



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Caracterización **Peticionarios** **ICBF** 2020



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 2020.

Tabla de Contenido

Introducción	4
Objetivo	5
Ficha técnica y fuentes de información	6
Variables principales	8
Peticionarios	9
Datos generales	10
Canales de atención	11
Tipos de peticiones	12
Motivos de peticiones	13
País del peticionario	14
Comportamiento mensual	15
Personas naturales	16
Personas Jurídicas	24
Peticionario Anónimo	28
Regionales	32
Información de interés por regional	33
Conclusiones	101

Introducción

En el presente informe, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF da cumplimiento al numeral 4 del artículo 15 del Decreto 0987 de 2012, en el cual se solicita “Caracterizar la población que accede a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado”.

Trabajamos por las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias del país

En este documento se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de 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 2019.

Objetivo

Caracterizar a los peticionarios que solicitan información o acceso a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el seguimiento y las mejoras en el servicio prestado.



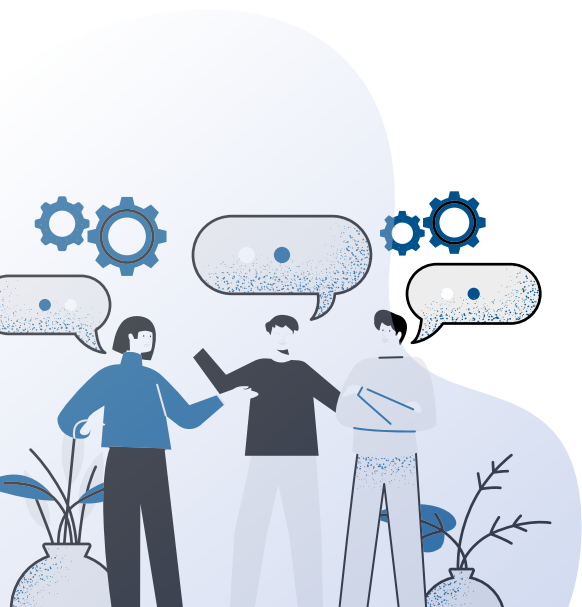
Caracterizar a los peticionarios de la entidad, entre los que se encuentran: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, familias, servidores públicos, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, proveedores, organismos de control y comunidad en general.



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 y fuentes de información

Los datos para la caracterización de los peticionarios durante la vigencia 2019 se obtuvieron del Sistema de Información Misional SIM; también se complementó y validó información con bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Sisbén III, Registro Único de Víctimas, Red Unidos y el Sistema Integrado de Matrícula (SIMAT). En el SIM 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.

Los datos fueron sometidos a un proceso de normalización que incluyó la validación del registro de la información de los peticionarios personas naturales con la RNEC.

Dicho proceso arrojó un total de 953 465 registros válidos que fueron objeto de análisis para la presente caracterización.

Para el análisis completo de los datos de la vigencia 2019 reportados, en conjunto con la Dirección de Planeación y Control de Gestión, se realizó el cruce de las siguientes bases de datos por entidad:

- Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC): diciembre 2019.
- Sisbén III: noviembre 2019.
- Registro Único de Víctimas: octubre 2019.
- Unidos: agosto 2019.
- SIMAT: octubre 2019.

Ficha Técnica y Fuentes de Información

Sobre dicho cruce de información, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Para los datos de 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 referente a si el peticionario se encontraba registrado bajo 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. La encuesta de Sisbén no recoge información sobre el régimen de afiliación; en su lugar, a partir de las condiciones socioeconómicas del hogar, define un puntaje con el cual se generan los puntos de corte a partir de los cuales 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 y Protección Social; es importante señalar que el complemento no puede ser asumido como régimen contributivo.
- En cuanto al cruce de información con el SIMAT, se identificó el grado educativo de los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos.

Variables principales

Para el análisis del presente documento, a continuación se relacionan las principales variables de nuestra base de datos del SIM:

- 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.
- Información del peticionario (tipo de documento y número de documento).
- Tipo de peticionario.
- Sector primario.
- Sector secundario.
- Sexo.
- Edad.
- Grupo étnico peticionario.
- Condición de desplazamiento.
- Lugar de nacimiento del peticionario.



Peticionarios

En el Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (A1.P21.DE), los peticionarios son quienes, por decisión propia, interactúan para iniciar cualquier tipo de actuación y solicitar, entre otras, 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 por grupo de valor es la siguiente:

Personas naturales



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



Personas jurídicas

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.

Anónimos



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.

Datos generales

Durante el año
2019
recibimos
953.465*
peticiones



676.121
personas
naturales



174.306
personas
jurídicas



103.038
anónimos

*Registros válidos para caracterizar, tras proceso de normalización de base de datos.

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 presentarlas por cualquier medio idóneo al que puedan acceder.

Para la vigencia 2019 se observa que el **70%** de las peticiones fueron recibidas mediante los canales:

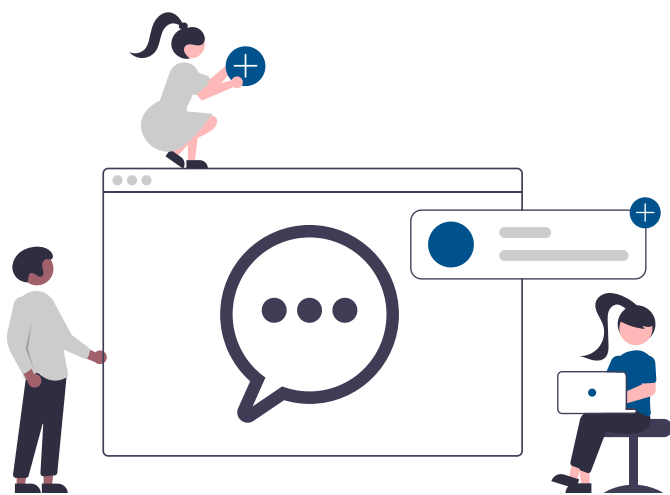
Presencial
406.564
43%

Telefónico
263.575
28%

El **30%** restante corresponde a las peticiones allegadas mediante el canal **escrito y el virtual**

Escrito
167.400
18%

Virtual
115.811
12%



Tipos de peticiones

En cuanto a los tipos de peticiones que son recibidas, en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (G1.RC – V6) 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".

