

Caracterización de peticionarios 2018



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Introducción

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF, mediante el presente documento, 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”.

Por consiguiente, de conformidad con lo establecido, este documento, incluye un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables y datos reportados en la información del Instituto, sobre los ciudadanos que realizaron en la vigencia 2017 algún tipo de petición a la entidad.

En el año **2017** se
registraron **759.180**
peticiones



72%
545.950
personas
naturales



17%
125.872
personas
jurídicas



11%
87.358
anónimos

¿qué

entendemos por

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.



Personas Jurídicas

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

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 petionario para mantener la reserva de su identidad.

¿cómo



hacemos la caracterización de nuestros peticionarios?

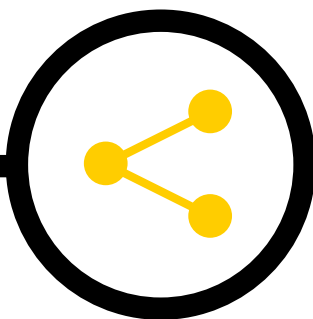
Se tuvieron en cuenta las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los ciudadanos, que acudieron a la entidad por cualquiera de los canales de atención. Lo anterior, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares, con respecto a la guía de caracterización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

iniciamos por...



Clasificar e identificar

Clasificamos e identificamos a nuestros ciudadanos en tres tipos de peticionarios: naturales, jurídicos y anónimos.



Sectorizar

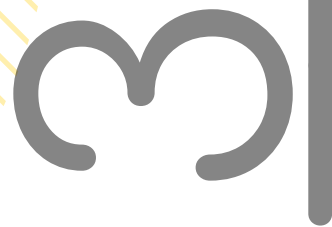
Sector Justicia y Defensa
Sector Gobierno
Sector Salud
Sector Educación
Sector Social
Entes de Control
Sector Servicios



Analizar

Se realiza mediante la clasificación de las siguientes variables: grupos etarios, género (sexo), grupo étnico, condición de desplazamiento, canal de recepción, motivos de peticiones, motivo de consulta, punto de atención

¿conoces



los canales de atención con los que
cuenta el ICBF para recibir

peticiones?

T
elefónico

Línea 141: Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes | Atención 24 horas.
Línea Gratuita Nacional de Bienestar: 01 8000 91 80 80 | Atención 24 horas.
PBX: (57 1) 437 76 30 en Bogotá, D. C. | Atención Lunes a Viernes de 8am a 5pm.

P
resencial

En la sede principal del ICBF, en la avenida carrera 68 no 64c-75 Bogotá D.C
o en cualquiera de las 33 sedes regionales y 213 centros zonales del país. En
el horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

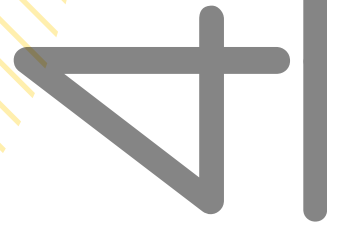
E
scrito

Mediante cualquier medio idóneo o comunicación escrita que podrá ser
radicada en las instalaciones de la sede principal del ICBF o en cualquiera de
las sedes regionales y centros zonales del país.

V
irtual

A través de la página web www.icbf.gov Utilizando los servicios de chat y el
formulario de peticiones. Mediante el correo electrónico
atencionalciudadano@icbf.gov.co y en nuestras redes sociales en Twitter
[@icbfcolombia](https://twitter.com/icbfcolombia) y Facebook: /ICBFColombia.

¿de dónde



obtuvimos los datos para realizar la
caracterización de

peticionarios?

Los datos de la vigencia 2017 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 ciudadanos 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 759.180 registros válidos, los cuales fueron los empleados en el análisis para la presente caracterización.

Los datos se pueden consultar en el portal de datos abiertos del MinTIC <https://www.datos.gov.co>, con el nombre "Caracterización Peticionarios 2018".

