que en Bolívar se presenta un mayor porcentaje de usuarios con estudios en el nivel de técnico o tecnólogo (**34%**). En Casanare, se tiene el mayor porcentaje de población con estudios hasta nivel profesional (**10%**).



En relación con el estrato socioeconómico de los usuarios que fueron entrevistados, se encuentra que en promedio el **50%** pertenece al estrato 1 y el **32%** a estrato 2.

En Putumayo estos valores son aún más significativos, el 83% se encuentran en estrato 1, seguido por Casanare (**75%**), Guaviare (67%) y Huila (**54%**). Regionales donde se evidenció que más de la mitad de la población encuestada se encuentra en dicho estrato.



Motivo de visita al ICBF

En promedio, el principal motivo de visita de los encuestados a los Centros Zonales y Regionales está relacionado con la “Asistencia y Asesoría a Niñez y la Familia” (**42%**). Lo anterior, en casi todas las Regionales a excepción de Huila; lo siguen los temas de “Custodia y cuidado personal” (**17%**) y “Alimentos” (16%).

En la categoría “Otros” (**12%**) se expresan, trámites, radicación, búsqueda de asesorías quejas, solicitud de subsidios y asuntos relacionados con adopción.

Tiempo de espera y de atención del profesional

En promedio el **36%** de los usuarios esperó menos de 5 minutos para ser atendido, seguido de un **34%** que esperó “entre 5 a 15 minutos”. En la regional donde los usuarios esperaron más para su atención es en Bogotá, el **29%** informó que esperaron entre 30 y 60 minutos.

En cuanto al tiempo de atención del profesional, se evidenció que en promedio, en el **33%** de los casos, lo máximo que duró la atención del profesional fue entre 11 y 20 minutos, seguido de lapsos entre 21 y 30 minutos (**25%**).

Resultados Caracterización Peticionarios

Analisis de los resultados
2018

Fuente: Sistema de Información Misional SIM

Metodología

Para la elaboración del documento de caracterización de peticionarios 2019 del ICBF, se utilizó la metodología de segmentación y priorización de variables, la cual se emplea para identificar aspectos comunes de los grupos poblacionales. Esta técnica es sugerida en los documentos guía emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Se tuvieron en cuenta las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos que acudieron a la entidad por cualquiera de los canales de atención. Lo anterior, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares, con respecto a la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, producida por el Departamento Nacional de Planeación.




Tipos de peticionarios

Los peticionarios son los niños, niñas, adolescentes y familias, servidores públicos, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, proveedores, organismos de control y comunidad en general.

Para el presente documento, clasificamos e identificamos a nuestros ciudadanos en tres tipos de peticionarios: naturales, jurídicos y anónimos, los cuales describimos a continuación:

Personas Naturales

Ciudadanos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.

598.398 

Personas Jurídicas

Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado.

139.443 

Anónimos

Son aquellos ciudadanos cuya intención es mantener la reserva de su identidad. Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

122.464 

Para el 2018 se reportó
un total de

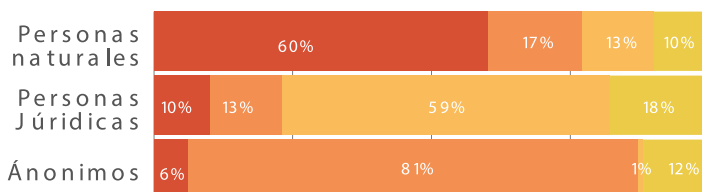
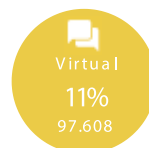
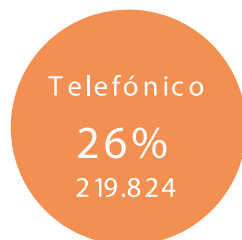
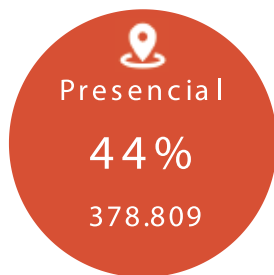
860.305 **peticionarios**

Nuestros peticionarios se comunican...

Se evidencia preferencia en asistir a los puntos de atención presencial como Centros Zonales y Regionales del ICBF en el país, para recibir información sobre sus inquietudes, trámites, y servicios.




En vigencias anteriores el uso del canal telefónico se situaba en un tercer lugar, para el 2018, los peticionarios incrementaron el uso de este canal, desplazando al tercer lugar al canal escrito, el cual en su mayoría es usado por las personas jurídicas y el telefónico por ciudadanos que hacen uso de de la línea 141 (Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes) y la línea gratuita 01 8000 91 80 80.

