

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.



Universidad Externado de Colombia – Facultad de Gobierno,
Finanzas y Relaciones Internacionales – Maestría en Gobierno y
Políticas Públicas.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –
de Servicios y Atención.

Dirección

Marzo de 2018

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Contenido

Listado de Gráficas	4
Listado de tablas	6
Resumen Ejecutivo	8
Introducción.....	11
Objetivos.....	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
Capítulo Primero. El entorno del Servicio al Ciudadano desde la Nueva Gestión Pública	14
1. Marco Conceptual y Normativo	14
1.1. La Nueva Gestión Pública.....	14
1.2. Algunas precisiones en el contexto colombiano.....	18
1.3. Política Nacional de Servicio al Ciudadano	22
2. Marco Institucional del ICBF para el Servicio al Ciudadano.....	26
2.1 Caracterización de Peticionarios 2016.....	30
2.2 Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016	31
2.3 Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias V.3	33
3. Rutas del ICBF para el registro y atención de los presuntos casos de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.	36
3.1 Canales de atención (Recepción de la información).....	44
4. Experiencias Internacionales Relevantes.....	46
3.1 Experiencia de Perú.	46
3.2 Experiencia de Chile.	48
3.3 Experiencia de México.	50
Capítulo Segundo. Aplicación Metodológica y diagnóstico de la caracterización	53
1. Diseño y Aplicación Metodológica.....	53

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

2.	Identificación de los objetivos de la caracterización	54
3.	Identificación de variables y niveles de desagregación de la información	56
3.1	Fuentes de información	56
3.2	Identificación tipos de variables	62
4.	Priorización de variables	76
4.1	Personas Naturales	77
4.2	Personas Jurídicas	78
5.	Identificación de mecanismos de recolección de información.....	80
6.	Automatización de la información y grupos de valor	84
6.1	Grupos de valor	85
6.2	Petición Solicitud Restablecimiento de Derechos y Denuncias PRD	86
6.3	Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos (PRD).....	87
6.4	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).....	104
6.5	Algunos Resultados Información Encuesta Centros Zonales, Medición de Satisfacción Cliente Externo.....	126
Capítulo Tercero. Análisis de la información relacionada con la caracterización		130
5.	Análisis resultados automatización de la información	130
5.1	Denuncias PRD	130
5.2	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	132
Capítulo Cuarto. Recomendaciones sobre ejercicios de caracterización bajo la luz de la política de Servicio al Ciudadano		134
Recomendaciones Técnicas:		134
Recomendaciones operativas:		140
Conclusiones		142
Bibliografía.....		152
Glosario.....		156
Anexos		164
Información del Equipo Consultor		164

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Listado de Gráficas

Ilustración 1 Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno.....	22
Ilustración 2 Mapa de Procesos del ICBF	28
Ilustración 3 Procedimientos, Guías, Protocolos y Manuales - Proceso Relación con el Ciudadano ICBF .	29
Ilustración 4 Acciones y Problemáticas - Caso Peruano	47
Ilustración 5 Estándares de Calidad.....	47
Ilustración 6 Modelo de Atención Chileno	49
Ilustración 7 Modelo de Atención Mexicano.....	51
Ilustración 8 Dificultades y Acciones de Mejora. Caso Mexicano.....	52
Ilustración 9 Metodología Caracterización	53
Ilustración 10 Variables Personas Naturales.....	64
Ilustración 11 Variables Personas Jurídicas	70
Ilustración 12 Entidades del Sector Primario - Persona Jurídica.....	71
Ilustración 13 Criterios para la priorización y selección de variables	76
Ilustración 14 Denuncias PRD por Regional – 2016	87
Ilustración 15 Denuncias PRD – Persona Jurídica por Regional – 2016	88
Ilustración 16 Denuncias PRD según tipo de Peticionario SIM	89
Ilustración 17 Denuncias PRD según Canal de Recepción	89
Ilustración 18 Denuncias PRD anónimas según el motivo de la petición	91
Ilustración 19 Denuncias PRD personas naturales según el motivo de petición	91
Ilustración 20 Denuncias PRD personas jurídicas según el motivo de la petición.....	92
Ilustración 21 Peticionarios Denuncias PRD por sexo.....	97
Ilustración 22 Peticionarios Mayores de Edad Denuncias PRD	98
Ilustración 23 Denuncias PRD Persona natural mayores de edad por grupo étnico	99
Ilustración 24 Denuncias PRD Persona natural mayor de edad con condición de desplazamiento.....	99
Ilustración 25 Denuncias PRD Persona natural menor de edad	100
Ilustración 26 Persona natural menor de edad, por grupo étnico	101
Ilustración 27 Denuncias PRD Persona natural menor de edad, por condición de desplazamiento	101

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 28 Anexos, Consultas y Observaciones por Motivos de Petición Denuncias PRD más frecuentes	103
Ilustración 29 Peticiones SRD por Regional – 2016	105
Ilustración 30 Peticiones SRD – Persona Jurídica por Regional – 2016	106
Ilustración 31 Peticiones SRD – Persona Natural por Regional – 2016	107
Ilustración 32 Peticiones SRD según tipo de Peticionario SIM	108
Ilustración 33 Peticiones SRD según Canal de Recepción.....	108
Ilustración 34 Peticiones SRD anónimas según el motivo de la petición.....	109
Ilustración 35 Peticiones SRD personas naturales según el motivo de petición	110
Ilustración 36 Peticiones SRD personas jurídicas según el motivo de la petición	111
Ilustración 37 Peticiones SRD por Persona Natural según su sexo.....	118
Ilustración 38 Peticiones SRD Persona natural mayores de edad	119
Ilustración 39 Persona natural, peticiones SRD mayores de edad por grupo étnico	119
Ilustración 40 Persona natural, peticiones SRD mayor de edad por condición de desplazamiento	120
Ilustración 41 Persona natural Peticiones SRD, menor de edad	121
Ilustración 42 Persona natural, peticiones SRD menor de edad, por grupo étnico	122
Ilustración 43 Peticiones SRD menor de edad, por condición de desplazamiento	122
Ilustración 44 Anexos, Consultas y Observaciones por Motivos de Petición SRD más frecuentes	124
Ilustración 45 Genero de las personas encuestadas en los Centros Zonales	126
Ilustración 46 Estrato Socioeconómico.....	126
Ilustración 47 Condición de Discapacidad	127
Ilustración 48 Nivel educativo.....	128
Ilustración 49 Tiempo estimado para ser atendido en el ICBF	128
Ilustración 50 Tiempo en la atención del profesional del ICBF.....	129

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Listado de tablas

Tabla 1 Ejes Problemáticos y Objetivos Específicos Política Nacional de Servicio al Ciudadano.....	24
Tabla 2 Procedimiento Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD.....	38
Tabla 3 Procedimiento de las Denuncias de Restablecimiento de Derechos-PRD	42
Tabla 4 Descripción de las Actividades Propuestas por la Metodología	54
Tabla 5 Objetivos y alcance de la caracterización.....	55
Tabla 6 Información Técnica de Base de Datos Peticionarios del ICBF_2016	57
Tabla 7 Descripción técnica de las variables de la Base de Datos	57
Tabla 8 Tipo de Peticiones en el ICBF	58
Tabla 9 Información Técnica de Base de Datos Encuesta Satisfacción Centros Zonales y Regionales 2016	61
Tabla 10 Preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción centros zonales y regionales 2016.	61
Tabla 11 Análisis variables ICBF Personas Naturales	65
Tabla 12 Análisis variables persona jurídica.	72
Tabla 13 Priorización variables Personas Naturales	77
Tabla 14 Priorización variables Personas Jurídicas	79
Tabla 15 Mecanismos de recolección de información.....	80
Tabla 16 Recolección información variables ICBF.....	82
Tabla 17 Total peticiones por tipo a caracterizar.	86
Tabla 18 Canal de recepción de Denuncias PRD por tipo de peticionario SIM.....	90
Tabla 19 Denuncias PRD Persona Jurídica por canal de recepción y sector primario	93
Tabla 20 Denuncias PRD, Persona Jurídica, Sector Primario y Sector Secundario más frecuentes.....	94
Tabla 21 Denuncias PRD, Persona Jurídica, sector y canal de recepción más frecuentes.....	95
Tabla 22 Denuncias PRD por tipo de Persona Natural.....	97
Tabla 23 Denuncias PRD por sexo vs canal de recepción	98
Tabla 24 Denuncias PRD Menores de edad por canal de recepción	100
Tabla 25 Anexos, Consultas y Observaciones por Denuncias PRD y SRD.	102
Tabla 26 Tipo Peticionario SIM Denuncias PRD por ACO's	102
Tabla 27 Canal de recepción por tipo de peticionario SIM para SRD	109

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 28 SRD Persona Jurídica por canal de recepción y sector primario	112
Tabla 29 SRD, Persona Jurídica, Sector Primario y Sector Secundario más frecuentes.....	113
Tabla 30 SRD Persona Jurídica, sector y canal de recepción más frecuentes.....	114
Tabla 31 Peticiones SRD por tipo de Persona Natural	117
Tabla 32 SRD Peticionario por sexo vs canal de recepción	118
Tabla 33 SRD Menores de edad por canal de recepción	121
Tabla 34 Tipo Peticionario SIM SRD por ACO's	123
Tabla 35 Peticiones con mayor número de ACO's correspondientes a SRD.	124

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Resumen Ejecutivo

Esta consultoría parte del precepto de que el ciudadano es el centro de la reestructuración del Estado y por ende la Política Nacional de Servicio al ciudadano, fundamental para acercar al ciudadano al Estado. En ese sentido, el Gobierno de Colombia ha dado importantes pasos para que el país se oriente más hacia las necesidades del ciudadano con diferentes leyes y Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES, que brinden herramientas y elementos relevantes para que el ciudadano manifieste sus necesidades, expectativas y opiniones frente a la administración pública y así poder mejorar la gestión de las entidades y la toma de decisiones.

En ese contexto la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, ha sido clave para fomentar en las entidades públicas avances en materia de atención a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Sus principales esfuerzos se han concentrado en el desarrollo de metodologías, sistemas de información, capacitación a los equipos de trabajo, protocolos, identificación de necesidades por medio de ejercicios de caracterización, entre otros.

Teniendo en cuenta que el ciudadano es el protagonista, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano tiene como fin contribuir a la creación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares. Buscando mejorar la gestión, fortalecer los canales de atención al ciudadano, la calidad de la información, la atención y el trato que se brinda en las entidades. (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010)

Dentro de esta política se busca establecer un conjunto de herramientas, instrumentos y acciones, como la creación de metodologías unificadas para identificar y conocer las necesidades y características de los ciudadanos que acceden a las entidades, con el objetivo de que sea un insumo fundamental para el diseño de estrategias de promoción de servicios, eliminación de barreras de acceso, diseño de espacios físicos de atención con criterios técnicos, implementación de nuevos canales y diseño de estrategias de atención para población en condiciones de vulnerabilidad, así como mecanismos ágiles de direccionamiento a la entidad competente.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Es por esta razón que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018), necesita conocer al ciudadano, sus intereses, necesidades, expectativas y características, para lograr la toma de decisiones basado en esta información y que apunte a cumplir con su misionalidad y le aporte cada día más a la sociedad; y para esto cuenta con un proceso denominada Relación con el Ciudadano.

Por esto, el alcance de esta consultoría abarca un ejercicio de caracterización de peticionarios que busca analizar las características, necesidades y expectativas que ponen en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, y proponer recomendaciones que aporten al mejoramiento de la atención institucional, en el marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. Lo cual corresponde a dos tipos de petición: Denuncias PRD y Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

Con este fin se aplicó la metodología estipulada por el Departamento Nacional de Planeación, correspondiente a la segmentación de los grupos de valor o de interés para las entidades públicas. Es un trabajo de investigación cualitativo, que describe la información analizada y revisada para la identificación de peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia y vulneración de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La metodología que se usó constó de 6 pasos: identificación de los objetivos de la caracterización y alcance; identificación de las variables y los niveles de desagregación de la información; priorización de variables; identificación de mecanismos de recolección de información; automatización de la información y grupos de valor; y por último el análisis y publicación de la información.

Para la aplicación de dicha metodología se realizó la división tanto por persona natural como persona jurídica y anónima; lo cual aplica tanto para las Denuncias de Proceso de Restablecimiento de Derechos - PRD como para las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD.

Al realizar el análisis correspondiente se identificaron los canales de la recepción preferidos y los motivos de petición tanto para los mayores de edad como para los menores de edad, las entidades de sectores como salud, educación, defensa, ICBF, entre otros. Todo esto arrojó resultados interesantes no solo en el

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

análisis de la base de datos, sino al revisar la documentación institucional que proyecta el paso a paso para el registro de la petición, por medio de los diferentes procedimientos, guías, manuales, formatos y encuestas con los que cuenta el proceso de Relación con el Ciudadano del ICBF.

Es así como se llegan a unas conclusiones y recomendaciones finales que buscan aportar al para el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano, la aplicación de la Política del Servicio al Ciudadano en el instituto e identificación de diferentes situaciones que se presentan frente al registro de la información y manejo de esta.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Introducción

En los años 2010 y 2013, mediante la expedición de los CONPES 3649 y CONPES 3785 respectivamente, la administración pública nacional adoptó la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, cuyos principales objetivos se enfocaron en el mejoramiento de la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos; en este proceso se hace necesario mejorar los procedimientos que permitan acercar el Estado a la ciudadanía de una manera eficaz y dando respuesta a sus solicitudes.

Por otro lado, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, en adelante ICBF, entidad del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social; y es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, especialmente aquellos cuyos derechos se encuentran amenazados, inobservados o vulnerados, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención en una (1) sede nacional, treinta y tres (33) sedes regionales y 209 centros zonales en todo el país.¹

Entorno a esto, la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, en adelante DSyA, tiene como funciones (artículo 15 del Decreto 987 de 2012), liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, familias beneficiarias y ciudadanía en general frente a la prestación del servicio; formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención, así como, caracterizar a la población que accede a los servicios del ICBF con el propósito de facilitar el

¹ Al cierre de la vigencia 2016, el ICBF contaba con 209 Centros Zonales.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

seguimiento y las mejoras en el servicio prestado y proponer estrategias para la excelencia en la prestación del servicio.

Razón por la cual, para la DSyA del ICBF es importante caracterizar la población objetivo de los servicios y atenciones (grupos de valor) con el fin de conocer a profundidad la población objetivo de los programas y servicios de la entidad y dar trámite a las necesidades y exigencias de la ciudadanía teniendo en cuenta su enfoque diferencial.

Teniendo en cuenta lo anterior, a través de la presente Consultoría se propone realizar la caracterización de dos tipos de peticionarios, cuyas solicitudes al ICBF tienen unas características propias (poner en conocimiento situaciones de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de los NNA) que hace que internamente se clasifiquen en dos tipos de petición: Solicitudes de Restablecimientos de Derechos-SRD y Denuncias de Procesos de Restablecimiento de Derechos - PRD. Lo anterior, haciendo una revisión documental de los insumos de la entidad, con el fin de aportar a la mejora continua en el proceso de relación con el ciudadano.

En el primer capítulo de esta consultoría, se plantea el entorno del servicio al ciudadano desde el modelo de la Nueva Gestión Pública, en el marco institucional con que cuenta el ICBF para la implementación de esta política y las experiencias internacionales de países con modelos de atención con similares características al caso colombiano. En el segundo capítulo se expondrá el diseño de la metodología a aplicar en el caso señalado, elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, y se aplicará utilizando la información contenida en las bases de datos suministradas por la entidad, para posteriormente realizar el diagnóstico de la caracterización ICBF 2017 para los dos tipos de peticionarios requeridas por el cliente o entidad.

Finalmente, se procederá a identificar el objetivo de la caracterización de conformidad con la guía metodología aplicada, y se procederá a realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones a la entidad para el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano con el que actualmente cuenta el ICBF.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Objetivos

Objetivo general

Analizar las características, necesidades y expectativas de los peticionarios que ponen en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, y proponer recomendaciones que aporten al mejoramiento de la atención institucional, en el marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

Objetivos específicos

1. Analizar la información disponible tanto normativa, técnica y operativa como estadística del ICBF correspondiente a las peticiones a través de las cuales se dan a conocer presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes al ICBF.
2. Identificar y revisar las preferencias y canales de atención que tiene dispuestas el ICBF para el acceso de la ciudadanía en general.
3. Identificar, definir y analizar las variables y los niveles de desagregación a partir de los cuáles se realizará la caracterización de peticionarios.
4. Formular recomendaciones técnicas y operativas a la Dirección de Servicios y Atención para el mejoramiento de la atención de los peticionarios que dan a conocer al ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Capítulo Primero. El entorno del Servicio al Ciudadano desde la Nueva Gestión Pública

1. Marco Conceptual y Normativo

1.1. La Nueva Gestión Pública

“La reforma del Estado se ha convertido en el tema central de la agenda política mundial.” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998). Desde los años 80’s se dio inicio con unas reformas del Estado, consideradas de “primera generación” que buscaba dar solución a algunos problemas estructurales: la consolidación de la democracia, la necesidad de retomar el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998).