Datos generales



En el 2017 Colombia tuvo

49.292.000

habitantes

y el ICBF recibió 759.180

peticiones

2%

del total de la
población

Este porcentaje coincide con el resultado de la

vigencia 2016 donde para entonces en

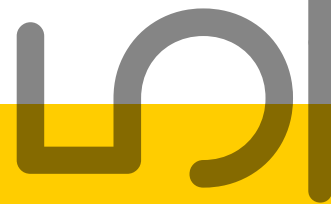
Colombia se tenía un total de 48.748.000

habitantes

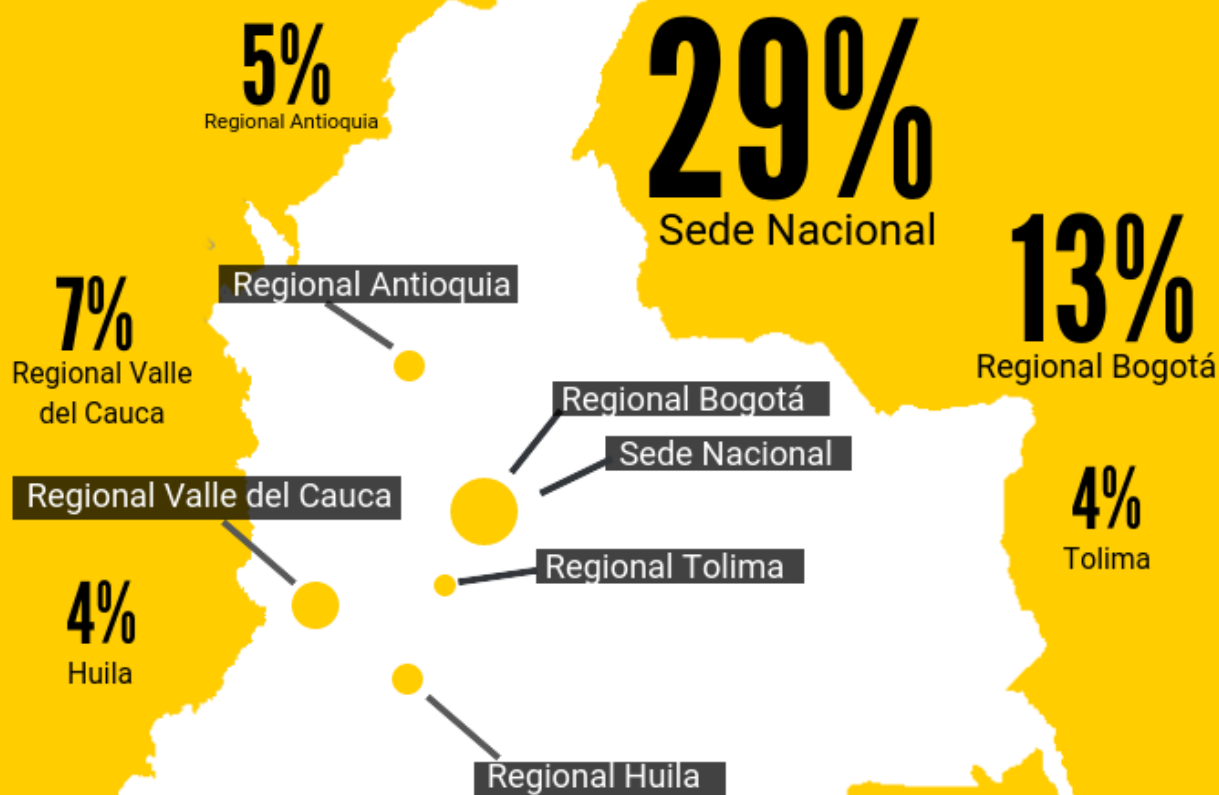
y el ICBF recibió 751.826

peticiones

Datos generales



En la Sede Nacional se concentra el mayor volumen de peticiones, ya que en este punto se administra el centro de contacto que maneja los canales de mayor consulta de la ciudadanía.