Durante la vigencia 2019, dentro de los tipos de petición efectuados, se evidenció lo siguiente: Derecho de Petición - Información y Orientación (284 575 – 29,8 %), Trámites de Atención Extraprocesal (174 181 – 18,3 %), Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (146 147 – 15,3 %), Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (122 206 – 12,8 %), Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto (84 487 – 8,9 %) y Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos (62 770 – 6,6 %). Los 79 099 datos restantes corresponden a otros porcentajes menos significativos.



Motivos de peticiones

Los peticionarios del ICBF, en su mayoría, presentaron solicitudes relacionadas con el motivo de petición violencia física, psicológica o negligencia (119 148 – 12,5 %), seguido de Servicio al Ciudadano (64 429 – 6,8 %).

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

- Diligencias Administrativas: 51 723 – 5,4 %
- Alimentos: 49 211 – 5,2 %
- Otras instituciones: 48 401 – 5,1 %
- Custodia y cuidado personal: 43 244 – 4,5 %
- Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia: 41 583 – 4,4 %
- Abuso Sexual/Violencia Sexual: 32 783 – 3,4 %
- Reconocimiento de la línea escenario 1: 28 743 – 3,0
- Presunta vulneración de derechos: 22 807 – 2,4 %



País del peticionario

En la verificación de la información suministrada por los peticionarios que se acercaron a la entidad, se observan los países de origen con mayor número de registros según el tipo de petición.

A continuación se describen los principales países de origen de los peticionarios y el tipo de petición más frecuente que solicitaron al ICBF.



España: 857

Derecho de Petición—Información y Orientación (255)



Estados Unidos de América: 818

Asesoría en Derecho de Familia (225)



Venezuela: 605

Derecho de Petición—Información y Orientación (311)



Chile: 376

Asesoría en Derecho de Familia (153)



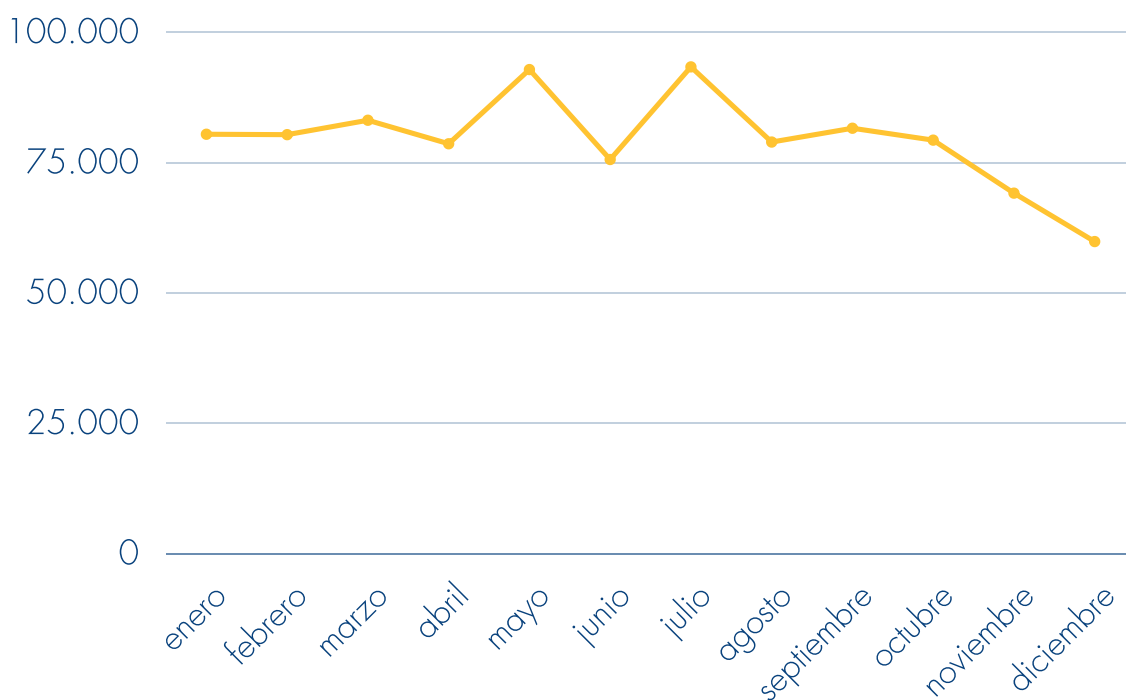
Italia: 326

Trámite de Adopción (226)



Comportamiento mensual

Durante la vigencia 2019, los peticionarios del ICBF realizaron un mayor número de solicitudes ante la entidad en el mes de julio (93 379 - 9,8 %), seguido del mes de mayo (92 865—9,7 %); mientras que diciembre fue el mes en el que menos solicitudes realizaron 6,3% (59 885).



Personas naturales

Mediante lo establecido en el Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (A1.P21.DE), 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.

En 2019, los peticionarios personas naturales hicieron 676 121 peticiones al ICBF; para ello usaron preferentemente el canal presencial a través del cual realizaron el 57 % de sus solicitudes, seguido del canal telefónico con 25 % (166 975) y del escrito con 10 % (66 145). Cabe anotar que en 2019, el canal menos utilizado por los peticionarios persona natural fue el virtual con un 9 % (59 865) de representatividad respecto de los demás.



Personas naturales

Discapacidad Grupo étnico

En el instituto, de acuerdo con lo establecido, 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.