El uso de los canales virtuales sigue creciendo, esto se debe a la apertura de nuevos canales virtuales, como es la atención por Whatsapp.



Tipos de Petición

Otra de las variables comunes al tipo de peticionarios es la relacionada con la tipificación de la petición. Se observa que los ciudadanos se contactan principalmente para solicitar información y orientación acerca de programas trámites y servicios del ICBF. Hay un incremento en la denuncia de situaciones de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por parte de peticionarios anónimos. En el caso de las personas jurídicas son más frecuentes las solicitudes de restablecimiento de derechos, en su mayoría por juzgados, fiscalía, comisarías y otras entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

	Número de peticiones	Tipo de petición más frecuente
 Personas naturales	213.677	Derecho de petición - Información y orientación
	137.203	Trámite de atención extraprocetal (TAE)
 Personas Jurídicas	60.020	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)
	41.321	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite
 Anónimos	62.073	Denuncias PRD
	40.606	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

Personas Naturales

De los **860.305** peticionarios, **598.398** corresponden a personas naturales, ciudadanos que realizaron algún tipo de petición en 2018 relacionada con información, tramites o servicios ante el ICBF.

Se destaca que el **69%** corresponden a mujeres (411.768) y el **29%** a hombres (176.213). El porcentaje restante no registra información sobre su sexo.

Del total de personas naturales, solo el **24%** (140.725) reportaron información sobre su **edad o fecha de nacimiento**.

A continuación se presenta el total de personas naturales por grupos etáneos.



0.1% **507**

Primera Infancia (0 - 5 años)



0.2% **1.175**

Niñez (6 - 12 Años)



0.5% **2.717**

Adolescentes (13 - 17 Años)



7.8% **46.875**

Primera Infancia (0 - 5 años)



14.5% **86.868**

Adulto (29 - 59 Años)



0.4% **2.583**

Adulto Mayor (60 o más años)

El **98.6%** de las personas naturales reportaron no tener ninguna condición de discapacidad, el **0.9%** no aportó información y el **0.5%** afirmaron tener alguno de los siguientes tipos de discapacidad:

46% **1.397**
Movilidad

15.7% **478**
Sensorial Visual

11.4% **345**
Mental Cognitiva

7.5% **227**
Sensorial Auditiva

6% **183**
Mental Psicosocial

4.4% **135**
Voz y Habla

3.6% **109**
Presenta más de una Categoría

3.1% **94**
Sistémica

1% **30**
Sensorial Gusto Olfato

0.8% **25**
Piel Pelo y Uñas

0.5% **16**
Sensorial Sordo Ceguera



El **95%** (569.765) de las **personas naturales** no se autoreconocen en ningún grupo étnico, solo el 2.2% (13.237) se reconocen como Afrocolombianos.

1.24% **7.391**
Sin pertenencia étnica

0.74% **4.420**
Indígenas

0.17% **1.001**
Raizales

0.05% **284**
Palenqueros

0.03% **189**
Mental Psicosocial

0.01% **35**
Voz y Habla

El **6%** (37.377) de los peticionarios reportaron presentar condición de desplazamiento y el **4%** (23.008) han sido víctimas de desplazamiento forzado, homicidio, amenaza, desaparición forzada, entre otras.



El **tipo de petición** más frecuente por los ciudadanos o personas naturales, es el Derecho de Petición - Información y Orientación, con el **36%** (213.660) de peticiones. Otros tipos de petición más representativos son:

23% 137.199

Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)

15% 87.542

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

11% 66.284

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

El **motivo de petición** con mayor demanda es Servicio al Ciudadano, con el **9%** (54.697). Otros motivos con mayor frecuencia son:

7% 41.830

Alimentos

6% 38.093

Custodia y cuidado personal

6% 34.810

Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia



Personas Jurídicas

Del total de peticiones realizadas por las personas jurídicas (140.164), se observa que el **canal de comunicación** más utilizado fue el escrito con el **59%**, seguido por el virtual **18%**, el telefónico **13%** y el presencial **10%**. A continuación, se encuentra la clasificación de sectores primarios, dentro de las personas jurídicas que realizaron algún tipo de petición ante el ICBF.