A pesar de estas reformas, el Estado no logró tener una visión clara sobre el papel de éste en la sociedad. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998) Por ende, en la década de los 90, se dio inicio a la “segunda generación” de reformas, que buscaba lograr:

- *Una efectividad de la intervención del sector público en términos de cobertura y calidad de servicios;*
- *Eficiencia económica en la provisión de servicios;*
- *Mejora de la equidad en la provisión de servicios a través de un enfoque más dirigido al gasto corriente y de capital en los sectores sociales (especialmente en salud y educación);*
- *Creación de un entorno propicio para el desarrollo del sector privado.* (Nickson, 2002, p. 1)

Para algunos autores, la Nueva Gestión Pública o New Public Management (NGP), hace referencia a dicho paquete de reformas de “segunda generación”, para otros, va más allá y se puede describir desde

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

diferentes enfoques (Chica Vélez, 2011), entre ellos la nueva racionalidad administrativa, que busca tomar distancia de la racionalidad burocrática weberiana², que hace parte fundamental de la Administración Pública (Guerrero, Del Estado gerencial al Estado Cívico, 1999). Y se fundamenta en el mercado, el cual es el intermediario entre el Estado y la Sociedad (Guerrero, Gerencia pública cataláctica: romance sin política, 2002).

Ahora bien, desde la racionalidad administrativa, algunos autores dan mayor relevancia a:

“La transformación de las relaciones interpersonales e interorganizacionales, lo cual se condensa en la cultura de las organizaciones. La NGP determina la configuración de las organizaciones hacia argumentos como: Estar en contra de la burocracia; defender el mercado como mecanismo óptimo para distribuir los beneficios; que el mérito y el ser dueños de sí mismos son los mejores jueces sociales; el hecho de que las reglas y procedimientos formales limitan el ser dueños de sí mismos; y que el ciudadano es el que mejor conoce lo que desea.” (Chica Vélez, 2011)

Uno de los primeros en hablar de este tema fue Christopher Hood (1996), quien plantea que la NGP es un nuevo hábitat al weberianismo. “La NGP se puede concebir como el modelo que marca una nueva frontera en el desarrollo de la burocracia weberiana” (Hood, 1996); ya que está, planea prácticas rígidas en las organizaciones. Puesto que la compartimentalización de servicios, el mal uso de las competencias y el desconocimiento sobre las necesidades de la ciudadanía; han desligado de la racionalidad de la eficiencia, la preocupación por la calidad y la generación de valor, el cual es socialmente valorado y medido en cuanto a resultados, más que en términos de procedimientos por los ciudadanos. (Barzelay, 1998)

² Max Weber señala que el sistema moderno de producción, racional y capitalista, se originó a partir de un nuevo conjunto de normas morales. Weber se preocupaba por las características esenciales y las consecuencias de la burocracia. Su mayor contribución fue considerar la organización en su conjunto, atendiendo a sus estructuras de poder y patrones de comportamiento. La burocracia concebida por Max Weber se basa en: la formalización (tanto de las normas como de los procedimientos) y la centralización (definición de la jerarquía y la autoridad). Ambas dimensiones deben interpretarse desde lo que Weber llama “la racionalidad formal”, origen del “orden legítimo” que han de establecer las normas jurídicas.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En este sentido, el CLAD (1998) también menciona que, para una reforma del Estado, la reforma burocrática weberiana, que instauró un servicio público profesional y meritocrático, es una condición esencial para que la NGP sustituya a la administración pública burocrática; visto desde una mirada secuencial de la administración pública. Es así como se necesita eficiencia, democratización del servicio público y flexibilización organizacional, para la modernización del sector público que el paradigma organizacional de la administración pública burocrática no contempla. Por esto, la reforma gerencial tiene como fundamento la profesionalización de la burocracia que ejerce funciones en el núcleo de las actividades centrales del Estado, por lo que presupone el aspecto meritocrático propio del modelo weberiano. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998)

Así pues, “Osborne y Gaebler (1992), consideran que la eficacia del sector público puede ser aumentada mediante la aplicación de técnicas y valores del sector privado empresarial. Especialmente en la reducción de la inflexibilidad de las formalidades (reglas y procedimientos) para permitir una mayor iniciativa gerencial, así como el aumento de la influencia de los ciudadanos, vistos en términos de clientes”. (Chica Vélez, 2011, p. 63)

Otro de los enfoques desde donde se puede concebir la NGP, tiene que ver con la creación de valor público. En este sentido, Mark Moore (1995) se preguntó: ¿Qué deben pensar y hacer los gestores públicos para aprovechar las circunstancias particulares en que se encuentra para crear valor público? Entendiendo la gestión pública como una acción estratégica, orientada a resultados que son demandados por la sociedad (Moore, 1995). Para Moore toda mejora gerencial se debe traducir en creación de valor que es reinterpretado por la ciudadanía. (Chica Vélez, 2011, p. 64)

La satisfacción de la ciudadanía, es una de las mejores formas de medir la creación de valor público, “pues son muchos los ciudadanos que escriben para quejarse sobre la prestación de un servicio, pero son muy pocos los que escriben para felicitar, porque en la mañana al abrir la ducha, efectivamente salió un chorro de agua potable” (Moore, 1995) Esto nos sirve para ver que la medición de la satisfacción ciudadana, se mide en términos de reducción de quejas y reclamos y en términos de encuestas ciudadanas. Es decir, la satisfacción ciudadana es la forma de crear valor público. (Chica Vélez, 2011)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

La NGP estudiada desde la argumentación administrativa como lo hace Barzelay (2001), Christopher Hood y Michael Jackson (1997). “En sus estudios analiza cómo la argumentación administrativa, fundada en el “poder de la retórica”, es empleada para tratar de convencer a un público para que acepte una serie de argumentos relacionados con una o varias doctrinas administrativas que buscan dar solución a una misma controversia, mediante el empleo de diversos medios. En este sentido la NGP, es entendida como un conjunto de doctrinas y justificaciones diversas que giran en torno a problemas comunes, como lo es la relación cliente-ciudadano; la reducción de costos y la creación del valor; la relación eficacia-eficiencia; la prestación de servicios y el control por resultados entre otros.” (Chica Vélez, 2011)

Siguiendo con esta línea, el CLAD manifiesta que la NGP debe crear instituciones que incentiven a la población para controlar el Poder Público. Es así como se habla de la descentralización para lograr un aumento en la flexibilidad administrativa del aparato estatal. Frente a los servicios sociales, se sostiene que el Estado debe continuar actuando en la formulación, regulación y financiamiento de las políticas sociales y de desarrollo científico-tecnológico, pero que es posible transferir el suministro de estos servicios a un sector público no-estatal³. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998)

Ahora bien, la Nueva Gestión Pública evidencia un camino de reestructuración para el Estado. Es así como los ciudadanos se vuelven protagonistas en lo que respecta a lo público. Y como lo evidencian diferentes autores, el modelo weberiano, es un modelo rígido, el cual no es fácil de dinamizar por su misma concepción. La NGP como “una serie de cambios intencionales de las estructuras y procesos de organizaciones del sector público con el objetivo de que funcionen mejor - en algún sentido” (Pollit & Bouckaert, 2000) Entre estas, las estructuras y culturas burocráticas de pasado, regidas por reglas, serán sustituidas por entidades más pequeñas, flexibles y orientadas al usuario, como lo menciona López. (López, 2002, p. 10)

³ Para el CLAD hay un tercer marco institucional, el espacio público no-estatal. Acá el concepto de lo público sobrepasa el concepto de estatal, y abarca la capacidad de la sociedad para actuar en asociación con el Estado en el suministro de servicios públicos, ya sea en el control o en la producción. Sobre el concepto de público no-estatal, ver el trabajo de Nuria Cunill Grau (1995), “La Rearticulación de las Relaciones Estado-Sociedad: en Búsqueda de Nuevos Sentidos”, Reforma y Democracia, Revista del CLAD, No. 4.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

1.2. Algunas precisiones en el contexto colombiano

Desde la Constitución Política de 1991, en sus artículos 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365, se establece el carácter social del Estado Social de Derecho y la prevalencia del interés general, dejando como manifiesto los fines del Estado y de la función pública del servicio a la comunidad.

En razón a lo anterior, es claro como las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben, por lo tanto, coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, tales como: La prestación de servicios públicos como inherente a la finalidad social del Estado, entre otros. También es posible evidenciar conceptos encaminados a la NGP, como, por ejemplo, en lo que respecta a quien debe ser el centro del Estado, en donde se encuentra al ciudadano.

Con base en lo anterior, durante el desarrollo de la presente consultoría se realizó un estudio de la vigencia 2017 y la aplicación del marco normativo en relación con los derechos de los ciudadanos y los servicios que el Estado debe tener en su oferta institucional (Anexo No. 1 Normograma Servicios y Atención al Ciudadano) evidenciando que desde la Constitución del año 1991, el país ha tenido una serie de cambios normativos e institucionales que apuntan a la consecución de un Estado moderno, con mejoras en la gestión pública y procesos de participación ciudadana.

En los últimos 15 años, se puede evidenciar que en el 2003, se creó el CONPES⁴ 3248 “Renovación de la Administración Pública”, que buscaba materializar las directrices del “Estado Comunitario⁵: Un Estado participativo (que estimule la participación y que tenga en cuenta las demandas ciudadanas), un Estado gerencial (que administre lo público con eficiencia, honestidad, austeridad y por resultados) y un Estado descentralizado (que tenga en cuenta las necesidades locales sin perjuicio del interés nacional y de la solidaridad regional)”. (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2003, p. 3).

⁴ Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) a cargo del Departamento Nacional de Planeación.

⁵ Que iba en línea con el Plan Nacional de Desarrollo “*Hacia un Estado Comunitario 2002-2006*” en el Gobierno de Álvaro Uribe Vélez.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En este sentido, para el caso colombiano se trata de “(...) un ejemplo clásico de una reforma gerencialista (...)” Enfocando los esfuerzos en “(...) el desempeño del Estado como proveedor de servicios públicos, incluyendo acciones para la mejora en la gestión, la transparencia y la satisfacción del consumidor (el ciudadano)” (Pimienta, 2003, p. 80). Esto permite acercarse al enfoque de Nueva Gestión Pública, pues en dicho CONPES, en lo que respecta a Estado gerencial se ubican cuatro conceptos básicos para el desarrollo del proceso de renovación de la administración: austeridad, eficacia y eficiencia en los procesos, gestión por resultados y flexibilidad administrativa. (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2003)

La NGP busca una gestión estatal eficiente. Según el CLAD, la NGP, no concibe el desmantelamiento del aparato gubernamental ni de la burocracia, por el contrario, propone una nueva burocracia profesional, bien remunerada y meritocrática (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 1998).

Es así como en este CONPES 3248, se crea el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP que hace énfasis en la recuperación de la legitimidad del Estado, la lucha contra la corrupción y el clientelismo, que busca la consolidación de un Estado Gerencial con principios de gestión transparente e íntegra, manejo de recursos públicos eficientes y al servicio del ciudadano.

Este CONPES 3248, da importancia al PRAP, el cual fue pensado teniendo en cuenta la Nueva Gestión Pública y la Nueva Gobernanza, en torno a un:

“Esquema de gestión más inclusivo tanto en planos gubernamentales (coordinación inter institucional) como por medio de una integración con diferentes sectores ajenos a la burocracia del Estado (Jooste, 2008). Lo anterior implica, el gestar una administración pública que se construya a partir de realidades concretas, instando con ello al diálogo y, en consecuencia, la oferta de políticas públicas más coherentes con la demanda social. En términos de Jooste (2008) al implementar este tipo de herramientas, “... el sector público deja actuar para ordenar y controlar a los actores dentro de una jerarquía, enfocándose en la negociación y la persuasión

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

para obtener resultados óptimos a partir de la complejidad de las relaciones dentro de la red institucional...” (pág. 11)⁶.” (Econometría S.A., 2010, p. 11)

En términos generales, el PRAP está compuesto de una serie de reformas tanto verticales como horizontales. Las primeras están enfocadas en la reestructuración y la eficiencia de las entidades del Estado, dirigidas fundamentalmente al rediseño Institucional y la administración pública. Mientras que las reformas transversales, abordan temas estructurales, que son fundamentales para una administración pública más moderna y renovada en procesos y competencias comunes para toda la administración. (Econometría S.A., 2010)

Para este documento, se escogieron las reformas transversales del PRAP, que correspondieron a once (11) temas: 1) Empleo Público; 2) Gestión de Activos; 3) Estrategia Jurídica de la Nación; 4) Sistema Presupuestal; 5) Gestión por Resultados; 6) Control Interno; 7) Gobierno Electrónico; 8) Sistemas de Información; 9) Estrategia Anti trámites; 10) Sistema de Contratación Pública; y 11) Regulación, Supervisión y Control (Econometría S.A., 2010, p. 14); Especialmente lo que respecta al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ya que dicho programa ha tenido continuidad durante los últimos 12 años y se puede ver en los Planes de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario” 2002-2006, “Estado Comunitario: Desarrollo para Todos” 2006-2010, “Prosperidad para Todos” 2010-2014 y “Todos por un Nuevo País” 2014-2018.

Es así como, mediante la Ley 1151 de 2007, se adopta el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, Estado comunitario: “Desarrollo para todos”, que propendió por un mejor y más activo Estado al servicio del ciudadano, que tuviera en cuenta la participación en democracia y buscó fortalecer la transparencia y eficacia del Estado a través de ejercicios de control fiscal, de un adecuado trámite de las peticiones de los ciudadanos y de la generación de estrategias tendientes a modificar las percepciones ciudadanas sobre la Administración. Así como a su vez, buscó superar las limitaciones de los modelos burocráticos de Estado profundizando en nuevos modelos de gestión que comprendieran entre otros aspectos un gobierno electrónico.

⁶ En términos de Dussauge Laguna (2009), se antepone “(...) una nueva forma de gobernar, más abierta, participativa y colaborativa entre el Estado, la sociedad y los actores privados” (pág. 448)

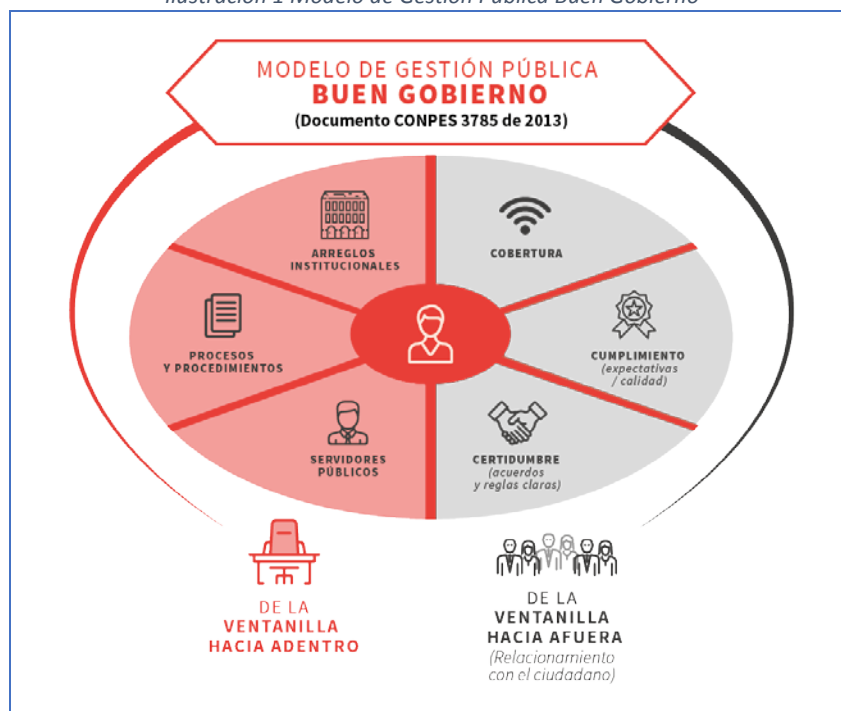
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Posteriormente, se adopta mediante la Ley 1450 de 2011 el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.- “Prosperidad para todos”, el cual buscó mejorar el recurso humano e infraestructura del Estado al servicio del ciudadano, así como el logro de la optimización de los procedimientos y canales establecidos para lograr hacer más eficiente el servicio y fortalecer la relación servidor público-ciudadano.