Para 2019, y de acuerdo con el cruce de bases de datos, se identificó que el 11 % (75 752) reconocieron que presentan algún tipo de discapacidad, el 21 % no reconoce tener alguna discapacidad (139 988) y sobre el 68 % restante no se cuenta con información (460 378).

En cuanto a la información correspondiente del grupo étnico de las personas naturales se evidenció que el 2 % (13 555) se autorreconoce como afrocolombiano/a, el 1,5 % corresponden a los grupos indígenas 4 645, raizal 856, comunidad negra 481, palenquero/a 279 y rom/gitano 35. El 90 % de los peticionarios que se acercaron a la entidad no se autorreconocen como parte de algún grupo étnico.

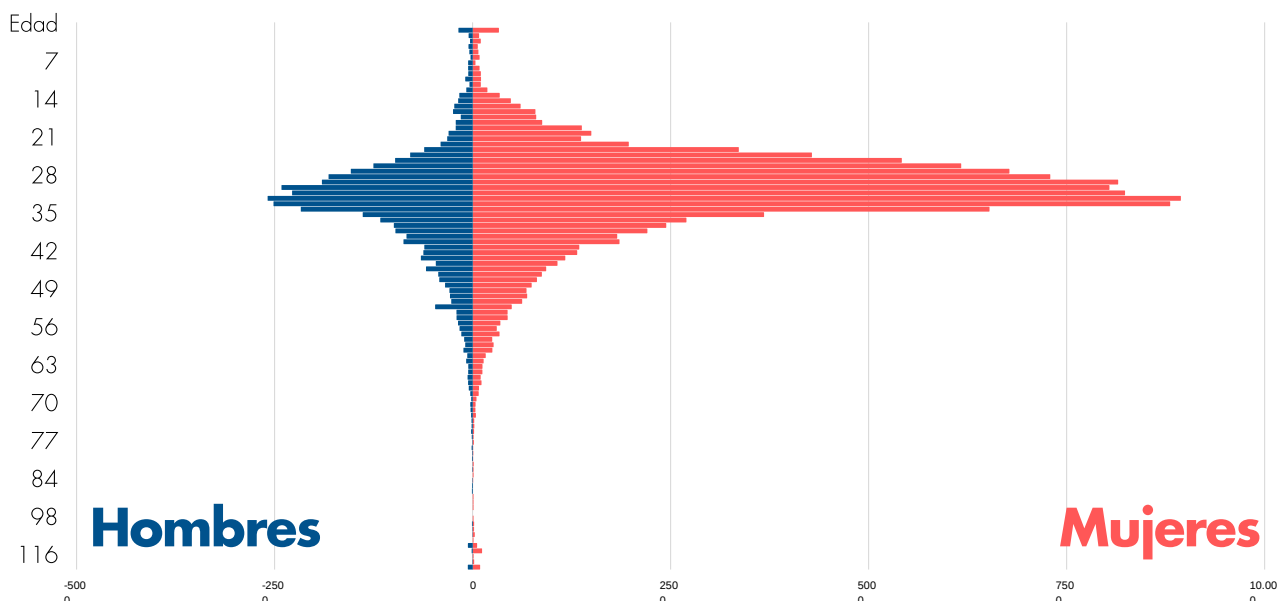
Personas naturales

Género Grupo Etario

El **69%** (466.531) de las personas naturales que se acercan al ICBF a realizar una petición son mujeres, el **29%** (199.416) son hombres. Del 2% restante no se cuenta con información (10.174).

En cuanto a las categorías de grupos etarios, se evidencia que el 15 % de personas naturales que realizaron una petición durante la vigencia 2019 son adultos de 27 a 59 años (103 286), seguido por los jóvenes de 19 a 26 años (48 826) con un 7 %. El 1,2 % de los peticionarios lo conforman 4004 adolescentes de 12 a 18 años, 2514 adultos mayores de 60 años, 1067 peticionarios de la categoría de niñez de 6 a 11 años y 987 de primera infancia de 0 a 5 años. Del 76 % (515 437) restante no se cuenta con información.

La siguiente **pirámide poblacional**, ilustra que los peticionarios más frecuentes son la población adulta.



Personas naturales

Grado educativo

Del cruce con la base de datos de SIMAT se identificó el grado educativo para los menores de edad escolarizados o mayores en programas de ciclos de adultos. De dicha información se observa que de nuestros peticionarios, el 0,1 % registran que adelantaron algún curso de primaria (602), el 0,5 % secundaria (3709) y un 1,5 % en programas de ciclos de adultos (10 093). Del 97,9 % restante de personas naturales que se dirigieron al ICBF no se cuenta con información (661.717).



Personas naturales

Información socioeconómica

Para la vigencia de análisis se observa que de las personas naturales identificadas, el 28,51 % corresponden a estrato 1 (192 749), seguido por el 20,06 % del estrato 2 (135 631). El 7,54 % restante corresponde a los estratos 0 (13 289 — 1,97 %), 3 (36 077 — 5,34 %), 4 (1325 — 0,2 %), 5 (216 — 0,03 %) y 6 (40 — 0,01 %). Del 44% restante no se cuenta con información.

También contamos con información sobre estado civil en la que se observa que el mayor número de personas naturales que se acercan al ICBF son solteros (180 885 — 26,75 %), seguido por los petitionarios que están en unión libre (114 735 — 16,97 %), separado o divorciado (45 784 — 6,77 %), casados (32 269 — 4,77 %) y, por último, se encuentran los viudos (5653 — 0,84%). Del 43,9 % restante no se cuenta con información.

De la base de datos de Sisbén se verificó la información sobre el régimen de afiliación que evidenció que del total de 676 121 registros de personas naturales, el 46 % se encuentra en Régimen Subsidiado (313 991) y del 54 % restante no se cuenta con información (362 130).