Regionales que
concentran el
mayor número
de peticiones

Canales

más utilizados



545.950

Personas Naturales

Prefieren utilizar con mayor frecuencia el canal presencial, debido a que la interacción interpersonal con el funcionario genera mayor confianza en el ciudadano frente a una respuesta inmediata y asertiva sobre su solicitud o petición.



Presencial: 334.990 (61%)



Escrito: 92.553 (17%)



Telefónico: 78.732 (14%)



Virtual: 39.675 (7%)

125.872

Personas Jurídicas

Prefirieron utilizar el canal escrito para dejar constancia de realización de sus solicitudes y tramites ante el ICBF.



Escrito: 79.552 (63%)



Virtual: 19.066 (15%)



Presencial: 15.148 (12%)



Telefónico: 12.106 (10%)

87.358

Peticionarios Anónimos

Utilizan con mayor frecuencia el canal telefónico debido al carácter y condición de privacidad sobre la petición realizada



Telefónico: 66.421 (76%)



Virtual: 13.395 (15%)



Presencial: 6.149 (7%)



Escrito: 1.393 (2%)

Tipos de petición

El ICBF ha categorizado **15** tipos de petición de los cuales el mayor volumen es de "Información y Orientación" con un **31%**



persona

natural



De las **545.950 personas** que realizaron alguna petición, el **69%** corresponde a mujeres (375.030) y el **29%** a hombres (156.716). El 3% restante (**14.204**) no tiene información respecto a su sexo.

Del total de peticionarios personas naturales, solo **147.078 (27%)** tiene dato de su edad.



Primera Infancia (0-5 Años)

461 - 0,3%



Niñez (6-12 Años)

881 - 0,6%

Adolescentes (13-17 Años)

2.244 - 1,5%



Jóvenes (18-28 Años)

51.545 - 35,0%



Adulto (29-59 Años)

89.262 - 60,7%



Adulto Mayor (60 o más años)

2.685 - 1,8%

1.613 (0,3%) peticionarios afirmaron tener algún **tipo de discapacidad** y 27.983 (5,1%) no tienen. Del 94% restante (516.354) no se tiene información.

A continuación, se encuentran los tipos de discapacidad referenciados por nuestros peticionarios:



Sensorial, Sordo y Ceguera: 6 (0,37%)

Piel Pelo y Uñas: 11 (0,68%)



Sensorial, Gusto y Olfato: 12 (0,74%)



Sistémica: 39 (2,42%)

Presenta más de una Categoría: 49 (3,04%)



Voz y Habla: 86 (5,33%)



Sensorial Auditiva: 90 (5,58%)



Mental Psicosocial: 149 (9,24%)



Mental Cognitiva: 237 (14,69%)

Sensorial Visual: 278 (17,23%)



Movilidad: 656 (40,67%)

El **95%** de los peticionarios no se auto reconocen en algún **grupo étnico.**



El **5%** restante está distribuido de la siguiente manera: afrocolombianos (a) 13.208 (2,42%), sin pertenencia étnica 6.636 (1,22%), indígena 5.880 (1,08%), raizal 1.415 (0,26%), sin información 736 (0,13%), palenquero 176 (0,03%) y ROM/Gitano 52 (0,01%).

De los peticionarios pertenecientes a algún grupo étnico, se verificó que los motivo más frecuentes por los que acudieron al ICBF fueron los siguientes:

Conciliable - Fijación de cuota de alimentos: 1.811 (9%)
Servicio al Ciudadano: 1.708 (8%)
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal: 1.133 (5%)
Alimentos: 1.051 (5%)

El **7%** de los peticionarios que acudieron al ICBF presenta **condición de desplazamiento** y el **3%** han sido **víctimas** de desplazamiento forzado, homicidio, amenaza, desaparición forzada, entre otras.