“Y, en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos Por un Nuevo País” se considera el Buen Gobierno como una de las estrategias transversales para impulsar el desarrollo de un Estado con la arquitectura institucional y las capacidades técnicas, humanas y de infraestructura física y tecnológica, que le permitan consolidar la paz, y contribuir al logro de la equidad social y el mejoramiento de la educación de los colombianos. En este sentido, el Gobierno Nacional se comprometió en fortalecer la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, en los ámbitos internacional, nacional y territorial a partir de una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. (...) En la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el CONPES 3785 de 2013 se definió que el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el Servicio al Ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.” (Ministerio de Industria, 2018)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 1 Modelo de Gestión Pública Buen Gobierno



Fuente: Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

1.3. Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Con la expedición de los CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y CONPES 3785 del 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, se reconoce dentro del ordenamiento jurídico Colombiano que el ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado, lo cual va de la mano a las iniciativas de modernización del Estado, proceso de participación ciudadana, rendición de cuentas, entre otras.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Teniendo en cuenta que el ciudadano⁷ es el protagonista, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano tiene como fin contribuir a la creación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública de manera directa o a través de particulares. Buscando mejorar la gestión, el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, la calidad de la información, la atención y el trato que se brinda en las entidades por parte de los servidores públicos. (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010)

Ahora bien, esta política debe ir en armonía con las políticas de racionalización de trámites, gobierno en línea, empleo público, gestión de calidad, control interno y sistemas de desarrollo administrativo, haciendo visible la articulación del aparato estatal para lograr un engranaje entre las políticas relacionadas con la eficiencia y la renovación de la administración pública, con lo evidencia el CONPES 3649:

“De este modo, con las estrategias de sistemas de información, gobierno en línea y anti tramites se promovieron una serie de acciones que contribuyeron al mejoramiento de la relación de la ciudadanía con la Administración Pública pero, debido al objeto central de cada una de ellas, fueron especializándose al punto de permitir diferenciarlas de una política de servicio al ciudadano en sentido estricto, a pesar de su contribución, su relación y el impacto positivo que tienen sobre esta temática.” (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010, pp. 13-14)

En este sentido, en el año 2007 se diseñó y se puso en marcha el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) donde se dio línea y se esperaba un *incremento de la confianza de los ciudadanos en la Administración*, buscando modificar la mala percepción de la ciudadanía frente al Estado, mediante procedimientos claros para ejercicios de rendición de cuentas y participación ciudadana con estrategias de formación; además de un *mejoramiento de las condiciones de relación cotidiana del ciudadano con la administración*. Para mejorar las condiciones de acceso a los ciudadanos a todos los servicios que ofrece

⁷ El concepto de ciudadano hace referencia al “ciudadano-cliente” entendido con “*un alcance amplio de manera que aprehenda rasgos que son propios de la actividad estatal o la provisión de bienes públicos, toda vez que su énfasis en la calidad del producto y la eficacia en la respuesta, que es deseable en la Administración Pública, debe incluir el establecimiento de herramientas para la superación de desigualdades a través de los servicios y bienes ofrecidos.*” (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010) p.19

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

el Estado, teniendo como insumo principal los sistemas de información, la racionalización y automatización de trámites y la capacitación del recurso humano en servicio al ciudadano y uso de las TIC's. Es así como el programa, busca labores de coordinación para lograr un trabajo interinstitucional e intersectorial entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – Programa Gobierno en Línea, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Departamento Nacional de Estadística (DANE), la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP). (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010)

Con el Decreto 2623 de 2009 se creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), que tiene como propósito ser una instancia de coordinación de la calidad y excelencia en el servicio al ciudadano. Asumiendo como objetivos fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano y de fortalecer los canales de atención en las entidades públicas, implementación de la política pública de servicio al ciudadano, adopción de marcos teóricos, conceptuales y metodológicos para la prestación de servicios al ciudadano.

Teniendo en cuenta, lo anterior, la Política de Servicio al Ciudadano realiza un diagnóstico de 10 entidades públicas del orden nacional, entre estas el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, donde se buscaba el fortalecimiento del Servicio al Ciudadano. Así pues, evidencia un problema central: “Insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos de la eficiencia y probidad de la misma” (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010, p. 24); planteando 4 ejes problemáticos y un objetivo central: “Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional” (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010, p. 42), para cada uno de estos:

Tabla 1 Ejes Problemáticos y Objetivos Específicos Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Eje Problemático	Objetivo específico para cada eje problemático	¿Cómo lograrlo?
1. Inadecuado tratamiento de las solicitudes del	Mejorar el tratamiento de las solicitudes del	Conjunto de herramientas, como la creación de metodologías unificadas para identificar y conocer las necesidades y características de los ciudadanos que

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

ciudadano que accede a los servicios.	ciudadano que accede a los servicios.	acceden a las entidades , será un insumo fundamental para el diseño de estrategias de promoción de servicios, eliminación de barreras de acceso, diseño de espacios físicos de atención con criterios técnicos, implementación de nuevos canales y diseño de estrategias de atención para población en condiciones de vulnerabilidad, así como mecanismos ágiles de direccionamiento a la entidad competente.
2. Deficiencias en la cualificación específica de los equipos de trabajo.	Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano.	Creación de un perfil por competencias para los grupos de trabajo en servicio al ciudadano, contar con protocolos de atención , cartas de compromiso con la ciudadanía y enfatizar en la gestión del cambio cultural que facilite la instrumentalización y materialización de estos.
3. Persistencia de debilidades en el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano.	Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano.	Establecer herramientas para la obtención de información relevante, establecer tiempos en las etapas del servicio o en la atención de los trámites Orientar acciones hacia la creación y difusión de metodologías para el levantamiento y diseño de portafolios de servicios que respondan a criterios técnicos y de mercadeo enfocados al perfil y a las necesidades de los ciudadanos.
4. Necesidad de consolidar iniciativas coordinadas de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.	Contribuir a la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.	Se fomentará el uso intensivo de canales no presenciales de atención. Canal virtual , se apoyará al Programa Gobierno en Línea. Con relación al canal presencial se buscará identificar y aplicar parámetros de calidad que permitan una prestación del servicio en condiciones óptimas de capacidad, equipamiento moderno y acorde a las necesidades de los usuarios. Construcción de un Centro Integrado de Servicios al Ciudadano – CISC y Ferias de Servicio al ciudadano. Para fortalecer el canal telefónico de atención, se busca garantizar que el ciudadano pueda acceder de manera fácil, rápida y gratuita a la información y trámites

Elaboración propia. Información tomada del CONPES 3649 de 2010 (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2010)

Los objetivos de esta política apuntan al mejoramiento de la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. En este sentido, se hace necesario mejorar los procedimientos que permitan acercar el Estado a la ciudadanía de una manera eficaz y dando respuesta a sus solicitudes.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De tal modo, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ha venido trabajando en la implementación de ejercicios de caracterización que van de la mano al objetivo 1 de la política: “Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios”, buscando identificar y conocer las necesidades y características de los ciudadanos que acceden a las entidades, para el diseño de estrategias de promoción de servicios, eliminación de barreras de acceso, entre otros. Sobre todo, porque esta información acerca de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, como la identificación de sus necesidades y expectativas para su atención, constituyen verdaderos insumos gerenciales para la entidad y permite tomar decisiones más acertadas en materia de mejoramiento del servicio. Y de igual forma, se articulan con el objetivo 4 correspondiente a los canales de atención, tanto el virtual, telefónico y presencial.

Además, porque estos ejercicios de caracterización buscan orientar esfuerzos al diseño e implementación de protocolos para la atención de las solicitudes de los ciudadanos, hacer seguimiento a estas y tener información sobre los responsables de estas, que tiene que ver con el objetivo 2: “Cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano”.

2. Marco Institucional del ICBF para el Servicio al Ciudadano

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF “es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a más de 8 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 209 centros zonales en todo el país.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018)

“Es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979, que mediante Decreto No. 4156 de 2011 fue adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

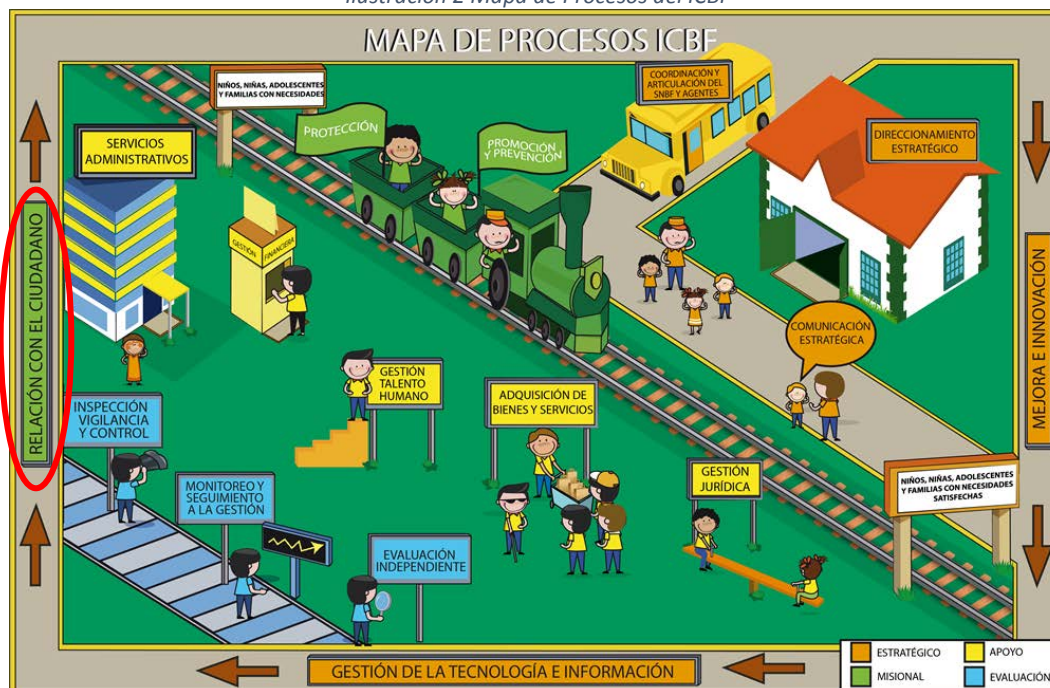
El ICBF tiene como misión: “Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas” y su visión hace referencia a “cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018) De igual forma cuenta con Sistema Integrado de Gestión, relacionado con una política integrada para la prestación de servicios con “calidad, calidez, transparencia y enfoque diferencial para el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas, en el marco de la garantía de derechos, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la sostenibilidad ambiental y la seguridad y salud en el trabajo para sus colaboradores en los niveles Nacional, Regional y Zonal.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018)

Dentro de este Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con un Modelo de Operación por Procesos tanto estratégicos o direccionamiento, misionales como de apoyo y evaluación⁸. Para el caso de los procesos misionales, como su nombre lo indica, son los que están directamente relacionados con la misión del instituto, se encuentran Promoción y Prevención (Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familia y Nutrición), Protección (Responsabilidad Penal Adolescente, Restablecimiento de Derechos, Recuperación Nutricional y Adopciones) y **Relación con el Ciudadano**. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018)

⁸ Los procesos de direccionamiento se refieren a las directrices para el desarrollo de la organización. Mientras que los procesos misionales contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la entidad, su objetivo es entregar los servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades. Los procesos de apoyo prestan soporte a toda la entidad. Y los procesos de evaluación, verifican los resultados y acciones previstas según la planeación de la organización.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 2 Mapa de Procesos del ICBF



Fuente: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018)

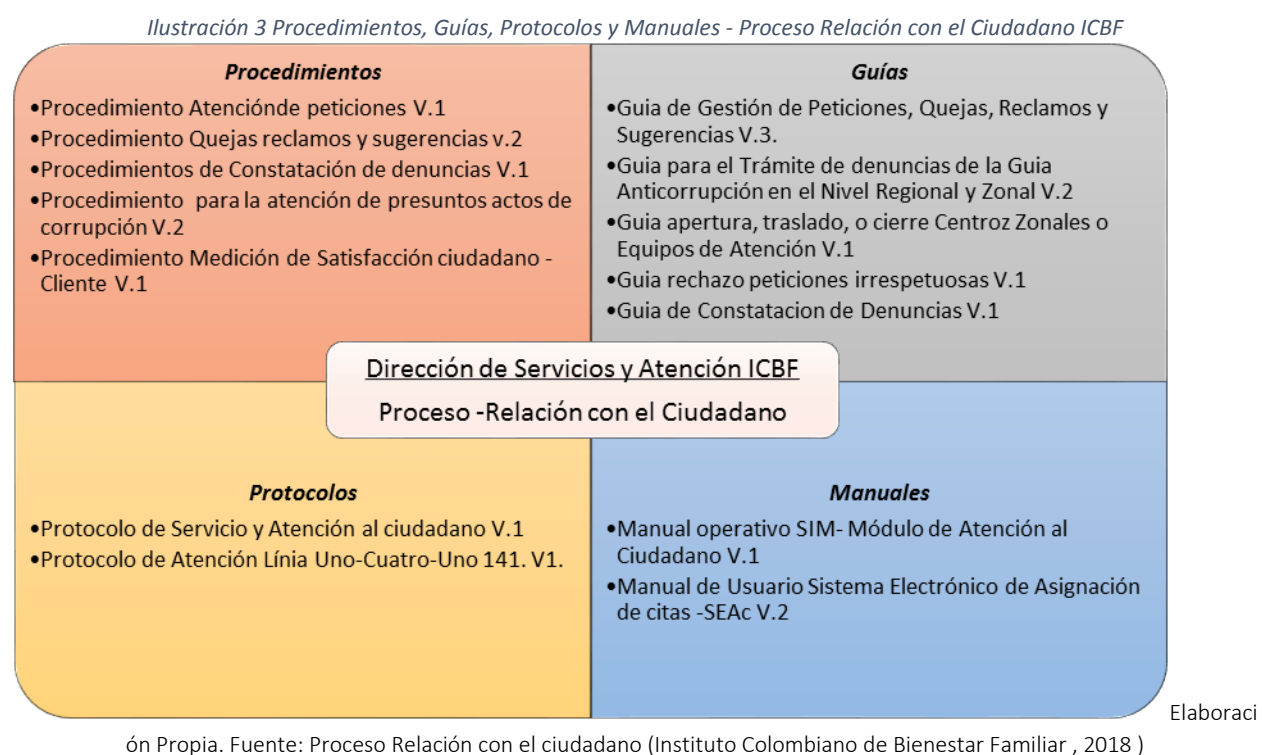
Así pues, el objetivo de esta consultoría tiene que ver con el proceso misional de **relación con el ciudadano**, ya que éste tiene como objetivo “acercar el ICBF a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y a los servicios y promoviendo la participación ciudadana”; definiendo el siguiente alcance: “Inicia con el diseño de estrategias y el modelo de atención, acordes con la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y finaliza con la propuesta de acciones para la mejora en la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2018)

Para este proceso de relación con el ciudadano, se identifican diferentes insumos como son el Plan Nacional de Desarrollo, las Políticas Sectoriales, los CONPES, el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, los lineamientos y directrices del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Guía de Caracterización de Gobierno en línea DNP, bases de datos de población, información de la herramienta tecnología, entre otras; que tienen dentro de sus actividades: “Definir directrices técnicas, estrategias y competencias para la prestación del servicio al ciudadano a través de los diferentes canales y los instrumentos para la medición de la satisfacción;

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

caracterizar la población que acceder a los servicios del ICBF por sus diferentes canales de atención (enfoque diferencial).” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2018)

Teniendo en cuenta, este proceso misional, el ICBF cuenta con una dirección específica para cumplir con los objetivos propuestos: la Dirección de Servicios y Atención - DSyA. La cual, ha desarrollado diferentes procedimientos, guías, protocolos y manuales públicos que contribuyen al fortalecimiento de las relaciones entre el ciudadano y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, entre los cuales encontramos los siguientes (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018):



Ahora bien, en el desarrollo del presente trabajo se busca evidenciar la forma en que estos documentos aportan al desarrollo del proceso y cómo estas herramientas se articulan con los demás procesos misionales tal y como se identificará para el caso concreto de los dos tipos de peticiones específicos a analizar en este ejercicio de caracterización 2017 que se pretende.