Adicionalmente, se muestra que el 11 % (75 752) de los petitionarios personas naturales han sido víctimas de desplazamiento forzado; otros se acercaron a la entidad principalmente en busca de Información y Orientación (30 359 — 40 %), seguido por el tipo de petición de Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) (22 685 — 30 %) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (9465 — 12 %). El 17 % de los tipos de petición realizados por dicha población corresponden a Información y Orientación con Trámite, Asistencia y Asesoría a la Familia, Atención por Ciclos de Vida y Nutrición y Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos.

Personas naturales

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).

Actualmente, los niveles de Sisbén se clasifican del 1 al 3, dependiendo del puntaje que se obtenga en la encuesta realizada al ciudadano y el tipo de zona en la que resida, ya sea 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: aquí 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 del año 2009, en donde se le prioridad a menores de 5 años de edad, mujeres cabeza de familia y personas de la tercera edad.

Para la vigencia 2019, de los peticionarios persona natural que se acercaron al ICBF, se registró que el 42 % (282 196) de ellos se encuentran en nivel 1, el 4% (29 589) en el nivel 2 y el 10 % (67 542) en el nivel 3. Del 44 % (296 794) restante no se cuenta con información.

Personas naturales

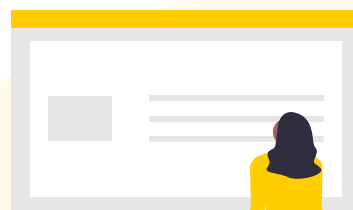
Tipo de petición

Es importante verificar el tipo de petición más demandado por los peticionarios, según su grupo etario.

El mayor número de registros es el de los adultos, quienes se acercaron al ICBF con mayor frecuencia por Derecho de Petición - Información y Orientación (36 807), seguido por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) (30 825) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (13 217). Los tipos de petición menos demandados por este grupo etario fueron Denuncias Anticorrupción (10) y Trámite Búsqueda de Orígenes (3).

Los tipos de petición más demandados por los jóvenes son el Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) (20 835), Derecho de Petición - Información y Orientación (16 993) y Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (4044). Al igual que para los adultos, el tipo de petición menos demandado por ellos es el de Denuncias Anticorrupción (8).

Los adolescentes se acercaron a la entidad con más frecuencia por el tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (1436), seguido por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) (1283) y Derecho de Petición - Información y Orientación (449). En este grupo etario se observa la baja demanda del tipo de petición en Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD-OA) (3).



Personas naturales

Tipo de petición

En cuanto al adulto mayor se observa que durante la vigencia 2019, el Derecho de Petición - Información y Orientación fue el que más registros tuvo (891), seguido por Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (537) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (334). Entre los tipos de petición menos demandados por los adultos mayores está la Atención en Crisis y Denuncias Anticorrupción (1).

Es importante mencionar que los grupos etarios niñez y primera infancia tuvieron el mayor número de registros por Trámite de Atención Extraprocesal (TAE), con 446 y 581 respectivamente. Seguido por los tipos de petición SRD (314) y atención a niños, niñas y adolescentes Centro de Contacto (106) para el grupo etario niñez; en cuanto al grupo etario primera infancia, por los tipos de petición Derecho de Petición - Información y Orientación (145) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (87).



Personas Jurídicas

De acuerdo con lo establecido en el Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (A1.P21.DE), 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.

A diferencia de las personas naturales, las personas jurídicas prefieren el canal escrito (99 937—57 %) para realizar sus peticiones ante la entidad, seguido por el canal virtual (39.449—23 %), el telefónico (17 846—10 %) y el presencial (17 061 – 10 %).



Personas Jurídicas

Para la caracterización de esta categoría de peticionarios es importante tener en cuenta que se hace 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. De igual manera, para este mismo fin de caracterización, los registros de peticionarios personas jurídicas del Sistema de Información Misional se clasifican a su vez en dos sectores: primario y secundario.

Sector Primario

El Sector Primario comprende los grandes sectores del gobierno como el de Salud, Educación, Justicia y Defensa. El mayor número de registros proviene del Sector Justicia y Defensa (72 747 - 7,6 %), seguido por el Sector Gobierno (31 859 - 3,3 %), el Sector Salud (28 356 - 3,0 %), el Sector Educación (19 606 - 2,1 %), el Sector Social (14 685 - 1,5 %), el Sector Servicios (3 770 - 0,4 %) y el Sector Entes de Control (3 283 - 0,3 %).

Personas Jurídicas

Sector Secundario

El Sector Secundario comprende todas aquellas entidades públicas y privadas tales como IPS, Policía Nacional, empresas, entre otros. Para la vigencia 2019, el 98 % de las peticiones fueron presentadas por las siguientes entidades: el mayor número de registros provino de las IPS con un 16 % (27 085), seguido por la Policía Nacional (21 701) y las instituciones de educación básica y media (21 488), ambas con 12 %; seguido de las notarías (19 408) y los juzgados (18 591) con un 11 %; las comisarías de Familia con un 9 % (15 621), la Fiscalía General de la Nación con un 8 % (14 070), los operadores ICBF 5 % (8728), las alcaldías 4 % (6 704); por último, las empresas (3 686) y las fundaciones (3 470) con un 2 %.



Personas Jurídicas

Las siguientes entidades cuentan cada una con 1 % con respecto al total de registros realizados en la vigencia de análisis: Registraduría Nacional del Estado Civil (2 213), Centro de Servicios Judiciales (2 063), Asociaciones (1 817), Procuraduría General de la Nación (1 072), personerías (1 071), Defensoría del Pueblo (1 053) y EPS (999).