De los peticionarios que fueron identificados en las bases de datos de Víctimas y Red Unidos, se verificó que los motivo más frecuentes por los que acudieron al ICBF fueron los siguientes:

Conciliable - Fijación de cuota de alimentos: 781 (10%)
Alimentos: 777 (10%)
Servicio al ciudadano: 577 (7%)
Custodia y cuidado personal: 501 (6%)

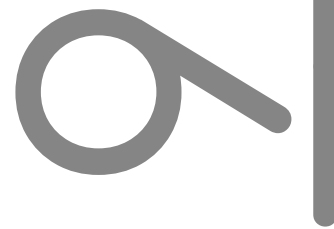
En cuanto al **tipo de petición** el **75%** de las personas naturales acuden al ICBF por Información y Orientación, Trámite de Atención Extraprocesal (TAE) y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

- Información y Orientación: 201.470 (37%)
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE): 130.715 (24%)
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 80.265 (15%)
- Información y Orientación con Trámite: 61.598 (12%)
- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: 23.287 (4%)
- Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia (AANF): 15.448 (3%)
- Denuncias PRD: 13.796 (3%)
- Otros: 19.371 (4%)

De los tipos de petición, se desagregan los **motivos** más frecuentes por los cuales las personas naturales realizan la petición. A continuación, se encuentra el **50%** de los **más frecuentes**:

- Servicio al Ciudadano: 50.300 (9%)
- Alimentos: 38.168 (7%)
- Custodia y cuidado personal: 32.754 (6%)
- Fijación de cuota de alimentos: 26.764 (5%)
- Diligencias Administrativas: 22.082 (4%)
- Fijación de custodia y cuidado personal: 21.966 (4%)
- Maltrato por negligencia: 21.612 (4%)
- Otras Instituciones: 21.256 (4%)
- Alimentos, Visitas y Custodia: 20.899 (4%)
- Problemas de comportamiento: 13.592 (3%)

personas jurídicas



Del total de peticiones realizadas por las personas jurídicas, se observa que en el 2017 el canal de comunicación más utilizado fue el **escrito** con un **63%**, seguido por el **virtual** **15%**, el **presencial** **12%** y el **telefónico** **10%**. A continuación, se encuentra la clasificación de sectores primarios, dentro de las personas jurídicas que realizaron algún tipo de petición ante el ICBF.



Justicia y Defensa
57.241 - 45%



Gobierno
24.304 - 19%



Salud
21.797 - 17%



Educación
11.493 - 9%



Social
7.869 - 6%



Entes de Control
2.013 - 2%



Servicios
1.155 - 1%



Justicia y Defensa

57.241 - 45%



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.

A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas en el 2017 por sectores secundarios:

Policía Nacional: 19.671 (34%)

Juzgados: 12.649 (22%)

Fiscalía: 12.616 (22%)

Comisarías de Familia: 10.493 (18%)

Centro de Servicios Judiciales: 1.120 (2%)

Ejército Nacional: 402 (1%)

Tribunales: 146 (0,26%)

INPEC: 86 (0,15%)

Consejo Superior de la Judicatura: 24 (0,04%)

Casas de Justicia: 23 (0,04%)

Corte Suprema de Justicia: 11 (0,02%)

Principales motivos de peticiones realizadas por

Policía Nacional

Problemas de comportamiento: 1.760 (9%)

Diligencias Administrativas: 1.743 (9%)

Maltrato por negligencia: 1.677 (9%)

Abuso Sexual/Violencia Sexual: 1.345 (7%)



Gobierno

24.304 - 19%



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.

A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas en el 2017 por sectores secundarios:

Notarías: 18.085 (74%)

Agencias - Programas del Gobierno: 2.273 (9%)

Alcaldías: 1.941 (8%)

Registraduría: 1.419 (6%)

Ministerios: 378 (2%)

Gobernaciones: 106 (0,44%)

Ministerio de Relaciones Exteriores: 61 (0,25%)

Gobiernos Extranjeros: 13 (0,05%)

Presidencia: 10 (0,04%)

Empresas de Servicios Públicos: 8 (0,03%)

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: 7 (0,03%)

Superintendencias: 2 (0,008%)

Departamentos Administrativos: 1 (0,004%)

Principales motivos de peticiones realizadas por

Notarías

Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria: 7.310 (40%)
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia: 4.027 (22%)
Actas Complementarias: 2.997 (17%)
Diligencias Administrativas: 2.399 (13%)



Salud

21.797 - 17%



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.