Los ejercicios de caracterización están a cargo de la Dirección de Servicios y Atención - DSyA, de conformidad con las funciones asignadas en el Decreto 0987 de 2012, tenía como principal objetivo:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

“Identificar y perfilar a los peticionarios y organizaciones, que se acercan al ICBF en busca de información, orientación o acceso a los programas, trámites y servicios del ICBF, a través de los diferentes canales de atención, con el fin de tener insumos que permitan hacer ajustes institucionales que impacte tanto en la oportunidad de atención de sus peticiones, como en la calidad de los canales por los cuales acuden a la entidad.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

Es importante hacer una revisión detallada de tres documentos que bajo la luz de esta consultoría son fundamentales en el objetivo del trabajo: *Caracterización de Peticionarios 2016* (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016), *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016* (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016) y *la Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

2.1 Caracterización de Peticionarios 2016

En el 2016 se realizó el primer ejercicio de caracterización⁹, la principal fuente de información utilizada para las caracterizaciones es el Sistema de Información Misional (SIM), del ICBF a nivel nacional con vigencia 2015 (1.122.310 registros). Se evidenciaron problemas de calidad de los datos en el registro de información, así pues, se hizo un proceso de normalización y cruce con la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, dando como resultado 1.121.422 registros para analizar (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016).

Dichos registros se dividieron en dos grupos: Personas naturales y Personas Jurídicas. Se tuvo en cuenta variables permanentes y principales, como canal de atención y grupo etario, además de 17 variables adicionales. Frente a los canales de atención se encuentran los tipos: presencial, telefónico, escrito y virtual. Para el caso de las personas jurídicas se establecieron dos sectores (primario y secundario), no se identifica cómo se seleccionaron dichos sectores.

Por otro lado, la DSyA diseño una ficha técnica de caracterización para el ejercicio, con la información de este. Posterior, muestran los resultados de la caracterización para un periodo del 1 de enero al 31 de

⁹ Los ejercicios de caracterización se realizan con información de un año atrás, es decir, un año de rezago. Para el caso de la caracterización 2016, se utilizó la información 2015.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

diciembre de 2015, estableciendo unos grupos: 1. Personas naturales mayores de 18 años y Personas naturales menores de 18 años (donde se tienen en cuenta variables de sexo, tipo y motivo de la petición, ubicación, punto de atención, condición de desplazamiento, grupo étnico); 2. Personas jurídicas (teniendo cuenta las siguientes variables: sector al que pertenecen, trámite solicitado, punto de atención y motivo de solicitud, sector y ubicación, sector secundario).

La metodología utilizada fue: segmentación, sugerida en los documentos guía para el tema de caracterización, 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 (DNP). Se evidencia una clasificación de las variables: geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento. Tiene una división por sectores de las peticiones registradas para el caso de las personas jurídicas tanto en primaria como en secundaria. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

Para finalizar, se hacen unas salidas correspondientes a gráficas de barras, histogramas e infografías con cruces de variables; las variables priorizadas fueron grupos etarios y canales de atención. Se muestran, también, las conclusiones del ejercicio tanto por canales de atención, sexo de los peticionarios, grupos etarios, tipo y motivo, entre otros. Donde se recomienda: i. Aumentar ventanillas de atención en cada uno de los puntos del ICBF que cuenten con infraestructura tecnológica para dar trámite a lo requerido por los peticionarios; ii. Reforzar la atención por el canal telefónico con un mayor número de agentes encargados de la línea 141; iii. Sensibilizar más a los colaboradores para que tengan claro como debe ser la atención a población que requiere enfoque diferencial. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

2.2 Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016

Por otra parte, el ICBF realizó un documento de *“Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016”* se estableció la necesidad por parte del ICBF de orientar y adaptar de manera continua los programas y servicios a las necesidades de los usuarios y beneficiarios de acuerdo con las problemáticas que se evidencian en el país, y de esta manera poder proporcionar soluciones y orientación oportuna a los mismos; a través del análisis cuantitativo y cualitativo de la percepción que los

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

distintos grupos poblacionales tienen de los servicios y beneficios que reciben de parte del ICBF, sea de forma directa o a través de operadores e identificar los factores del servicio susceptibles de mejora. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

En virtud de lo anterior, el ICBF a solicitud de la DSyA, apertura un proceso de contratación en el 2016, adjudicado al Consorcio INTERICBF 2016, quien asume la responsabilidad de realizar el diseño, aplicación de los instrumentos, tabulación y análisis de los resultados para la medición de satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF y, como un plus generó la caracterización de los grupos poblacionales a quienes el ICBF brinda sus servicios.

Para dicha medición de satisfacción se aplicaron las técnicas de encuestas de satisfacción, cliente incognito y grupos focales así: Mediante la fase 1: medición de satisfacción de los ciudadanos que acuden a las 33 regionales y 205 centros zonales del ICBF. Fase 2: medición de la satisfacción de beneficiarios de los programas y servicios misionales del ICBF.

Se evidencia, que el Consorcio aplicó las técnicas anteriormente enunciadas en algunos programas seleccionados propios de la misionalidad del ICBF y frente a ellos, elaboró fichas técnicas que permitieron mostrar los resultados en cuanto al nivel de satisfacción de los ciudadanos, beneficiarios y usuarios de dichos programas, tales como infraestructura, condiciones climáticas, suministro de servicios públicos, metodologías de aprendizaje, capacitación de los profesionales que atienden los programas, entre otros.

Algunas de las recomendaciones emitidas por el consorcio INTERICBF 2016, tienen que ver con el empoderamiento del papel de la mujer en cada una de las políticas del ICBF para potenciar el impacto de estas acciones en la familia. Se necesitan establecer programas enfocados más a la prevención de problemáticas que aquejan a la población joven del país, no solo por parte del ICBF sino a los diversos actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El ICBF debe proyectar, entonces, acciones relacionadas con la diversidad cultural y la inclusión social, sobre todo con relación al restablecimiento de derechos. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Se requiere revisar la calidad de atención en algunos centros zonales y regionales, claridad en la información suministrada, resolución de la necesidad y la oportunidad de respuesta. Por el lado de los ciudadanos que acuden al canal de atención presencial en los diferentes puntos del ICBF, se recomienda mejorar los tiempos de espera en sala, la atención de la vigilancia, dotar las instalaciones de mejores muebles y disponer de un sistema de ventilación. Finalmente se recomienda realizar un ejercicio constante de actualización y autoevaluación de los protocolos de atención que utilizan los funcionarios del ICBF. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

2.3 Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias V.3

Respecto a la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias V.3*, su principal objetivo se enfoca en establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS), que son presentadas a través de los diferentes canales del ICBF, definiendo y describiendo directrices técnicas para tener en cuenta para su gestión. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Dicha guía es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios del ICBF, existiendo un aplicativo (Sistema de Información Misional SIM) para el registro de PQRDS designado por el ICBF; toda vez que es el ciudadano el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública. Aunado a esto, indica los canales y procedimientos para el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, con el fin de que las peticiones sean tramitadas de forma, fondo y con los términos que la ley establece. La guía, además, muestra la forma en que el ICBF debe remitir aquellas peticiones que no son de su competencia a otras entidades del Estado para que se le dé respuesta oportuna al ciudadano.

Por otro lado, la guía instaura los parámetros generales del proceso de gestión de PQRDS: capacitación a los funcionarios del ICBF (temas tecnológicos, atención preferencial, temas anti-trámites, atención oportuna, entre otros), comunicación inicial (respuesta a la PQRDS, según el canal seleccionado por el ciudadano), atención prioritaria a peticiones que vulneren derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable y atención enfoque diferencial. Además, determina los canales de atención y sus parámetros: presencial, escrito, telefónico y virtual del ICBF.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

La guía dispone el paso a paso para el ciclo de vida de las peticiones en el aplicativo SIM – Modulo Servicio al Ciudadano, siendo relevante la clasificación de peticiones de conformidad con la normatividad vigente, definiendo el tipo de petición, entre queja, reclamo y sugerencia (petición de orientación con trámite, petición de orientación, trámite de petición extraprocesal, petición asistencia y asesoría a la niñez y a la familia, petición de solicitud de restablecimiento de derechos, petición proceso conflicto con la ley, derecho de petición – queja, petición de denuncia de restablecimiento de derechos, entre otros).

Ahora bien, dentro de la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF*, es importante, hablar sobre los Anexos, Consultas y Observaciones (ACO), los cuales son considerados una variable de la base de datos SIM y hace referencia a una variable descriptiva, es un campo único multilínea, en el cual el asesor (funcionario ICBF que recepciona el ACO) registra una serie de texto seguido sin ninguna parametrización. Siguiendo la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF* (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017) “los ACO corresponden a aquella información que se registra en una petición que ya está creada en el sistema desde el módulo de Atención al Ciudadano del SIM” y se clasifica de la siguiente manera:

“Anexo: Cuando se complementa o modifica la información inicial dada por los ciudadanos; en cualquier caso, un anexo siempre implica nuevamente la revisión de la petición por parte de quien la tiene por competencia para que se encargue de los asuntos reportados.

Sólo se podrán registrar anexos a peticiones cerradas, en los casos que ingresen nuevas solicitudes que sean del mismo asunto de las Quejas remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario o que hayan sido remitidas a Otra Entidad.

Consulta: Cuando el peticionario por cualquiera de los canales de atención solicita información sobre las actuaciones que ha adelantado el ICBF frente a su solicitud.

En los casos que el proceso sea competencia del Defensor de Familia y su Equipo Interdisciplinario, y se solicite información sobre el servidor público que adelanta su solicitud, se

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

le informará al peticionario el nombre de la autoridad administrativa y del Centro Zonal donde se está llevando a cabo el proceso.

Observación: Anotación interna que se realiza a una petición y que describe los avances, el impulso o seguimiento de esta o aquella que se efectúa cuando se presentan peticiones reiterativas.

En el caso de las observaciones tipo consulta u observación, es importante anotar que no implica una nueva gestión ni la puesta en conocimiento de la petición a quien la tiene por competencia para que se encargue de los asuntos reportados, salvo que en los casos de seguimiento se identifique que la respuesta no es de fondo, ni congruente.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Esta guía establece una evaluación del proceso de PRQDS, cuyo objetivo es propender por las acciones de mejora continua de los servicios de atención. Siendo medibles por medio de los indicadores de gestión y cuenta con un sistema electrónico de asignación de citas.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que el ICBF, hace parte de la Child Helpline International (CHI) toda vez que cuenta con la línea de atención a la población infantil denominada **Línea 141**¹⁰ (inicio su funcionamiento en el año 2016 en el último trimestre del año), está hace parte del sistema nacional de atención y protección a NNA, que busca denunciar la vulneración, amenaza e inobservancia a sus derechos, y realizar el seguimiento efectivo por parte de las autoridades a este tipo de situaciones y el fortalecimiento de los sistemas y/o modelos de prevención de dichas peticiones.

Además de lo anteriormente enunciado, la Línea 141 permite la generación de datos de vital importancia con el fin de analizar las diversas dimensiones existentes frente a la vulneración de derechos de menores;

¹⁰ La línea 141, es una línea gratuita, con cobertura nacional, donde se pone a disposición de todo adulto o niño que necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente. Esta línea fue creada mediante Resolución 4901 de 2016 y sustituyó la línea 106 del ICBF. De igual forma, hay que hacer la claridad que se sigue utilizando la línea 01 8000 91 80 80 para PQRSD. (ICBF, 2018)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

esto con el fin de poder construir líneas de acción y prioridades para el diseño y mejoramiento de la política pública de atención y protección a NNA, y lograr fines conexos como la consecución de recursos económicos y apropiación de la problemática en diversos tipos de actores.¹¹ (Child Helpline Internacional, 2016)

3. Rutas del ICBF para el registro y atención de los presuntos casos de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Para el registro y atención de los tipos de petición *Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos-Denuncias PRD* y *Solicitudes de Restablecimiento de Derechos -SRD*, dentro del proceso de relación con el ciudadano, la DSyA del ICBF en primera instancia utiliza la *Guía de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF V.3*, la cual no pierde de vista al ciudadano como eje de la gestión institucional y razón de ser de la administración pública.

El principal objetivo de esta Guía es establecer parámetros para la adecuada atención, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDs, a través de los diferentes canales de atención que se definen como: “los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer del ICBF. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, escrito (correspondencia física, buzones) y virtual” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016, p. 7)

Las dos peticiones relevantes para efectos de esta caracterización se definen de la siguiente manera:

1. “*Tipo de petición Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos –PRD-*: Es cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del ICBF

¹¹ Child Helpline International (CHI) hace parte del programa Conn@ctNow en el que se utilizan los medios y las TIC para llegar a más niños en Burundi, Colombia, Sudan and Uganda. CHI es la red global de ayuda infantil presente en 136 países (desde agosto de 2012) que en conjunto reciben más de 14 millones de contactos al año de niños y jóvenes que necesitan cuidado y protección. <https://www.warchildholland.org/child-helpline-international>

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados.

2. ***Tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos:*** *Son aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:*

- *Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.*
- *En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración.*
- *Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.*
- *Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)*

Para el caso específico de las ***Solicitudes de Restablecimiento de Derechos-SRD*** en la *Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF* (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017), se establecen los siguientes términos y responsables del proceso de registro, respuesta y cierre de la petición:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 2 Procedimiento Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD

Descripción	Términos	Responsables y registro de actuaciones en SIM
El profesional en este caso se encarga de atender al ciudadano y de recibir y registrar las peticiones tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos en la herramienta tecnológica. A continuación, direccionará la solicitud a: Sede de la Dirección General: al Responsable de Servicios y Atención Regional. Regional: al Profesional de Servicios y Atención o al Coordinador del Centro Zonal dependiendo del modelo de cada regional. Centro Zonal: al Defensor de Familia. En todos los casos se dará respuesta inicial al ciudadano.	Inmediato La verificación de la garantía de derechos debe ser inmediata, y deberá efectuarse conforme lo establece el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006, para determinar la amenaza, inobservancia o vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, y de ser el caso, dar inicio al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.	Competente para dar respuesta: Defensor de Familia encargado de esos asuntos en el Centro Zonal. Cierre proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias: Se considerarán cerrados con el direccionamiento de la petición al Defensor de Familia competente. El cierre definitivo en el SIM se realizará con la actuación AAC-070 Cierre de la Petición, por el profesional que trámite de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento, de acuerdo con los términos fijados en la normatividad legal vigente, quien deberá tener en cuenta los parámetros establecidos con la Dirección de Protección para este tipo de petición. (Ver anexo – Parámetros para el cierre final de las peticiones)

Fuente: *Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

En razón a lo anterior, con relación al registro y atención de los presuntos casos de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes encontramos entonces que para el caso de las *Solicitudes de restablecimiento de derechos -SRD*, la DS y A del ICBF a través de su Guía de Constatación de denuncias (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017), establece que estas deben atenderse en principio de conformidad con lo dispuesto en los artículos 52 y 138 de la Ley 1098 de 2006.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Adicionalmente, el ICBF cuenta en principio con tres lineamientos generales del proceso de restablecimiento de derechos de la Dirección de Protección que proporcionan herramientas para la atención, los cuales se describen a continuación: 1). El Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes aprobada mediante Resolución interna No. 1526 de 2016 y sus modificaciones, 2). El Lineamiento técnico del modelo para la atención de niños, niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados aprobado mediante Resolución interna No. 1519 de 2016 y sus modificaciones, y 3). El lineamiento técnico de modalidades para atención de niños, niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados aprobado mediante la Resolución No. 1520 de 2016 y sus modificaciones.

De igual forma, el ICBF cuenta con otros lineamientos técnicos más específicos dependiendo de programas o situaciones diversas de amenaza, vulneración o inobservancia de los derechos de NNA, los cuales son: i). Niños, niñas y adolescentes con consumo de sustancias psicoactivas. ii). Adolescentes y mujeres mayores de 18 años gestantes o en periodo de lactancia. iii) Niños, niñas y adolescentes en situación de trabajo infantil. iv) Niños, niñas, adolescentes mayores de 18 años con discapacidad v). Niños, niñas y adolescentes con alta permanencia en calle o en situación de vida en calle.

Por último, para la atención de Niños, niñas y Adolescentes víctimas del conflicto armado la Dirección de Protección del ICBF cuenta con los siguientes lineamientos: i). Lineamiento estrategia de acompañamiento psicosocial, y contribución de la reparación integral. ii). Lineamiento para Víctimas del desplazamiento forzado-Unidades móviles. iii) Lineamiento para Víctimas del reclutamiento ilícito que se han desvinculado de grupos armados al margen de la ley y contribución al proceso de reparación integral. iv). Lineamiento para víctimas de minas anti persona, víctimas de acciones bélicas y acciones terroristas. v). Adolescentes huérfanos como consecuencia del conflicto armado. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, pp. 9-10).

De lo anterior, se evidencia que la ruta de atención para este tipo de peticiones tiene en cuenta el enfoque diferencial, así como los principios de la protección integral, el interés superior del menor, la prevalencia y exigibilidad de sus derechos, sin perder de vista la corresponsabilidad de quienes hacen parte de su entorno y de la sociedad en general. Adicionalmente, esta ruta de atención establece la

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

verificación de la garantía efectiva de derechos de forma inmediata, a partir del conocimiento por parte del Instituto de la posible situación de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de un menor de edad, verificación que exige una intervención valorativa de carácter objetivo por parte de la autoridad administrativa competente y de su equipo técnico.