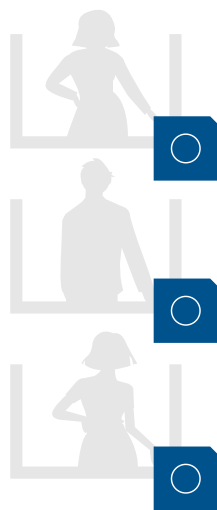
En cuanto a los tipos de petición más frecuentemente requeridos por las personas jurídicas, se observa que en un mayor porcentaje corresponden a Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (21 419 registros); seguido por Derecho de Petición - Información y Orientación (12 621 registros) y Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (4709 registros).



Peticionario Anónimo

De acuerdo con lo establecido en el Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (A1.P21.DE), 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.

La última categoría de peticionario a evaluar en el presente documento son los anónimos (103 038) de quienes se observa, al igual que en vigencias anteriores, que el canal de atención más utilizado para realizar sus solicitudes es el telefónico con un 76 % (78 754), seguido por el virtual 16 % (16 497), el presencial 6 % (6442) y por último el escrito 1 % (1318).



Peticionario Anónimo

En cuanto a la desagregación de los datos básicos de los peticionarios anónimos en los registros en el SIM, se verificaron las variables de edad, sexo, discapacidad y grupo étnico.

Debido a que esta categoría de peticionarios tiene precisamente la característica de reservar su identidad, los registros del 99,5 % de estos peticionarios no cuentan con información del sexo; del 5 % restante, 309 son mujeres (0,30 % del total de peticionarios anónimos), y el 0,14 % son hombres, 148 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.

Solo 19 individuos (0,02 % de los 103 038 peticionarios anónimos) dejó información sobre su grupo etario así: 11 adultos, 5 jóvenes, 2 adolescentes y un adulto mayor. Respecto a la información de discapacidad, solo 15 dicen tener alguna y 10 registraron que no presentan ninguna.

En cuanto a la variable grupo étnico se registró un total de 21 afrocolombianos, 4 indígenas, 2 individuos de la comunidad negra y un palenquero. De otra parte, 61 628 peticionarios anónimos registraron que no se autoreconocen en ninguno de los grupos étnicos establecidos.

Peticionario Anónimo

Sobre el tipo de petición que realizan los peticionarios anónimos, el 85% de los registros corresponden al Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos con un 47 % (48 349) y el 38 % a Derecho de Petición - Información y Orientación (39 646).

El 8 % de sus peticiones fueron registros por Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) (8115) y el 6 % restante equivale a derechos de petición, asesorías y asistencia. Para la vigencia 2019, solo 21 anónimos se acercaron al ICBF por Atención en Crisis (0,02 %).

- Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite: 2.829 - 2,75 %.
- Derecho de Petición – Reclamos: 2.383 - 2,31 %
- Denuncias Anticorrupción: 446 - 0,43 %
- Asesoría en Derecho de Familia: 380 - 0,37 %
- Derecho de Petición – Quejas: 310 - 0,30 %
- Derecho de Petición – Sugerencias: 211 - 0,20 %
- Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: 103 - 0,10 %
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades: 100 - 0,10 %
- Trámite de Atención Extraprocesal (TAE): 86 - 0,08
- Inobservancia de derechos: 22 - 0,02 %
- Atención en Crisis: 21 - 0,02 %
- Asistencia y Asesoría a la Familia: 14 - 0,01 %
- Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto: 9 - 0,01 %
- Proceso conflicto con la ley (PCL): 8 - 0,01 %
- Llamadas No Serias: 6 - 0,01 %

Peticionario Anónimo

En cuanto a los motivos de petición, el **87%** se distribuye entre los siguientes 10 motivos:

- Violencia física, psicológica y/o negligencia: 43 174 - 41,90 %
- Presunta vulneración de derechos: 11 911 - 11,56 %
- Otras Instituciones: 9607 - 9,32 %
- Servicio al Ciudadano: 9027 - 8,76 %
- Abuso Sexual/Violencia Sexual: 5259 - 5,10 %
- Situación de trabajo infantil: 3425 - 3,32 %
- Custodia y Cuidado Personal: 2587 - 2,51 %
- Alimentos: 2125 - 2,06 %
- Filiación: 1206 - 1,17 %
- Violencia Sexual: 1200 - 1,16 %



Regionales

En el capítulo regionales se presenta información relevante en cuanto al número de registros por categoría de peticionario, sus preferencias en el canal de atención al acercarse a la entidad, y los cinco tipos de petición más frecuentes por cada una de las regionales.

A continuación, de forma descendente, se ordenan las regionales por número total de peticiones recibidas en **2019**, y se desagrega este dato en el mayor porcentaje de registros realizados por tipos de peticionario y canal de atención; adicionalmente, se presenta el mayor número de solicitudes de cada regional por tipos de petición.



Información de interés por regional

Bogotá

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



72.396
71%

Persona Jurídica



28.311
28%

Anónimo



990
0,9%

Preferencia de canal de atención

Presencial



71.800
71%

Escrito



27.365
27%

Virtual



2.073
2%

Telefónico



458
0,4%

Sin Información



1

Información de interés por regional

Bogotá

Predominio por tipo de petición

33.091

Trámite de atención
Extraprocesal

24.488

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

19.267

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con Trámite

15.321

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

2.837

Proceso conflicto con
la ley (PCL)

Información de interés por regional

Valle del Cauca

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



45.598
84%

Persona Jurídica



7.797
14%

Anónimo



751
1,3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



37.210
69%

Escrito



15.181
28%

Virtual



1.386
2%

Telefónico



369
0,6%

Sin Información



1

Información de interés por regional

Valle del Cauca

Predominio por tipo de petición

14.976

Trámite de atención Extraprocesal

14.638

Derecho de Petición - Información y Orientación

10.302

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

9.208

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

1.248

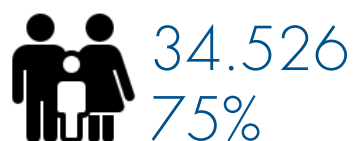
Proceso conflicto con la ley (PCL)