42% **59.412**
Sector Justicia y Defensa

18% **24.621**
Sector Salud

17% **23.140**
Sector Gobierno

12% **16.261**
Sector Educación

8% **10.930**
Sector Social

2% **3.080**
Entes de Control

2% **2.720**
Sector Servicios



42% 59.412

Sector Justicia y Defensa

El sector de justicia y defensa, tiene como competencia formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública en materia de ordenamiento jurídico, defensa y seguridad nacional, acceso a la justicia formal y alternativa, lucha contra la criminalidad, mecanismos judiciales transicionales, entre otros, los cuales desarrolla a través de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

35% 21.009
Policía Nacional

24% 14.170
Juzgados

19% 11.165
Comisarias de Familia

18% 10.695
Fiscalía

3% 1.783
Centro de Servicios Judiciales

0.5% 287
Ejercito Nacional

0.2% 144
Tribunales

0.1% 75
Sistémica

0.1% 48
Casas de Justicia

0.03% 20
Consejo Superior de la Judicatura

0.03% 16
Corte Suprema de Justicia

18% 24.621

Sector Salud

El sector salud, tiene como competencia generar políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el aseguramiento, así como la coordinación intersectorial para el desarrollo de políticas sobre los determinantes en salud; bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la salud de los habitantes de Colombia.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

93% 22.931
IPS

4% 991
EPS

2% 571
Secretarías de Salud

0.3% 74
Institutos Nacionales de Salud

0.1% 24
Centro Regulador de Urgencias
y Emergencias CRUE

0.1% 18
Asociaciones Médicas

0.05% 12
Cruz Roja Colombiana

17% 23.140

Sector Gobierno

El sector gobierno se compone de unidades institucionales residentes: unidades centrales, estatales, todas las instituciones sin fines de lucro que son controladas y financiadas por las administraciones públicas.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

78% 18.004
Notarías

9% 2.127
Alcaldías

7% 1.544
Registraduría Nacional del Estado Civil

3% 735
Agencias - Programas del Gobierno

2% 452
Ministerios

1% 129
Gobernaciones

0.4% 87
Ministerio de Relaciones Exteriores - Consulados

0.2% 40
Presidencia

0.1% 14
Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

0.03% 8
Departamentos Administrativos

12% 16.261

Sector Educación

El sector educación regula y ejerce la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo en el país con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

92% 14.934
Instituciones de Educación
Básica y Media

6% 1.011
Instituciones de Educación Superior

2% 316
Secretarías de Educación
(Departamental, Municipal o Distrital)



8% 10.930

Sector Social

El sector social otorga protección y garantiza el ejercicio efectivo de los derechos a los sujetos de especial protección constitucional, reconocidos por la Carta Política del país y por la jurisdicción constitucional en sus fallos.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

62% 6.784

Operadores ICBF

22% 2.421

Fundaciones

6% 698

Asociaciones

4% 480

ONG

2% 172

Líneas de Ayuda y Emergencia

1% 103

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV)

1% 71

Caja de Compensación Familiar

1% 69

Organizaciones Indígenas

1% 61

Cooperativas

0.3% 32

Departamento para la Prosperidad Social DPS

0.2% 20

Iglesia

0.2% 19

Corporaciones

2% 3.080 Entes de Control

Tiene como misión procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

34% 1.038
Defensoría del Pueblo

32% 993
Procuraduría General
de la Nación

32% 985
Personerías

1% 31
Veedurías

1% 23
Contraloría General de la Republica

0.3% 10
Comisión Nacional del
Servicios Civil



2% 2.720 Sector Servicios

El sector servicios engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

Los sectores secundarios que allegaron peticiones al ICBF, son:

95% 2.592
Empresas

2% 64
Entidades Financieras

1% 28
Medios de Comunicación

1% 36
Hoteles y Turismo

El **tipo de petición más frecuente** por los peticionarios jurídicos, es la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), con el **43%** (60.533) de peticiones. Otros tipos de petición más representativos son:

30% 41.384

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

9% 11.999

Proceso conflicto con la ley (PCL)

10% 13.851

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

El **motivo de petición** con mayor demanda fue Diligencias Administrativas, con el **17%** (23.700). Los motivos con mayor demanda son:

13% 18.387

Maltrato por negligencia

11% 14.872

Abuso Sexual/Violencia Sexual

6% 8.927

Solicitud Concepto de Divorcio - Notaria



Bibliografía

- Decreto 0987 de 2012 por el cual se crea, entre otras dependencias, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre 2011.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, producida por el Departamento Nacional de Planeación. 2015.
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF v5.
- Informe Medición de satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF 2018.



LÍNEA DE
PROTECCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.
DENUNCIA • EMERGENCIA • ORIENTACIÓN

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

 ICBFColombia  @ICBFColombia  @icbfcolombiaoficial



**BIENESTAR
FAMILIAR**