Ahora bien, en el lineamiento del modelo de atención de niños, niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados se establecen las acciones planificadas y ordenadas para garantizar, promover y prevenir sus derechos; de acuerdo a lo dispuesto en “...la Constitución Política de 1991, la Ley 1098 de 2006, la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y las normas y tratados internacionales ratificados por Colombia, en lo referente al reconocimiento, garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, así como la prevención de su amenaza o vulneración”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 8). Asimismo, en dicho lineamiento se establecen las condiciones de carácter administrativo, financiero y legal para la adecuada implementación del modelo propuesto.

El modelo de atención que hace parte del proceso de restablecimiento de derechos de la Dirección de Protección del ICBF, se compone a partir de diversas modalidades de atención en respuesta a las situaciones específicas que se requieran para cada niño, niña o adolescente en particular, sin dejar de lado los principios, enfoques, estructura y niveles de atención; para lo cual debe existir una articulación entre las autoridades competentes, desde la recepción de la solicitud por parte del funcionario y/o colaborador de la DS y A, hasta la implementación de la medidas de restablecimiento a que haya lugar por parte de la Autoridad administrativa.

En este tipo de petición de Solicitud de Restablecimiento de Derechos, se presentan diferentes fases en la atención: “...desde la recepción del caso, pasando por la verificación de la garantía de derechos, la determinación del trámite a seguir, y si fuera el caso, la definición de la situación jurídica, incluyendo el control de legalidad por vía de homologación y el correspondiente seguimiento al cumplimiento de las medidas adoptadas”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

En la primera fase, denominada recepción del caso por cualquiera de los canales, las actuaciones (registrar, clasificar, direccionar y comunicar) le corresponden al equipo de servicios y atención del ICBF

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

de conformidad con el artículo 36 de la Resolución 6707 de 2013 o quien haga sus veces en las Comisarías de Familia o Inspecciones de Policía, con el fin de que de manera inmediata o prioritaria se establezcan las actuaciones a que haya lugar lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Posteriormente, se produce la clasificación del motivo de la petición por parte del profesional de Servicios y Atención en el módulo de atención al ciudadano del SIM, luego se direcciona el caso a la Autoridad Administrativa que corresponda de acuerdo con el tipo de petición. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017). Finalmente, una vez adelantada la actuación administrativa a que haya lugar y se determine la inexistencia de la inobservancia, amenaza o vulneración de derechos, la Autoridad Administrativa es la encargada mediante providencia motivada de ordenar el cierre de la petición (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

De igual manera en la Guía PQRDS del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017) se establece en el acápite “Atención para la constatación de denuncias” el tipo de petición denominado “*Denuncias proceso de Restablecimiento de Derechos- PRD*”, en el cual debe realizarse una constatación de la Denuncia por parte del ICBF acercándose al lugar de los hechos o domicilio del menor y teniendo un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, con el fin de establecer la veracidad de los hechos reportados y emitir un informe profesional al Defensor de Familia para que se tomen las medidas a que haya lugar. Dentro de este mismo proceso se establecen los siguientes términos y responsables del proceso de registro, respuesta y cierre de la petición:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 3 Procedimiento de las Denuncias de Restablecimiento de Derechos-PRD

Descripción	Términos	Responsables y Registro de Actuaciones en SIM
En este caso el profesional se encarga de atender al ciudadano recibiendo y registrando las peticiones tipo Denuncias en la herramienta tecnológica. Posteriormente, dependiendo el nivel que reciba la denuncia el direccionamiento se realizará de la siguiente manera: Sede de la Dirección General: Direcciona al Responsable de Servicios y Atención Regional: Direcciona al Profesional de Servicios y Atención o al Coordinador del Centro Zonal dependiendo del modelo de cada regional. Centro Zonal: Direcciona al Profesional encargado de realizar la constatación (Trabajador Social, Psicólogo o Nutricionista).	Para constatar la denuncia son 3 días hábiles. Para contestar al peticionario son 10 días hábiles	Competente para dar respuesta: Profesional encargado de realizar la constatación (Trabajador Social, Psicólogo o Nutricionista). Actuaciones: Dependiendo del resultado se deberá registra la actuación: AAC-100 Constatación Verdadera, AAC-101 constatación Falsa, AAC- 103 Constatación Fallida, AAC- 104 Dirección Errada o PRD_845 Remisión a Otras Entidades. Cierre proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias: Con el informe de la constatación que realizan el profesional encargado, el cual deberá adjuntar el formato fijado para la constatación dependiendo el resultado y registrará la actuación correspondiente en la herramienta tecnológica, sin perjuicio de las acciones que deba adelantar el ICBF para el restablecimiento efectivo de los derechos vulnerados. Cuando se trate de una Denuncia que implique ser remitida a otra entidad por las situaciones descritas en el artículo 98 de la Ley 1098 de 2006, se deberá ingresar una actuación de remisión a otras entidades, y se procederá a cerrar la petición, ingresando el número de radicado de envío de la petición y adjuntando el oficio a través de la herramienta SIM. El cierre definitivo en el SIM, se realizará con la actuación AAC070 Cierre de la Petición, por el profesional que trámite de fondo la petición o ponga fin a un proceso o

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En todos los casos dará respuesta inicial al ciudadano.		procedimiento, de acuerdo a los términos fijados en la normatividad legal vigente, quien deberá tener en cuenta los parámetros establecidos con la Dirección de Protección para este tipo de petición. (Ver anexo – Parámetros para el cierre final de las peticiones). Cuando de la constatación de denuncia se llegue al resultado de dirección errada o remisión a otras entidades se procederá de forma inmediata al cierre de la petición.
---	--	---

Fuente: *Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

En lo que se refiere al tipo de petición *Denuncias por restablecimiento de derechos*, estas se “*deben remitir por el Sistema de Información Misional - SIM al Responsable de Servicios y Atención, quien direccionará al Centro Zonal competente del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente y éste a su vez al profesional encargado de realizar la constatación.*” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

El cierre a esta petición por parte de Servicios y Atención se efectúa en tres casos específicos: 1). Con el informe de la constatación que realiza el profesional encargado 2). Con la actuación de remisión en caso de ser competencia de otra entidad 3) En el caso en que de la constatación de denuncia se llegue al resultado de dirección errada; aunque paralelo a ello se produzcan las acciones a que haya lugar por parte del ICBF para el restablecimiento efectivo de los derechos vulnerados de los NNA.

Sin embargo, cuando en razón a la constatación de la denuncia proceden actuaciones concretas de restablecimiento de derechos, el cierre definitivo de la petición será competencia del profesional que trámite de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento, teniendo en cuenta los parámetros establecidos con la Dirección de Protección para este tipo de petición. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, pág. 68)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En conclusión, es de vital importancia para el Instituto contar con rutas y procedimientos claros con relación a los diferentes tipos de petición con el fin de dar respuesta de manera oportuna a los requerimientos y establecer las competencias internas y su forma de medición en el proceso de atención y de esta forma implementar medidas que el servicio de atención a los ciudadanos sea cada vez más eficiente.

3.1 Canales de atención (Recepción de la información)

Con relación a los canales de atención (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017), para el trámite y respuesta de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante el ICBF, se encuentra relevante la siguiente información para la aplicación de la metodología y el análisis posterior. Los tipos de canales establecidos son:

1. **Canal Presencial**, mediante el cual los ciudadanos presentan “...solicitudes ante los puntos de atención al ciudadano de la Sede de la Dirección General, Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Familia - CAIF, Centro de Atención Especializado para Adolescentes- CESPA, Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual-CAIVAS, Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar- CAVIF y Casas de Justicia”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2015)

Los principales parámetros para la atención de este canal son: “...La publicación en un lugar visible, de los horarios de atención, como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2015) de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** y de forma ininterrumpida; las líneas de atención del Centro de Contacto; la dirección de página web www.icbf.gov.co; y el correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co.

Por ser un servicio público, el servicio no puede suspenderse y no pueden decretarse vacaciones colectivas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1098 de 2006, garantizando siempre una atención pronta, oportuna y efectiva. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De conformidad con la Guía (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017), la radicación de las peticiones verbales y el registro correspondiente se realizarán a través de la herramienta tecnológica SIM. Así mismo, la constancia del registro deberá ser entregada al ciudadano en los casos de atención presencial, y en caso de ser requerida por el canal telefónico, se remitirá vía correo electrónico a la dirección informada por el peticionario.

2. **Canal Escrito**, es el canal mediante el cual son radicados los documentos en los puntos de correspondencia ubicados en los diferentes niveles del ICBF. De igual manera, las peticiones recibidas por fax y buzón de sugerencias se consideran escritas.

Dentro de los parámetros para este canal, se establece que las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en el Grupo de Gestión Documental del ICBF o quien haga sus veces en la Sede de la Dirección General, Dirección Regional y Centro Zonal y a su vez deberá enviar aquellas de competencia de atención.

3. **Canal Telefónico**, es el canal mediante el cual *“...se reciben las peticiones que ingresan a las Líneas Gratuitas del ICBF y aquellas llamadas que ingresan a las Oficinas de Servicios y Atención de las Regionales y Centros Zonales”*, con el fin de poner en conocimiento cualquier petición.

Dentro de los parámetros de atención de dicho canal se encuentra que la atención en la(s) línea(s) gratuitas debe realizarse de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo festivos. De igual manera, deberán contar con un sistema de mensajería de voz que opere en el mismo horario, y promocionar el uso de la línea única de atención, sin perjuicio que pueda ser atendido por el profesional de enlace responsable de Servicios y Atención, en las Regionales y Centros Zonales. En ningún caso habrá lugar a la negación de atender, registrar y direccionar la petición, mientras el desarrollo tecnológico en cada nivel de atención se encuentre operando. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

4. **Canal Virtual**, se refiere a las *“...peticiones realizadas a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que se implemente para tal fin, por cualquier persona ante el ICBF. Actualmente, se cuenta con Chat, Portal, Correo Electrónico*

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

(*atencionalciudadano@icbf.gov.co*), Video Llamada, Click to Call, Redes Sociales (Facebook y Twitter) y Aplicaciones App”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 26)

Con relación a los parámetros de atención, el ICBF establece que en los canales virtuales deberá estar disponible la información de trámites y/o servicios, la posibilidad de recepcionar peticiones a través del correo electrónico de la entidad, un chat o comunicación escrita instantánea a través del portal y la Llamada en línea (click to call) a través del portal.

4. Experiencias Internacionales Relevantes

Para el caso de acciones concretas en lo que refiere a una política de Servicio y Atención al ciudadano, encontramos países como Perú, Chile y México, con similares características al caso colombiano, en donde se han implementado algunos principios y programas que tienen como propósito mejorar la atención de los ciudadanos, vistos estos, como un cliente de los Servicios que ofrece el Estado y que demandan a partir de los Derechos consagrados en su Constitución.

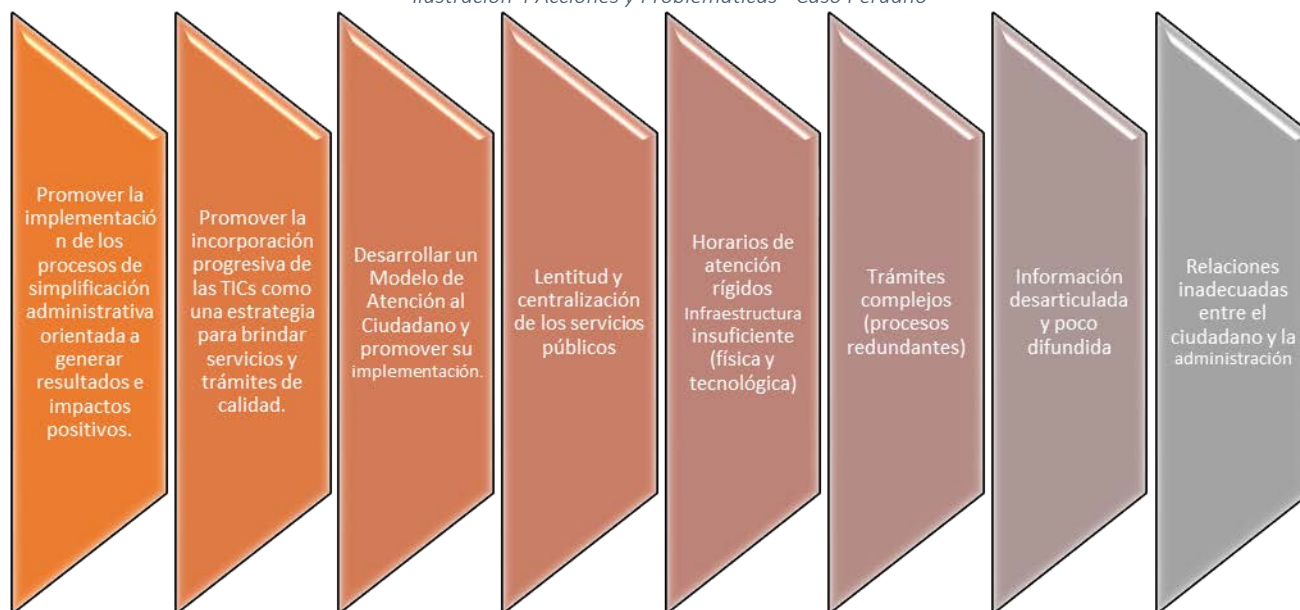
3.1 Experiencia de Perú.

Para el caso peruano, en el año 2015 hubo un cambio en el enfoque de la administración pública frente a los servicios brindados por las entidades, pasando de una oferta de servicios establecidos por competencias y funciones; a un enfoque que respondiera a la demanda de cada uno de estos servicios institucionales, es decir, centrándose en las necesidades de la ciudadanía. Para lo cual, se hizo necesario definir las prioridades e intervenciones de cada una de las entidades. Teniendo en cuenta, en primer lugar, las necesidades ciudadanas, y partiendo de la base de que el personal dispuesto para la atención de las entidades públicas debe ser el principal agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión, a fin de responder, de una forma más eficiente y eficaz con los recursos que se disponen. (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú, 2015, pág. 11)

Dentro de sus principales objetivos, Perú identificó algunas acciones y problemáticas frente a la Política Pública de Servicio al Ciudadano, en las cuales debían enfocarse:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 4 Acciones y Problemáticas - Caso Peruano



Elaboración propia. Fuente: (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú, 2015).

Para el logro de una atención de calidad hacia los ciudadanos, se propone el cumplimiento de estándares, concebidos como dimensiones de la gestión de las entidades públicas y que a su vez forman parte de los servicios que brindan las entidades. Todo con el fin de que el ciudadano de valor a la atención prestada por el Estado, y la forma en que este atiende satisfactoriamente sus necesidades. Por lo anterior, es importante tener en cuenta que si lo que se quiere lograr es una mayor atención con calidad se necesita tener en cuenta: (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú, 2015, pág. 19):

Ilustración 5 Estándares de Calidad



Elaboración propia. Fuente: (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú, 2015).

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ahora bien, dentro de los canales de atención a los ciudadanos, para el caso peruano, se cuenta con 1) el canal presencial que implica una atención por ventanilla y en algunos casos es limitado frente a la cantidad de demanda, 2) el canal telefónico que es menos costoso e implica una mayor cobertura de atención en varios tipos de servicio, 3) el canal virtual receptiona solicitudes online por una plataforma determinada que contribuye a la política de datos abiertos de las entidades públicas, y finalmente 4) se tiene el canal Móvil o Itinerante que específicamente se refiere al *“traslado temporal de una oficina de atención hacia una población que tiene acceso limitado a la misma, con el fin de que esta pueda realizar trámites, recibir información, se recepciones reclamos, entre otros, este canal es más utilizado en zonas alejadas a centros urbanos o con menor densidad poblacional”* (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú, 2015, pág. 39).