Información de interés por regional

Antioquia

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



Persona Jurídica

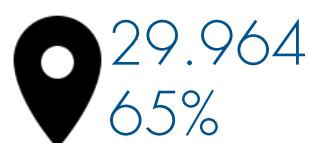


Anónimo



Preferencia de canal de atención

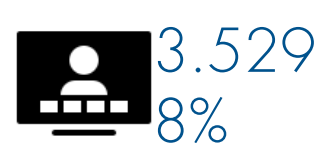
Presencial



Escrito



Virtual



Telefónico



Sin Información



Información de interés por regional

Antioquia

Predominio por tipo de petición

13.299

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

12.926

Trámite de atención
Extraprocesal
(TAE)

9.247

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

3.957

Derecho de Petición
Información y
Orientación con Trámite

2.786

Solicitud de Restablecimiento de
Derechos- Otras Autoridades

Información de interés por regional

Cundinamarca

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



26.634
71%

Persona Jurídica



9.944
26%

Anónimo



811
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



24.027
64%

Escrito



11.159
30%

Virtual



1.836
5%

Telefónico



367
1%

Información de interés por regional

Cundinamarca

Predominio por tipo de petición

12.359

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

9.143

Trámite de atención
Extraprocesal

6.590

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con Trámite

5.166

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

1.079

Reporte de Amenaza o
Vulneración de derechos

Información de interés por regional

Huila

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



27.495
84%

Persona Jurídica



4.779
15%

Anónimo



514
1,5%

Preferencia de canal de atención

Presencial



22.724
69%

Escrito



7.257
22%

Virtual



2.292
7%

Telefónico



515
2%

Información de interés por regional

Huila

Predominio por tipo de petición

11.884

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

8.582

Trámite de atención
Extraprocesal

5.078

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con Trámite

3.924

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

1.120

Derecho de Petición -
Atención por Ciclos
de Vida y Nutrición

Información de interés por regional

Norte de Santander

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



22.231
76%

Persona Jurídica



6.559
23%

Anónimo



304
1%

Preferencia de canal de atención

Presencial



21.085
72%

Escrito



6.078
21%

Virtual



1.808
6%

Telefónico



121
0,4%

Sin Información



2

Información de interés por regional

Norte de Santander

Predominio por tipo de petición

12.265

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

6.143

Trámite de atención
Extraprocesal

5.527

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con
Trámite

2.996

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

623

Proceso conflicto
con la ley (PCL)