A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas en el 2017 por sectores secundarios:

IPS: 18.388 (84%)

EPS: 2.707 (12%)

Secretarías de Salud: 545 (3%)

Institutos Nacionales de Salud: 103 (0,5%)

Centro Regulador de Urgencias y

Emergencias - CRUE: 28 (0,1%)

Asociaciones Médicas: 14 (0,1%)

Cruz Roja Colombiana: 12 (0,1%)

Principales motivos de peticiones realizadas por

IPS

Maltrato por negligencia: 7.180 (39%)

Abuso Sexual/Violencia Sexual: 4.211 (23%)

Desnutrición: 1.101 (6%)

Maltrato Físico: 940 (5%)



Educación

11.493 - 9%



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.

A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas en el 2017 por sectores secundarios:

Instituciones de Educación Básica y Media: 10.813 (94%)

Instituciones de Educación Superior: 506 (4%)

Secretarías de Educación (Departamental, Municipal o Distrital): 174 (2%)

Principales motivos de peticiones realizadas por Instituciones de Educación Básica y Media

Maltrato por negligencia: 2.731 (25%)

Abuso Sexual/Violencia Sexual: 1.654(15%)

Maltrato Físico: 1.299(12%)

Problemas de comportamiento: 1.228(11%)



Social

7.869 - 6%



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.

A continuación, se encuentra el número de peticiones realizadas en el 2017 por sectores secundarios:

Operadores ICBF 4.019 51%

Fundaciones 2.053 26%

Asociaciones 758 10%

ONG 324 4%

Corporaciones 263 3%

Líneas de Ayuda y Emergencia 175 2%

Organizaciones Indígenas 112 1%

Caja de Compensación Familiar 52 1%

Cooperativas 47 1%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) 26 0,3%

Departamento para la Prosperidad Social DPS 20 0,3%

Iglesia 20 0,3%

Total 7.869 100%

Principales motivos de peticiones realizadas por

Operadores ICBF

Diligencias Administrativas: 900 (22%)

Maltrato por negligencia: 792(20%)

Abuso Sexual/Violencia Sexual: 243(6%)

Problemas de comportamiento: 215(5%)



Entes de Control 2.013 - 2%



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.

Personerías 812 40%

Procuraduría General de la Nación 632 31%

Defensoría del Pueblo 532 26%

Contaduría General de la República 26 1%

Veedurías 9 0,4%

Comisión Nacional del Servicios Civil 2 0,1% Total 2.013 100%

Principales motivos de peticiones realizadas por

Personerías

Diligencias Administrativas: 204(25%)

Maltrato por negligencia: 56(7%)

Amenazado: 35(4%)

Solicitud de Información órganos de control, inspección y
vigilancia(información de NNA): 34(4%)



Servicios

1.155 - 1%



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.

Empresas 1.097 95%

Entidades Financieras 29 3%

Hoteles y Turismo 19 2%

Medios de Comunicación 10 1%

Total 1.155 100%

Principales motivos de peticiones realizadas por

Empresas

Parafiscales: 638(58%)

Diligencias Administrativas: 146(13%)

Servicio al Ciudadano: 92(8%)

Maltrato por negligencia: 43(4%)

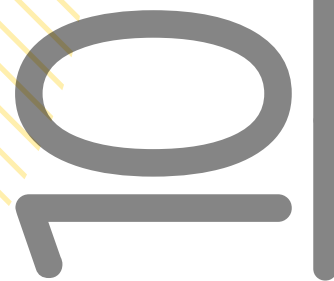
En cuanto al total de peticiones realizadas por las personas jurídicas en el 2017, se observó que los tipos de petición más frecuentes con un 81% fueron Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite y Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 52.153 (41%)
- Información y Orientación con Trámite: 38.088 (30%)
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE): 12.583 (10%)
- Proceso conflicto con la ley (PCL): 11.873 (9%)
- Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas: 4.773 (4%)
- Información y Orientación: 3.424 (3%)
- Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF): 880 (1%)
- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: 802 (1%)
- Denuncias PRD: 682 (1%)
- Reclamos: 463 (0,4%)
- Quejas: 131 (0,1%)
- Sugerencias: 16 (0,013%)
- Asesoría en Derecho de Familia: 4 (0,003%)