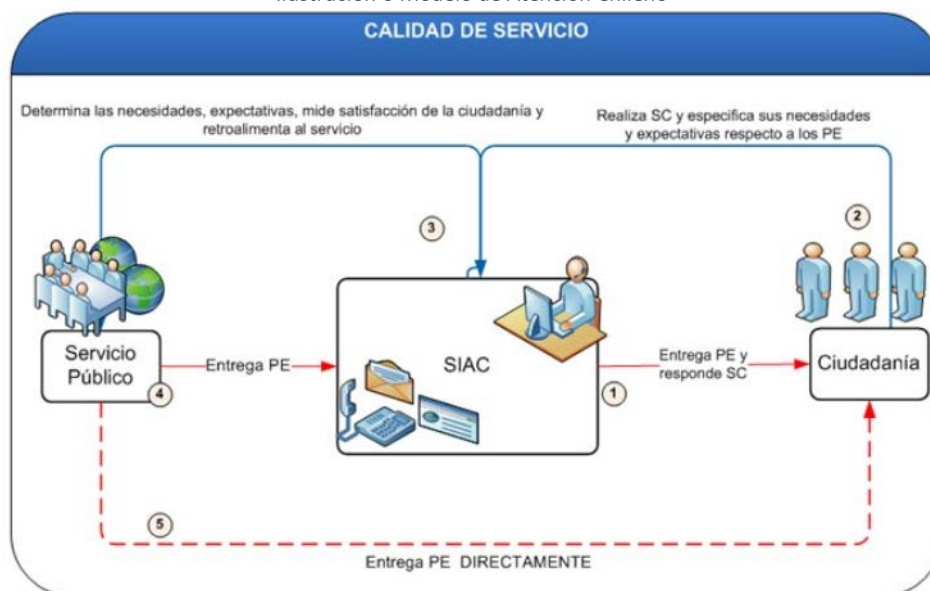
3.2 Experiencia de Chile.

Los servicios y atención a la ciudadanía en Chile cuentan con un Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) “que coordina todos los espacios de atención en los servicios públicos mediante una gestión con una metodología moderna, procedimientos de derivación expeditos, sistemas de registro, plan de difusión y sistematización de la información para retroalimentar al Servicio, todo ello basado en una perspectiva comunicacional participativa y no discriminatoria entre el Gobierno y la ciudadanía” (Ministerio Secretaria General De Gobierno CHILE, 2010, pág. 12).

A su vez, Chile considera importante la creación de espacios de atención o puntos de acceso o canales de información, con el fin de que los ciudadanos sean partícipes de la oferta institucional. A continuación, el modelo de atención chileno, con un impacto directo en la calidad del servicio:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 6 Modelo de Atención Chileno



Fuente: (Gobierno de Chile "Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana"—Chile, 2016)

La participación ciudadana en la oferta institucional se mide, con relación al acceso que tienen los chilenos a cada uno de los servicios; la información que se les suministra para la atención de sus necesidades; y la expresión de sus expectativas o intereses frente a cada una de las Instituciones gubernamentales.

Ahora bien, los canales de atención para el caso chileno son esos puntos de acceso con los que cuenta el ciudadano para comunicarse con la Administración Pública, pueden ser *“presenciales, telefónicos o electrónicos, o incluir otros espacios de atención menos convencionales, como lo son, las oficinas móviles o las oficinas de partes”*. (Ministerio Secretaría General De Gobierno CHILE, 2010, pág. 9)

El SIAC tiene unas acciones concretas, para el logro de sus objetivos. (Ministerio Secretaría General De Gobierno CHILE, 2010, págs. 9-15):

1. *“Establecer procesos formales para la derivación de las solicitudes a través de manuales de procedimientos y el monitoreo y seguimiento de las solicitudes.*

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

2. *Confeccionar un sistema de registro y seguimiento que contenga datos relevantes, puntos de control y el perfil del usuario o usuaria.*
3. *Establecer una metodología propia de atención donde se capacite a los agentes públicos.*
4. *Realizar planes de difusión a toda la ciudadanía.*
5. *Evaluar y planificar acciones correctivas mediante la aplicación de instrumentos para medir la satisfacción del usuario(a), elaboración de informes de resultados, incorporación el perfil del usuario(a) en la evaluación y socialización de experiencias.”*

Se observa, entonces, que para los ciudadanos chilenos la base para crear mejores espacios de atención a la ciudadanía se fundamenta en la forma en que se retroalimenta la experiencia de los mismos ciudadanos a la gestión del Gobierno y el cumplimiento de la metodología establecida que adopte de mejor forma las percepciones de las personas.

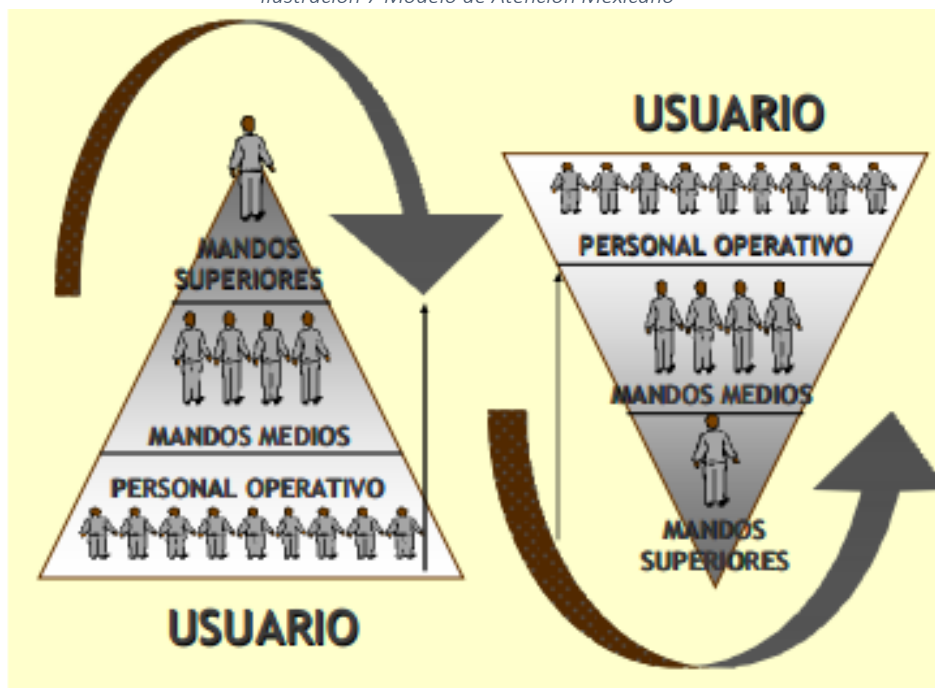
3.3 Experiencia de México.

Para el caso mexicano, en el año 2000, se presentó una crisis institucional, que evidencio grandes problemas desde el marco normativo e instruccional. Dando como resultado “espacios a la corrupción y a la impunidad en la esfera gubernamental, y terminaron por minar la vigencia del Estado de Derecho, socavando la credibilidad del gobierno y la confianza ciudadana. La creciente incapacidad de respuesta de las instituciones frente a la ciudadanía quedaba de manifiesto en trámites y servicios públicos de baja calidad, con presencia de corrupción y mecanismos formales, pero poco efectivos para atender la voz de los usuarios”. (Dirección General de Atención Ciudadana , 2005, pág. 2).

Por esta razón el organismo encargado de replantear el modelo existente, en ese momento, fue la Dirección General de Atención Ciudadana, quien fijo como prioridad, invertir la forma en la cual se percibía al ciudadano en la pirámide institucional de interacción, para que fuera el ciudadano el eje principal de las actuaciones del Estado. En razón esto, se concibió el siguiente modelo:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 7 Modelo de Atención Mexicano



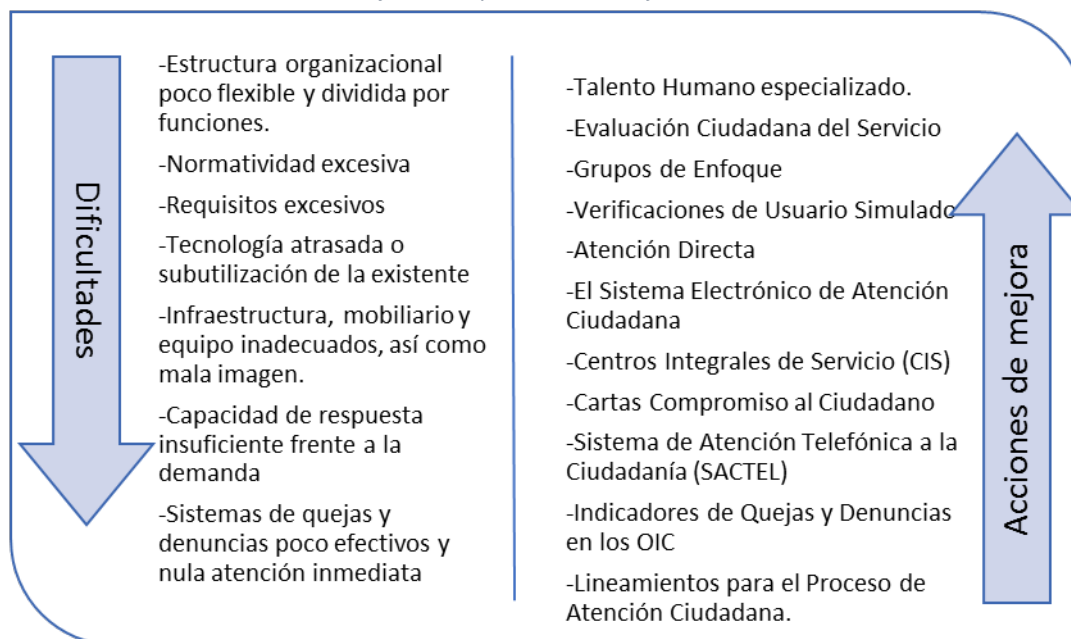
Fuente: (Dirección General de Atención Ciudadana , 2005, pág. 26)

Es por ello, que dentro del Plan Nacional de Desarrollo (Gobierno Mexicano , 2001-2006), se estableció el principio en donde el gobierno debe tener como fuente y destino al ciudadano. Adicional a ello, se recalca la importancia de la participación ciudadana, la calidad de la gestión pública y la implementación de normas y procedimientos con el fin de prevenir la discrecionalidad y el abuso de autoridad de los servidores públicos en cada una de las instituciones.

Para el Gobierno Mexicano, en términos generales, estas son las principales razones que existen con relación a las fallas del modelo de atención que existía, y las mejoras a implementar:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 8 Dificultades y Acciones de Mejora. Caso Mexicano



Elaboración propia. Fuente: (Dirección General de Atención Ciudadana , 2005, págs. 15-22)

Para concluir, en el caso mexicano, consideran de gran importancia que los ciudadanos que hacen uso de los trámites y servicios públicos se constituyan en la esencia misma del sistema y sean ellos quienes detecten las irregularidades, mediante el uso de los diferentes canales. Lo anterior, denota entonces la necesidad de que el modelo implementado tenga en cuenta necesariamente el factor de comportamiento de los ciudadanos en favor del mejoramiento del servicio.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

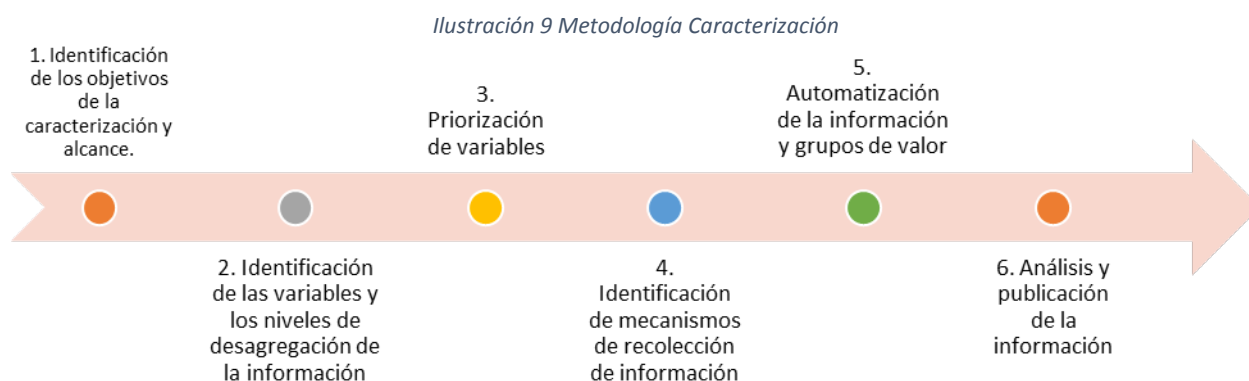
Capítulo Segundo. Aplicación Metodológica y diagnóstico de la caracterización

1. Diseño y Aplicación Metodológica

En desarrollo de la caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, se utilizará la metodología propuesta en la *Guía Metodológica para la caracterización, usuarios y grupos de interés* (Departamento Nacional de Planeación , 2015), ajustada a las necesidades y requerimiento del ICBF.

Esta metodología está basada en la segmentación de mercados desde el sector privado, la cual se viene aplicando al sector público teniendo en cuenta las características de éste desde la teoría de la Nueva Gestión Pública. Se desarrolla con enfoque cualitativo, lo que permite analizar la información de los peticionarios del ICBF, la cual se registra en las bases de datos del Sistema de Información Misional – SIM, además de que analizar y tener en cuenta las bases de datos de trabajos realizados como el de la *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016*.

En tal sentido, se desarrollarán las siguientes actividades:



Elaboración propia. Fuente: (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

En la siguiente tabla 4 se describen de manera general las mencionadas actividades:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 4 Descripción de las Actividades Propuestas por la Metodología

Actividades	Descripción
Identificación de los objetivos de la caracterización y alcance.	Identificar los objetivos de la caracterización y su propósito. Es decir, qué busca la entidad con este ejercicio.
Identificación de las variables y los niveles de desagregación de la información	Identificar tipos de variables o categorías y el nivel de desagregación de la información requerido. Dos categorías de variable: Personas naturales y personas jurídicas. Tipos de variables: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y tipificación de peticiones, según definiciones del instituto.
Priorización de variables	Hacer una priorización de las variables identificadas, para determinar aquellas relevantes para el logro del objetivo general de la consultoría, buscando que sean medibles y cuantificables. De acuerdo con la guía del DNP, establecer los criterios para el ICBF o adopción de estos, si es el caso.
Identificación de mecanismos de recolección de la información	El ICBF cuenta con bases de datos de los peticionarios del año 2016 que accedieron al ICBF a través de los canales de atención de la entidad. Y se tomará como fuente de información adicional, las bases de datos del estudio realizado en el 2016, correspondiente a: <i>Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016</i> .
Automatización de la información	Se refiere al proceso de estructuración, automatización y cruce de las dos fuentes de información (base de datos y resultados encuesta).
Establecimiento de grupos o segmentos de peticionarios con características similares	Establecer grupos o segmentos de peticionarios, que sirvan para la identificación de grupos, intereses y características de los peticionarios, así como para la identificación del acceso a los canales de atención, o la elaboración de un posible mapa de actores.
Análisis y publicación de la información	Documento de caracterización que contenga las acciones realizadas, análisis obtenidos y recomendaciones finales dadas en el marco de la consultoría.

Elaboración propia. Fuente: (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

2. Identificación de los objetivos de la caracterización

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Teniendo en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos propuestos para este consultoría, se considera que estos van orientados a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, consignados en la siguiente tabla 5:

Tabla 5 Objetivos y alcance de la caracterización

Indique el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociados a las políticas de desarrollo administrativo:	
Servicio al ciudadano	Adecuar oferta institucional
	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
	x Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	x Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
	x Adecuar o implementar canales de atención
	Otro ¿Cuál?
Participación ciudadana y rendición de cuentas	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y dialogo
	Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
	Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos
	Revisar o modificar información en lenguaje claro
	Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
	Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
	Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
Trámites	Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUI
	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
Gobierno en Línea	Adecuar la implementación del sistema y tecnologías de la información
	Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
	Otro, ¿Cuál?

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Fuente: Adaptado de la *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*. (Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Gobierno en línea, 2011)

Dado que existen diferentes políticas que requieren la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para el caso del ICBF y en particular para este ejercicio, se formuló el siguiente objetivo general: *Analizar las características, necesidades y expectativas de los peticionarios que ponen en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, y proponer recomendaciones que aporten al mejoramiento de la atención institucional.*

Este ejercicio va enfocado a objetivos y alcances en relación con la Política de Servicio al Ciudadano, pues se quiere conocer las características de la población que pone en conocimiento diferentes situaciones enfocadas a **Denuncias PRD¹²** y a **Solicitud de Restablecimiento de Derechos - SRD**, con el propósito de adecuar procesos y procedimientos de la entidad, procesos de cualificación de servidores públicos en caso de los protocolos de atención definidos, y adecuar o implementar canales de atención del ICBF, de ser necesario.

3. Identificación de variables y niveles de desagregación de la información

3.1 Fuentes de información

Para el año 2017, sobre la caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), es importante tener en cuenta que todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes – PQRDS se registran en el Sistema de Información Misional – SIM de la entidad, el cual es la fuente oficial de información. La Dirección de Servicios y Atención del ICBF cuenta con un módulo de Atención al Ciudadano a nivel nacional, y teniendo en cuenta los acuerdos alcanzados con la entidad, para esta caracterización se tendrá en cuenta la información registrada en el año 2016 y la base de datos de

¹² Corresponde a Denuncias de Proceso de Restablecimiento de Derechos.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

las encuestas realizadas en el año 2016 para la *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016*, tanto en las regionales del ICBF como en los centros zonales.