Información de interés por regional

Tolima

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



19.666
69%

Persona Jurídica



8.271
29%

Anónimo



763
2,6%

Preferencia de canal de atención

Presencial



15.814
55%

Escrito



10.607
37%

Virtual



1.904
7%

Telefónico



375
1%

Información de interés por regional

Tolima

Predominio por tipo de petición

7.996

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con
Trámite

7.899

Trámite de atención
Extraprocesal

4.342

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

2.841

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

1.373

Solicitud de Restablecimiento
de Derechos – Otras Autoridades

Información de interés por regional

Risaralda

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



21.341
86%

Persona Jurídica



3.009
12%

Anónimo



379
1,5%

Preferencia de canal de atención

Presencial



16.355
66%

Escrito



5.609
23%

Virtual



2.544
10%

Telefónico



221
1%

Información de interés por regional

Risaralda

Predominio por tipo de petición

10.509

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

4.715

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con
Trámite

3.430

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

3.140

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

1.381

Derecho de Petición
Atención por
Ciclos de Vida y Nutrición

Información de interés por regional

Santander

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



18.449
76%

Persona Jurídica



5.103
21%

Anónimo



558
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



17.136
71%

Escrito



5.436
22%

Virtual



1.082
4%

Telefónico



456
2%

Información de interés por regional

Santander

Predominio por tipo de petición

8.644

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

4.020

Derecho de Petición - Información y Orientación

3.868

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

3.607

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.386

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Atlántico

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



16.005
70%

Persona Jurídica



6.657
29%

Anónimo



246
1%

Preferencia de canal de atención

Presencial



14.891
65%

Escrito



6.237
27%

Virtual



1.643
7%

Telefónico



137
1%

Información de interés por regional

Atlántico

Predominio por tipo de petición

9.076

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

3.925

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

3.736

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

2.817

Derecho de Petición - Información y Orientación

1.863

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Nariño

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



13.807
68%

Persona Jurídica



5.914
29%

Anónimo



533
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



12.177
60%

Escrito



6.082
30%

Virtual



1.497
7%

Telefónico



498
3%

Información de interés por regional

Nariño

Predominio por tipo de petición

5.138

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

4.688

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

4.263

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

3.560

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con Trámite

754

Derecho de Petición
Atención por Ciclos de
Vida y Nutrición

Información de interés por regional

Boyacá

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



11.638
64%

Persona Jurídica



5.947
33%

Anónimo



460
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



10.151
56%

Escrito



6.603
37%

Virtual



1.037
6%

Telefónico



254
1%

Información de interés por regional

Boyacá

Predominio por tipo de petición

4.776

Derecho de Petición -
Información y
Orientación con
Trámite

4.177

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

3.975

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

2.902

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

473

Reporte de Amenaza o
Vulneración de derechos

Información de interés por regional

Caldas

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



13.301
77%

Persona Jurídica



3.470
20%

Anónimo



525
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



8.616
50%

Escrito



6.323
36%

Virtual



2.003
12%

Telefónico



354
2%

Información de interés por regional

Caldas

Predominio por tipo de petición

4.252

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

3.508

Derecho de Petición - Información y Orientación

3.114

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

3.084

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.058

Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades

Información de interés por regional

Cesar

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



15.122
90%

Persona Jurídica



1.567
9%

Anónimo



201
1%

Preferencia de canal de atención

Presencial



14.901
88%

Escrito



1.569
9%

Virtual



217
2%

Telefónico



203
1%

Información de interés por regional

Cesar

Predominio por tipo de petición

6.655

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

5.009

Derecho de Petición Información y Orientación

2.164

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.589

Asistencia y Asesoría a la Familia

707

Derecho de Petición Información y Orientación con Trámite

Información de interés por regional

Meta

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



12.510
78%

Persona Jurídica



3.156
20%

Anónimo



301
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



9.911
62%

Escrito



4.739
27%

Virtual



1.074
7%

Telefónico



243
2%

Información de interés por regional

Meta

Predominio por tipo de petición

6.626

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

3.202

Derecho de Petición Información y Orientación con Trámite

3.137

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.206

Derecho de Petición - Información y Orientación

411

Derecho de Petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

Información de interés por regional

Córdoba

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



11.873
75%

Persona Jurídica



3.415
22%

Anónimo



564
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



11.656
73%

Escrito



3.557
22%

Virtual



359
2%

Telefónico



279
2%

Sin Información



1

Información de interés por regional

Córdoba

Predominio por tipo de petición

6.011

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

3.380

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

2.728

Derecho de Petición - Información y Orientación

1.722

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

673

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Bolívar

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



12.400
83%

Persona Jurídica



2.161
14%

Anónimo



418
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



10.817
72%

Escrito



3.413
23%

Virtual



455
3%

Telefónico



294
2%

Información de interés por regional

Bolívar

Predominio por tipo de petición

4.649

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

3.901

Derecho de Petición - Información y Orientación

2.359

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.981

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

426

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Cauca

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



7.480
71%

Persona Jurídica



2.700
25%

Anónimo



384
4%

Preferencia de canal de atención

Presencial



6.631
63%

Escrito



3.430
32%

Virtual



350
3%

Telefónico



153
1%

Información de interés por regional

Cauca

Predominio por tipo de petición

3.551

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

2.477

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.648

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

685

Asistencia y Asesoría a la Familia

652

Derecho de Petición Información y Orientación

Información de interés por regional

Magdalena

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



9.031
88%

Persona Jurídica



1.006
10%

Anónimo



193
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



6.676
65%

Escrito



3.275
32%

Virtual



202
2%

Telefónico



76
1%

Sin Información



1

Información de interés por regional

Magdalena

Predominio por tipo de petición

4.005

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

2.495

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.725

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

476

Derecho de Petición - Información y Orientación

427

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Quindío

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



5.124
60%

Persona Jurídica



3.134
37%

Anónimo



232
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



3.961
47%

Escrito



3.348
39%

Virtual



961
11%

Telefónico



220
3%

Información de interés por regional

Quindío

Predominio por tipo de petición

2.023

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.697

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.588

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

1.497

Derecho de Petición Información y Orientación

428

Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades

Información de interés por regional

La Guajira

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



7.092
85%

Persona Jurídica



1.118
13%

Anónimo



186
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



6.418
76%

Escrito



1.492
18%

Virtual



274
3%

Telefónico



212
2%

Información de interés por regional

La Guajira

Predominio por tipo de petición

3.070

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.659

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.630

Derecho de Petición - Información y Orientación

967

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

417

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Caquetá

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



6.183
75%

Persona Jurídica



1.965
24%

Anónimo



130
1%

Preferencia de canal de atención

Presencial



5.861
71%

Escrito



1.762
21%

Virtual



573
7%

Telefónico



82
1%

Información de interés por regional

Caquetá

Predominio por tipo de petición

2.950

Derecho de Petición
Información y
Orientación

2.007

Derecho de Petición
Información y Orientación con
Trámite

1.864

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

957

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

134

Reporte de Amenaza
o Vulneración de derechos

Información de interés por regional

Sucre

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



5.896
80%

Persona Jurídica



1.277
17%

Anónimo



215
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



5.095
67%

Escrito



1.681
23%

Virtual



462
6%

Telefónico



150
2%

Información de interés por regional

Sucre

Predominio por tipo de petición

2.871

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.312

Derecho de Petición - Información y Orientación

1.159

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.103

Derecho de Petición Información y Orientación con Trámite

321

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Casanare

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



4.475
68%

Persona Jurídica



1.892
29%

Anónimo



155
2%

Preferencia de canal de atención

Presencial



4.275
65%

Escrito



1.941
30%

Virtual



240
4%

Telefónico



66
1%

Información de interés por regional

Casanare

Predominio por tipo de petición

2.249

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.420

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

1.147

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

914

Derecho de Petición - Información y Orientación

242

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Arauca

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



4.783
80%

Persona Jurídica



1.131
19%

Anónimo



70
1%

Preferencia de canal de atención

Presencial



4.169
70%

Escrito



1.600
27%

Virtual



139
2%

Telefónico



76
1%

Información de interés por regional

Arauca

Predominio por tipo de petición

2.052

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

1.456

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

1.067

Derecho de Petición -
Información y Orientación
con Trámite

668

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

188

Derecho de Petición
Atención por
Ciclos de Vida y Nutrición

Información de interés por regional

Putumayo

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



4.461
78%

Persona Jurídica



1.096
19%

Anónimo



181
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



3.424
60%

Escrito



1.978
34%

Virtual



201
4%

Telefónico



135
2%

Información de interés por regional

Putumayo

Predominio por tipo de petición

1.417

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

1.156

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

1.139

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

715

Derecho de Petición - Información y Orientación

559

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Chocó

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



3.493

90%

Persona Jurídica



272

7%

Anónimo



116

3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



2.630

68%

Escrito



1.066

27%

Virtual



109

3%

Telefónico



76

2%

Información de interés por regional

Chocó

Predominio por tipo de petición

1.232

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

778

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

546

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

534

Asistencia y Asesoría a la Familia

375

Derecho de Petición - Información y Orientación

Información de interés por regional

Guaviare

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



1.158
59%

Persona Jurídica



729
37%

Anónimo



79
4%

Preferencia de canal de atención

Presencial



1.150
58%

Escrito



765
39%

Virtual



43
2%

Telefónico



8
0,4%

Información de interés por regional

Guaviare

Predominio por tipo de petición

685

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

493

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

394

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

113

Derecho de Petición - Información y Orientación

71

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Vichada

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



1.422
78%

Persona Jurídica



351
19%

Anónimo



48
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



987
54%

Escrito



727
40%

Virtual



58
3%

Telefónico



49
3%

Información de interés por regional

Vichada

Predominio por tipo de petición

581

Derecho de Petición -
Información y Orientación
con Trámite

426

Derecho de Petición -
Información y Orientación

283

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

235

Trámite de atención
Extraprocesal (TAE)