El 77% de motivos de petición más frecuentes que fueron realizados por las personas jurídicas en el 2017 fueron los siguientes 10 temas:

Diligencias Administrativas: 24.317 (22%)
Maltrato por negligencia: 17.677 (16%)
Abuso Sexual/Violencia Sexual: 11.659 (11%)
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria: 7.343 (7%)
Problemas de comportamiento: 5.308 (5%)
Actas Complementarias: 4.293 (4%)
Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia: 4.060 (4%)
Maltrato Físico: 3.877 (4%)
Consumo de Sustancias Psicoactivas: 2.934 (3%)
Otras Instituciones: 2.173 (2%)

peticionarios anónimos



En la vigencia 2017 se evidenció que los peticionarios anónimos se comunican con más frecuencia por el canal telefónico. A continuación, se encuentra el porcentaje de uso de los canales del ICBF; por parte de estos peticionarios

Telefónico

76% 

Presencial

7% 

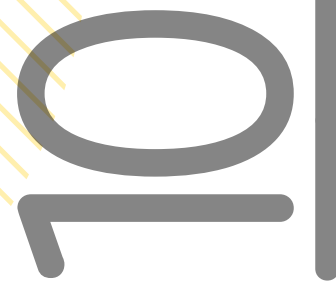
Canal virtual

15% 

Escrito

2% 

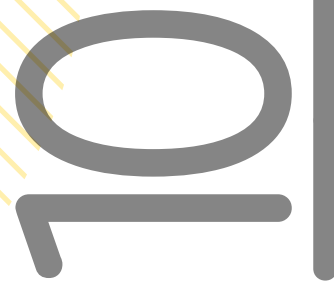
peticionarios anónimos



El 93% de los peticionarios anónimos realizan sus solicitudes al ICBF a través de los siguientes tipos de petición: Denuncias PRD, Derecho de Petición - Información y Orientación y Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

- Denuncias PRD: 46.446 (53%)
- Información y Orientación: 27.598 (32%)
- Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD): 7.301 (8%)
- Reclamos: 2.854 (3%)
- Asesoría en Derecho de Familia: 1.250 (1%)
- Información y Orientación con Trámite: 947 (1%)
- Quejas: 377 (0,43%)
- Trámite de atención Extraprocesal (TAE): 172 (0,2%)
- Sugerencias: 121 (0,1%)
- Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF): 109 (0,1%)
- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: 90 0,1%
- Solicitud Cupo Otras Autoridades Administrativas: 75 (0,08%)
- Proceso conflicto con la ley (PCL): 9 (0,01%)
- Atención en Crisis: 8 (0,01%)
- Trámite de Adopción: 1 (0,001%)

peticionarios anónimos



El 70% de motivos de petición más frecuentes que fueron realizados por los peticionarios anónimos en el 2017 fueron los siguientes:

Maltrato Físico 20.221 23%

Maltrato por negligencia 16.764 19%

Presunta vulneración de derechos 12.180 14%

Servicio al Ciudadano 6.490 7%

Abuso Sexual/Violencia Sexual 5.552 6%

¿qué se

espera para la proxima vigencia?



Gestionar acciones de mejora para el fortalecimiento de la atención a los ciudadanos.



Identificar acciones para implementar mecanismos eficientes de acceso a la información por parte de la ciudadanía.



Focalizar falencias presentadas en el sistema, rediseñar nuestros servicios y mejorar las estrategias de atención que se prestan a las familias colombianas.



Crear mecanismos ágiles de retroalimentación entre las dependencias competentes de la gestión de los Trámites y Servicios.

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 las entidades públicas - MinTIC. 2011.

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, producida por el Departamento Nacional de Planeación. 2015.

Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF. Versión 4.