Para el caso del módulo de atención al ciudadano de SIM, en el año 2016 se contó con 751.826 registros correspondientes al total de las peticiones dirigidas al ICBF, las cuales responden a 26 campos, a continuación, la siguiente ficha técnica:

Tabla 6 Información Técnica de Base de Datos Peticionarios del ICBF_2016

Nombre de la base de datos	Peticionarios del ICBF_2016
Periodo	Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016
Número de variables	26
Dependencia encargada	Dirección de Servicios y Atención
Tipo de datos	Registros alfanuméricos
Tipo de archivo	Archivos Excel

Fuente: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Sistema de Información Misional-SIM

Así pues, para el año 2016 se presentaron 154.584 registros tanto de Denuncias PRD y SRD, es decir, el 20,56% del total de peticiones registradas en el 2016, corresponden a presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA).

La descripción de los campos o variables excluyendo 4 campos que corresponden al primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido, que hacen parte de la identificación del peticionario, son las siguientes, según la información suministrada por el ICBF:

Tabla 7 Descripción técnica de las variables de la Base de Datos

Campo / Variable	Descripción
Número de petición	Corresponde a la asignación numérica consecutiva de acuerdo con el orden incorporado en el SIM.
Mes de registro	Detalla el mes en que se incorporó la información al SIM.
Tipo de Petición	Se hace una primera clasificación en el SIM, de acuerdo con la intención que tiene el peticionario cuando realiza su solicitud.
Motivo de la petición	Se establece la tipología derivada del asunto de la solicitud.
Estado de la Petición	Se establece cómo se encuentra la petición: abierta, en curso, cerrada.
Regional Creación Petición	Identifica la Regional que recibió e incorporó la información al SIM.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

CZ Creación Petición	Identifica el Centro Zonal que recibió e incorporó la información al SIM.
Canal de recepción	Establece el canal por la cual entró la información al ICBF: escrito, presencial, virtual y telefónico.
Cruzo Registraduría Nacional del Estado Civil	Identifica los campos que fueron cruzados con la Registraduría Nacional del Estado Civil
Nombre Tipo Documento Peticionario	Tipo de identificación asignada por la autoridad competente al peticionario (Cédula, NIT, anónimo, libreta militar, etc)
Tipo ID Consolidado	Siglas asignadas para el tipo de identificación, sea cédula de ciudadanía, NIT, libreta militar, etc.
Tipo Peticionario SIM	Describe el tipo de peticionario SIM, persona natural, jurídica o anónimo.
Sector Primario	Consolidación de los peticionarios de acuerdo con los sectores establecidos por el Gobierno.
Sector Secundario	Subcategorías dentro de los sectores establecidos por el Gobierno.
Sexo Consolidado	Alude al «conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres»
Edad	Establece los años de vida del peticionario
Grupo Etario	Establece un rango de edad, según las siguientes categorías: primera infancia (0-5años), niñez (6-12años), adolescencia (13-17años), adultos jóvenes (18-23), adultos (24-59), adultos mayores (60 años en adelante), mayor de 99 años, menor de 3 años, sin información.
Grupo Étnico Peticionario	Indica a qué grupo étnico pertenece el peticionario
Condición Desplazamiento Peticionario	Indica si el peticionario presenta la condición de desplazamiento
Municipio Peticionario	Municipio de residencia del peticionario.
Departamento Peticionario	Departamento de residencia del peticionario.
País Peticionario	País de residencia del peticionario.

Fuente. *Caracterización de Peticionarios ICBF 2016*. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

Para el caso de los tipos de Peticiones, el ICBF tiene identificadas las siguientes:

Tabla 8 Tipo de Peticiones en el ICBF

Procedimiento	Tipo de Petición	Definición
Atención de Peticiones	Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite	Son aquellas peticiones que requieren una respuesta efectiva y de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere el registro de un Beneficiario.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Peticiones exclusivas Centro de Contacto	Asesoría en Derecho de Familia	Consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, relacionadas con temas en derecho de familia, normatividad o temáticas que por su complejidad necesitan una intervención especializada inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional u otra dependencia.
Atención de Peticiones	Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	Es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos interdisciplinarios del Centro Zonal, dirigido a brindar atención, orientación y apoyo en las áreas psicológica, nutricional y social a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a garantizar el ejercicio de sus derechos.
Peticiones exclusivas Centro de Contacto	Atención en Crisis	Consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención (telefónico, presencial y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se puede catalogar como atención en crisis o psicológica y que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.
Atención para la constatación de Denuncias	Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos / PRD	Es cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados
Atención de Peticiones	Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	Permite registrar las peticiones relacionadas con los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición. Incluye las solicitudes de cupo que apliquen en los programas mencionados anteriormente.
Atención de Peticiones	Derecho de Petición – Información y	Es aquella categoría mediante la cual se clasifica la información que es solicitada por los ciudadanos acerca

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	Orientación	de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta puede ser inmediata.
Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Derecho de Petición – Quejas	Cuando se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.
Derecho de Petición – Reclamos	Derecho de Petición – Reclamos	Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
Derecho de Petición – Sugerencias	Derecho de Petición – Sugerencias	Se entiende por sugerencia aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.
Atención de Peticiones	Proceso conflicto con la ley (PCL)	Permite el registro de los casos reportados por la Fiscalía, por los ciudadanos, de oficio, por petición especial, por querrella o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir, posteriormente, registrar las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, en el cual se encuentra involucrado un adolescente, o de un proceso de restablecimiento de derechos para los menores de 14 años.
Atención de Peticiones	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	Son aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención
Atención de Peticiones	Trámite de Adopción	Es el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, y de las intervenciones practicadas por profesionales durante el proceso.
Atención de Peticiones	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	Son aquellos asuntos de competencia del defensor de familia, en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	derechos, sin perjuicio de poder acudir al mismo en una etapa posterior de llegar a evidenciarse inobservancia, amenaza o vulneración de derechos respecto de un niño, niña o adolescente.
--	--

Fuente: *Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Sugerencias Del ICBF*. V.3 (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Para el caso de este ejercicio de caracterización y a petición de la entidad por su relevancia, se tendrá en cuenta solo dos tipos de peticiones que hacen referencia a los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) y que para el SIM se encuentran catalogadas como: ***Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos*** en adelante Denuncias PRD y ***Solicitud de Restablecimiento de Derechos*** en adelante SRD, dada su relevancia y significado frente a los derechos que tiene los NNA .

Por otro lado, al revisar la base de datos del trabajo realizado para la *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016*, se evidencia una encuesta implementada en las 33 regionales y los 209 Centros Zonales a nivel nacional con el propósito de medir la satisfacción de los usuarios en los centros de atención del ICBF, con un total de 7.881 registros.

Tabla 9 Información Técnica de Base de Datos Encuesta Satisfacción Centros Zonales y Regionales 2016

Nombre de la base de datos	Encuesta Satisfacción Centros Zonales y Regionales 2016
Número de variables	26
Dependencia encargada	Dirección de Servicios y Atención
Tipo de datos	Registros alfanuméricos
Tipo de archivo	Archivos planos – Excel

Fuente: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Sistema de Información Misional-SIM

En este estudio de medición, se evidencia la existencia de 26 preguntas, siendo 12 de éstas (de la pregunta 10 a la 22) calificadas con un puntaje de 0 a 5, (siendo 5 el mayor puntaje y 0 el menor).

Tabla 10 Preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción centros zonales y regionales 2016.

Preguntas
1. Sexo
1A. Edad

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

2. Declara alguna situación de discapacidad.
3. Reconoce usted que pertenece a alguna etnia específica?
4. Nivel Educativo: ¿Cuál fue el último año aprobado?
5. Ocupación:
6. Estrato Socioeconómico:
7. Motivo de la visita a ICBF:
8. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar en sala para ser atendido? Indique el tiempo en minutos:
9. ¿Cuánto tiempo duró la atención del profesional del ICBF?
10. ¿Siente que se respeta el turno de atención?
11- Disposición y amabilidad del personal
12- Cumplimiento del horario de atención por parte del personal del punto de atención.
13- Resolución de todas las inquietudes y dudas formuladas
14- Claridad, amplitud y precisión de la información brindada
15- ¿Cómo califica la actitud del colaborador para resolver su problema?
16- Tiempo empleado en dar respuesta a sus inquietudes el día de hoy.
17- Calidad de la asesoría brindada
18- Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario (a) que lo atendió.
19- ¿Cómo califica la presentación personal del colaborador (a) que lo atendió?
20- ¿Cómo califica la comodidad de las instalaciones?
21- En forma generalizada ¿Cómo califica la atención recibida en el ICBF?
22- Cómo considera el servicio recibido en su visita al ICBF.
23- ¿Tuvo que venir al ICBF varias veces por su consulta?:
23A. Si la respuesta fue positiva indique ¿por qué?
23B. ¿Cuántas veces?
24- ¿Considera que con cada visita se fue avanzando en el trámite?
24A ¿Por qué?
25- ¿Considera que el número de colaboradores es suficiente para atender al público que visita el Centro zonal?
26- ¿Qué mejoraría usted de la atención prestada por el ICBF?

Fuente: *Medición de la Satisfacción del cliente externo de los programas y servicios del ICBF 2016.* (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016)

3.2 Identificación tipos de variables

Este paso consiste en identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deberían estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido para los ejercicios de

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Caracterización en el ICBF. Para esta identificación de las variables, se tomó el listado de categorías y variables indicativo de la *Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* del DNP. (Departamento Nacional de Planeación , 2015) Sin embargo, es importante aclarar que dichas variables se deben adaptar y definir por cada entidad de acuerdo con sus necesidades, interés y misionalidad, entre otras. Así pues, en el siguiente paso, se realizará una priorización de variables que, desde el enfoque de la metodología del presente estudio, debe tenerse en cuenta para los ejercicios de caracterización¹³.

Según las principales categorías de variables para la caracterización de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública) que propone la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* (Departamento Nacional de Planeación , 2015), se identifican 4 categorías de variables: geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.

Las variables geográficas y demográficas sirven para la identificación del sector, pues por un lado permiten identificar grupos representativos de cada área geográfica, y por otro, estudian las características de una población y su desarrollo a través del tiempo, son categorías de variables muy generales y aunque son muy utilizadas en caracterización, por sí solas no permiten generar conclusiones ni cursos de acción específicos. Mientras que las variables intrínsecas (hacen referencia a actividades comunes de los ciudadanos, que permiten identificar características para diferenciarlos) y de comportamiento (corresponde a las acciones observadas en los ciudadanos, más allá de lo que dicen hacer o preferir) se utilizan para segmentar y hacer una caracterización que tenga determinantes tanto de la ciudadanía en general como de los grupos de valor identificados (Departamento Nacional de Planeación , 2015). Dichas categorías se desagregan en gráficas y tablas así:

¹³ Siempre y cuando se cuente con la información correspondiente a las variables seleccionadas por la entidad. De lo contrario no será posible tener el análisis de información segmentado necesario para la caracterización.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

3.2.1 Personas naturales

Ilustración 10 Variables Personas Naturales



Fuente: Información de la Guía de Caracterización 2015. Departamento Nacional de Planeación. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

Al revisar estas variables en las fuentes de información del ICBF para el caso de personas naturales, se realizó el análisis descrito en la siguiente tabla:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 11 Análisis variables ICBF Personas Naturales

Tipo de Variable	Variable	Definición Variable*	Descripción para el ICBF
Geográficas	Ubicación	Permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés.	Se cuenta con información correspondiente al municipio, departamento y centro zonal cerca donde esté ubicado el peticionario.
	Clima	La población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabajo y un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida.	No es necesaria esta variable para la misionalidad del ICBF.
Demográficas	Tipo y número de documento	Identificar y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsqueda de información.	Se cuenta con esta información, cada peticionario se identifica, o en caso de no querer, se puede identificar como anónimo.
	Sexo	Esta variable tiene relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente con la influencia en los roles que se ejercen.	Es una de las variables que se pregunta cuando alguien se contacta con el ICBF como peticionario.
	Edad	Permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas.	Es una de las variables que se pregunta cuando alguien se contacta con el ICBF como peticionario.
	Actividad Económica	Permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano.	Dentro de las variables de SIM no se contempla esta pregunta, ahora bien, en la encuesta de satisfacción a centros zonales, sí se preguntó por la ocupación de los peticionarios por canal presencial.
	Estrato socioeconómico	Esta variable es importante ya que permite hacer	Dentro de las variables de SIM no se contempla esta

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

		inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.	pregunta, ahora bien, en la encuesta de satisfacción a centros zonales se preguntó por esta variable de los peticionarios por canal presencial.
	Escolaridad	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobador o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención.	Dentro de las variables de SIM no se contempla esta pregunta, ahora bien, en la encuesta de satisfacción a centros zonales, sí se preguntó por el nivel de escolaridad de los peticionarios por canal presencial.
	Vulnerabilidad	Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas categorías se pueden evidenciar: madres cabeza de familia, con discapacidad, con problemas de salud, reinsertados, mujeres embarazadas, víctimas de violencia, personas en situación de desplazamiento, entre otras.	En el ICBF se pregunta por discapacidad o por etnia en la base de datos de SIM, pero no hay una variable de vulnerabilidad como tal, que identifique peticionarios con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios o derechos.
	Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo. Permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, sin embargo, se puede cruzar la información de los peticionarios con la base de datos de SISBEN con la que cuenta el ICBF.
	Puntaje del Sisbén	Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, sin embargo, se puede cruzar la información de los peticionarios que cuentan con

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

		Identificación y Selección de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales. Esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.	identificación, con la base de datos de SISBEN con la que cuenta el ICBF.
	Tamaño Familiar	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, sin embargo, se puede cruzar la información de los peticionarios con la base de datos de SISBEN con la que cuenta el ICBF.
	Estado del Ciclo familiar	Etapas en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Lenguas o Idiomas	Permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Ingresos	Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
Intrínsecas	Intereses	Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos. Es importante para identificar temas	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De Comportamiento		comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que pueden demandar de acuerdo con sus intereses.	
	Lugares de encuentro	Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámite y servicios de la entidad.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Acceso a canales	Canales a los que se tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales pueden contactar a sus usuarios. Se debe aclarar el acceso se debe evaluar en términos reales.	Es una de las variables que se registra cuando un ciudadano se comunica con el ICBF y se genera una petición.
	Uso de Canales	Los canales que efectivamente se usan. Es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia del uso.	Esta variable se tiene en cuenta en la base de datos de SIM y hace relación a los Anexos, Consultas y Observaciones que cada peticionario puede hacer de su petición (ACO), mientras que en la encuesta de satisfacción no se cuenta con información para análisis de dicha variable.
	Conocimientos	Da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, sobre los servicios de la entidad.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Dialecto	Implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
De Comportamiento	Niveles de uso	Hace referencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Es importante en aquellos casos en los	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

		que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio.	
	Eventos	Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados o requieren de la prestación del servicio.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Beneficios buscados	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos de diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.

* Fuente: Información de la Guía de Caracterización 2015. Departamento Nacional de Planeación. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

3.2.2 Personas jurídicas

Para el caso de las personas jurídicas encontramos las siguientes categorías de variables: Geográficas, tipología organizacional e intrínsecas. Las geográficas corresponden a la ubicación de esta persona, mientras que las de tipología organizacional, evidencian las características generales asociadas a la constitución de las organizaciones y su naturaleza. Por su parte, las intrínsecas están relacionadas con las acciones observadas en las organizaciones atendidas, que buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

Ilustración 11 Variables Personas Jurídicas



Fuente: Información de la Guía de Caracterización 2015. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

En el ICBF se han definido dos tipos de sectores en lo que respecta a las personas jurídicas: sector primario y sector secundario. El primero da cuenta de entidades referentes a salud, educación, entes de control, defensa, solidario, gobierno, industrial y servicios. Mientras que el sector secundario, indica cuales son las entidades que se pueden encontrar en el sector primario:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 12 Entidades del Sector Primario - Persona Jurídica



Teniendo en cuenta las variables para persona jurídica propuestas por la Guía de Caracterización del DNP (Departamento Nacional de Planeación , 2015), se muestra el análisis con relación a las fuentes de datos e información del ICBF en la siguiente tabla:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 12 Análisis variables persona jurídica.