80

Inobservancia de
derechos

Información de interés por regional

San Andrés

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



1.416
79%

Persona Jurídica



324
18%

Anónimo



45
3%

Preferencia de canal de atención

Presencial



1.189
67%

Escrito



529
30%

Virtual



44
2%

Telefónico



23
1%

Información de interés por regional

San Andrés

Predominio por tipo de petición

477

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

396

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

358

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

258

Derecho de Petición - Información y Orientación

143

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Amazonas

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



954
65%

Persona Jurídica



456
31%

Anónimo



52
4%

Preferencia de canal de atención

Presencial



716
49%

Escrito



589
40%

Virtual



92
6%

Telefónico



65
4%

Información de interés por regional

Amazonas

Predominio por tipo de petición

532

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

345

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

228

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

98

Asistencia y Asesoría a la Familia

83

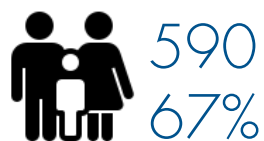
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos

Información de interés por regional

Guainía

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



Persona Jurídica

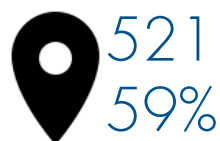


Anónimo



Preferencia de canal de atención

Presencial



Escrito



Virtual



Telefónico



Información de interés por regional

Guainía

Predominio por tipo de petición

249

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

179

Asistencia y Asesoría a la Familia

129

Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición

121

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

114

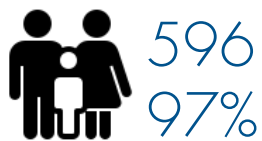
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

Información de interés por regional

Vaupés

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



Persona Jurídica

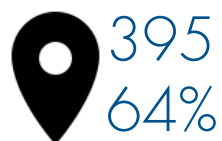


Anónimo



Preferencia de canal de atención

Presencial



Escrito



Virtual



Telefónico



Información de interés por regional

Vaupés

Predominio por tipo de petición

152

Trámite de atención Extraprocesal (TAE)

146

Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

137

Derecho de Petición - Información y Orientación

121

Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite

22

Asistencia y Asesoría a la Familia

Información de interés por regional

Sede Nacional

Predominio por tipo de peticionario

Persona Natural



216.670
62%

Anónimo



92.039
26%

Persona Jurídica



39.663
11%

Preferencia de canal de atención

Telefónico



256.600
73,6%

Virtual



85.309
24,4%

Presencial



3.421
0,98%

Escrito



2.933
0,84%

Sin Información



109
0,03%

Información de interés por regional

Sede Nacional

Predominio por tipo de petición

136 164

Derecho de Petición -
Información y
Orientación

84 487

Atención niños, niñas
o adolescentes Centro
de Contacto

49 546

Reporte de Amenaza
o Vulneración de
derechos

44 833

Solicitud de
Restablecimiento de
Derechos (SRD)

17 289

Derecho de Petición -
Información y Orientación
con Trámite

Conclusiones

Durante las vigencias 2018 y 2019 se evidenció una variación ascendente de un 11 % (93 160) de peticionarios registrados en la base del SIM, lo que representó pasar de 860 305 en 2018 a un total de 953 465 registros en 2019.

Para la vigencia 2019, el canal de atención más utilizado por los peticionarios sigue siendo el presencial, seguido por el telefónico, el escrito y el virtual; adicionalmente, persiste el hecho de que la mayoría de peticionarios del ICBF son mujeres.

En cuanto al tipo de petición, al igual que durante la vigencia 2018, el Derecho de Petición - Información y Orientación sigue siendo el más frecuentemente demandado por nuestros peticionarios, seguido por Trámites de Atención Extraprocesal.

Para la presente vigencia de análisis se cuenta con mayor información de nuestros peticionarios personas naturales, segmento en el que logramos identificar que el 0,5 % registran haber cursado alguna formación de primaria (602), el 1 % de secundaria (3709) y un 1 % de programas de ciclos de adultos (10 093). En cuanto al estrato socioeconómico, evidenciamos que el 29 % corresponden a estrato 1 (192 749), seguido por el 20 % del estrato 2 (135 631). El 8% restante corresponde a los estratos 0 (13 289 - 2 %), 3 (36 077 - 5 %), 4 (1325 - 0,2 %), 5 (216 - 0,03 %) y 6 (40 - 0,01 %).

Conclusiones

En cuanto a las personas jurídicas, para la vigencia 2019 los peticionarios siguen prefiriendo el canal escrito (57 % - 99 937) para realizar sus peticiones ante la entidad, seguido por el canal virtual (39 449 - 23 %), el telefónico (17 846 - 10 %) y el presencial (17 061 - 10 %).

De los peticionarios anónimos (103 038), al igual que en vigencias anteriores, se observa que el canal de atención más utilizado para realizar sus solicitudes es el telefónico con un 76 % (78 754), seguido por el virtual 16 % (16 497), el presencial 6 % (6 442) y por último el escrito 1 % (1318).





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