Tipo de Variable	Variable	Definición Variable*	Descripción para el ICBF
Geográficas	Cobertura geográfica	Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidad sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción. Es importante incluirla dentro de las fuentes de información ya que esta variable es importante porque identifica la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: Municipal, regional y nacional.
	Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción. Para el ejercicio del ICBF se revisará la variable de lugar de creación (regional) vs persona jurídica.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	Ubicación Principal	Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción. Ubicación de la oficina principal de la organización.
Tipología Organizacional	Fuente de recursos	La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Tamaño de la entidad	Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Organización / Sector del cual depende	Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del Estado.	Clasificación del tipo de peticionario por sector: Primario (defensa, salud, educación, gobierno, industrial, servicios, solidario) -Secundario (fundaciones, unidades de servicio, colegios, hospitales, policía nacional, fiscalía, juzgados y notarias)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hace uso de los servicios de la entidad.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Industria	Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o objeto social.	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.
	Canales Disponibles	Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo.	Es una de las variables que se tiene en cuenta cuando alguien se contacta con el ICBF como peticionario, de persona jurídica, hace parte de la base de datos de SIM.
Intrínsecas	Procedimiento Usado	Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública.	Teniendo en cuenta que hace referencia a los mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a la entidad de la administración pública. Para este caso se puede ver desde el estado de la petición si efectivamente se cumplen los tiempos estipulados en los procedimientos y los canales habilitados responden a las necesidades de la organización, análisis de canales de recepción, es decir desde la base de datos de SIM y registros administrativos frente a los procedimientos.
	Responsable de la interacción	Es la persona responsable y/o presente (De la organización usuaria),	Esta variable no se tiene en cuenta en la base de datos de SIM, ni en la encuesta de satisfacción.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

		al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación de este.	
--	--	---	--

* Fuente: Información de la Guía de Caracterización 2015. Departamento Nacional de Planeación. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

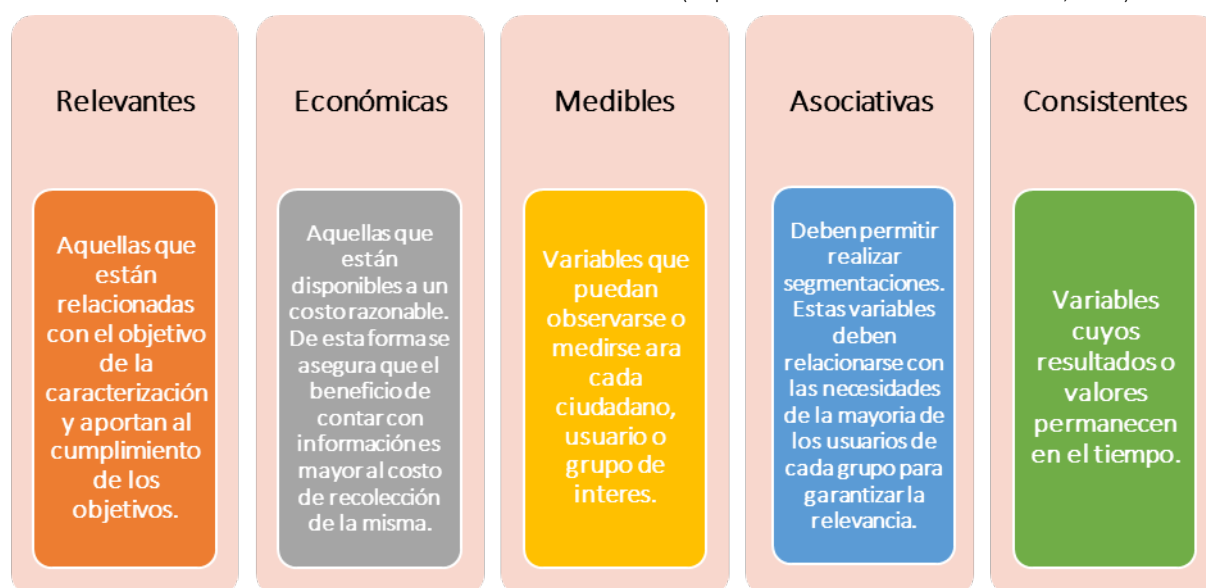
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

4. Priorización de variables

Luego de identificar y contrastar las variables propuestas por la *Guía de Caracterización del DNP* (Departamento Nacional de Planeación, 2015), con la información suministrada por el ICBF, la metodología propone un ejercicio de priorización y selección de variables,¹⁴ para lo cual se apeló a los cinco criterios señalados en esta.

Ilustración 13 Criterios para la priorización y selección de variables

Fuente: Información de la Guía de Caracterización 2015 (Departamento Nacional de Planeación, 2015)



El documento anexo No. 2 denominado “Priorización de variables” relaciona el puntaje seleccionado para cada una de las variables. La medición se realiza de 0 a 1; siendo 1 el puntaje más alto y 0 el menor puntaje. La selección posterior de variables se hace con todas aquellas que hayan obtenido un puntaje por encima de 3.

¹⁴ Esta priorización y selección de variables, lo debe realizar la entidad con el fin de escoger solamente las que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, sean fácilmente medibles y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al costo de su recolección. Para el caso del ICBF, se analizaron todas las variables indicativas por DNP, frente a sí se tiene la información. El ejercicio de priorización se propone para en próximas mediciones incluir estas variables en caso de realizar un trabajo de campo.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Así pues, se realizó el ejercicio de priorización de variables considerando la importancia de cada una de estas variables para el ICBF, según la Guía de Caracterización del DNP (Departamento Nacional de Planeación, 2015) arrojando el siguiente listado, tanto para el caso de las personas naturales, como para las personas jurídicas:

4.1 Personas Naturales

Tabla 13 Priorización variables Personas Naturales

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	1	5
Demográfica	Sexo	1	1	1	1	1	5
	Edad	1	1	1	1	1	5
	Actividad Económica	1	1	1	0	0	3
	Estrato socioeconómico	1	1	1	1	1	5
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5
	Estado del Ciclo familiar	1	0	1	1	0	3
Intrínseco	Intereses	1	0	1	1	0	3
	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5
	Uso de Canales	1	1	1	1	1	5
De comportamiento	Niveles de uso	1	0	0	1	1	3
	Eventos	1	1	0	1	0	3
	Beneficios buscados	1	1	0	1	1	4

Realizando el ejercicio de priorización de variables, para el caso de personas naturales, es importante identificar fuentes de información e insumos correspondientes a las categorías geográfica, demográfica, intrínseca y de comportamiento.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De las dos variables correspondientes a la categoría geográfica, la variable ubicación es importante para el ICBF, se considera una variable relevante, económica, medible, asociativa y consistente. Mientras que, de las trece (13) variables identificadas dentro de la categoría demográfica se seleccionaron 6 variables priorizadas: sexo, edad, actividad económica (3 puntos), estrato socioeconómico, vulnerabilidad y estado del ciclo familiar (3 puntos).

Mientras que, de las seis (6) variables intrínsecas, se priorizaron 3 correspondientes a intereses, acceso a canales, y uso de canales. Y para el caso de las 3 variables de comportamiento, es fundamental contar con información que aporte a estas: niveles de uso, eventos, y beneficios buscados. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Es relevante contar con información de los peticionarios del ICBF personas naturales, frente a sus intereses, accesos a canales, usos de canales (intrínsecas), niveles de usos, eventos y beneficios buscados (de comportamiento), pues estos son un insumo fundamental para poder realizar una segmentación e identificación de grupos de valor del ICBF que aporten elementos importantes para la toma de decisiones sobre la atención al ciudadano en la entidad.

4.2 Personas Jurídicas

Es relevante contar con información de los peticionarios del ICBF en lo que respecta a personas jurídicas, pues, son un insumo fundamental para poder realizar una segmentación e identificación de grupos de valor del ICBF que aporten elementos importantes para la toma de decisiones sobre la atención al ciudadano en la entidad en lo que respecta a personas jurídicas que se comunican a nivel nacional.

Realizando el ejercicio de priorización de variables, para el caso de personas jurídicas, es importante identificar fuentes de información e insumos correspondientes a las categorías geográfica, tipología organizacional e intrínsecas.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 14 Priorización variables Personas Jurídicas

Categoría	Variable	¿La variable es...?					Total
		Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	1	1	1	1	5
	Dispersión	1	1	1	1	1	5
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad	1	1	1	1	1	5
	Canales disponibles	1	1	1	1	1	5
	Organización / Sector del cual depende	1	1	1	1	1	5
	Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	1	1	1	1	1	5
Intrínsecas	Procedimiento usado	1	1	1	1	1	5
	Responsable de la interacción	1	1	1	1	1	5

De las tres variables correspondientes a la categoría geográfica, las variables ubicación y dispersión se consideran relevantes para el ICBF, pues ayudan a identificar la ubicación de cada entidad tanto pública como privada que se comuniquen con el ICBF. Correspondiente a la categoría tipología organizacional de las 6 variables identificadas en este ítem, en el ejercicio de priorización se seleccionaron 4 variables priorizadas: tamaño de la entidad, canales disponibles, organización / sector al que pertenece y tipo de ciudadano, usuario o grupos de interés. De las 2 variables intrínsecas, se priorizaron estas dos, que se consideran aportarían a los ejercicios de caracterización del ICBF desde las personas jurídicas: procedimiento usado (Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública) y responsable de la interacción (Es la persona responsable y/o presente de la organización usuaria, al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación de este). (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

5. Identificación de mecanismos de recolección de información

La Guía de Caracterización del DNP (Departamento Nacional de Planeación, 2015) indica que las entidades públicas no solo deben recolectar la información, sino que deben apoyarse en la información administrativa que ya se encuentra prevista en otras entidades como la estadística del DANE y los Sistemas de Información de la entidad. En el caso del ICBF, la información se obtiene del Sistema de Información Misional – SIM y del trabajo realizado en el 2016 para la Medición de Satisfacción del Cliente Externo donde se utilizaron encuestas en las regionales y los diferentes centros zonales a nivel nacional.

Los mecanismos de recolección de información son:

Tabla 15 Mecanismos de recolección de información

Mecanismos de Recolección de información	Concepto-Guía DNP
Encuesta	Las encuestas se clasifican como estudios observacionales, es decir, en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Los datos se obtienen a partir de cuestionarios bien estructurados, definidos y dirigidos a la población objeto de estudio.
Información recolectada en puntos de atención servicio al ciudadano.	Al definir esta fuente no se debe limitar el concepto de punto de servicio a los centros de atención presencial de la entidad, sino que se puede extender a aquellos puntos de comunicación con los usuarios por diferentes canales: electrónicos, presenciales y no presenciales como call centers, centros de contacto, páginas web y otros similares.
Buzones de sugerencias	El buzón de sugerencias se define como un mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano, usuario o grupo de interés, hacia la organización con la que este se relaciona. Esta práctica es muy común por la implementación de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos.
Registros administrativos	Los expedientes se refieren a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización –

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.
Grupos Focales	Es una técnica cualitativa de estudio en la que se pueden observar las opiniones o actitudes de un público seleccionado sobre un tema particular o sobre un producto o servicio previo su lanzamiento oficial al público. Para el desarrollo de un grupo focal se recomienda la elaboración de un guion que oriente el desarrollo de las discusiones, se debe disponer de un moderador, el número de integrantes debe estar entre 8 y 12 personas y su duración máxima es de 2 horas
Experimentos de usuarios	Es un método con el que se pretende confirmar una hipótesis relacionada con determinado tema particular, fundamentado en la práctica. Son similares a los grupos focales, con una diferencia radical y es que no existe un moderador.
Observación Directa	Esta herramienta consiste en la simple observación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés durante la interacción con la entidad.

Fuente: *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.* (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Para este ejercicio, los mecanismos de recolección de la información fueron las **encuestas**, las cuales fueron realizadas para el ejercicio de *Medición de Satisfacción del Cliente Externo ICBF 2016*. De igual forma, la **información recolectada en puntos de atención servicio al ciudadano**, tanto en el centro de contacto de la Sede de la Dirección General como en los diferentes centros zonales ubicados en las 33 regionales del ICBF teniendo en cuenta los diferentes canales de comunicación: presencial, virtual, telefónico, escrito.

Al realizar una revisión de cada una de las variables priorizadas frente a la información con la que se contaba, se evidenció que:

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 16 Recolección información variables ICBF

Variable	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿a qué mecanismo podría acudir para obtener la información? ¹⁵
Ubicación	Si	
Sexo	Si	
Edad	Si	
Actividad Económica	No	
Estrato socioeconómico	No	Esta información se puede obtener de la base de datos de SISBEN.
Vulnerabilidad	No	Esta información se puede obtener de los registros administrativos o información de los centros de atención con los que se comuniquen los ciudadanos, tipo encuesta o buzón de sugerencias (formulario).
Estado del Ciclo familiar	No	Esta información se puede obtener de los registros administrativos o información de los centros de atención con los que se comuniquen los ciudadanos, tipo encuesta o buzón de sugerencias (formulario).
Intereses	No	Esta información se puede obtener de los registros administrativos o información de los centros de atención con los que se comuniquen los ciudadanos, tipo encuesta o buzón de sugerencias (formulario).
Acceso a canales	Si	
Uso de Canales	Si	Se puede analizar desde los ACO, pero es necesario establecer las respectivas validaciones y determinar el canal de recepción del ACO.
Niveles de uso	Si	Se puede analizar desde los ACO, pero es necesario establecer las respectivas validaciones y determinar el canal de recepción del ACO.
Eventos	No	Esta información se puede obtener de los registros administrativos o información de los centros de atención con los que se comuniquen los ciudadanos, tipo encuesta o buzón de sugerencias (formulario).

¹⁵ Teniendo en cuenta la Guía de Caracterización de DNP, se sugiere que las variables que no cuentan con información. El ICBF tenga en cuenta el mecanismo que se propone para la recolección y trabajo de campo y así poder recepcionar los insumos para los ejercicios de caracterización.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Beneficios buscados	No	Esta información se puede obtener de los registros administrativos o información de los centros de atención con los que se comuniquen los ciudadanos, tipo encuesta o buzón de sugerencias (formulario).
Cobertura Geográfica	No	Esta información para el caso de las personas jurídicas que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar se podría solicitar a esta dirección.
Dispersión	No	Esta información para el caso de las personas jurídicas que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar se podría solicitar a esta dirección.
Tamaño de la entidad	No	Esta información para el caso de las personas jurídicas que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar se podría solicitar a esta dirección.
Canales disponibles	Si	
Organización / Sector del cual depende	Si	
Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés	No	Esta información para el caso de las personas jurídicas que hacen parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar se podría solicitar a esta dirección.
Procedimiento usado	No	
Responsable de la interacción	No	

Con lo anterior, se puede evidenciar que para las variables con las que no se cuenta información, es importante la revisión de registros administrativos y otras fuentes de información secundarias como las bases de datos de SISBEN, Víctimas, Red Unidos de otras entidades, las cuales pueden aportar en los ejercicios de caracterización próximos del ICBF¹⁶.

¹⁶ Para el caso de esta caracterización, quedo establecido que las fuentes de información a analizar corresponden a la base de datos del módulo de atención al ciudadano – SIM vigencia 2016 y la base de datos de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo ICBF 2016.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6. Automatización de la información y grupos de valor

Teniendo en cuenta la identificación de variables y niveles de desagregación de la información, la priorización de variables y la identificación de mecanismos de recolección de información tanto para este ejercicio de caracterización como para los próximos ejercicios de caracterización en el instituto, se identificaron las siguientes variables para automatizar y analizar tanto para el caso de personas naturales como personas jurídicas:

Para las **personas naturales**: se identificó la variable ubicación (categoría geográfica); sexo y edad (categoría demográfica); acceso a canales (categoría intrínseco) y de variables que hacen parte del comportamiento no se tiene información de ninguna de estas.

Para las **personas jurídicas**: se identificó la variable dispersión (geográfica) teniendo en cuenta la regional donde se creó la petición; la variable de canales disponibles (tipología organizacional), no se cuenta con información correspondiente al tamaño de la organización, tipo de ciudadano que atiende la organización; procedimiento usado y responsable encargado de la interacción (intrínseca).

Frente a los cruces de bases de datos que se relacionó en las fuentes de información y priorización de variables, es importante aclarar que se realizó la solicitud ante la Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Planeación y Control de Gestión del ICBF, para poder identificar la información de personas naturales correspondiente al estrato socioeconómico, vulnerabilidad, estado del ciclo familiar, discapacidad, condición de desplazamiento; sin embargo, no se obtuvo la información para realizar el cruce, por ende, se trabajó con las fuentes de información tanto de base de datos del módulo de atención al ciudadano – SIM año 2016 y la base de datos de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo ICBF 2016¹⁷

¹⁷ Para el caso de la información de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo ICBF 2016, no se realizó el cruce de variables con la base de datos de SIM 2016, ya que no están parametrizadas y no se pudo realizar la homologación correspondiente.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.1 Grupos de valor

Metodológicamente posterior a la selección de variables, y recolección de la información de cada una de estas, el DNP recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información con miras a segmentar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés en grupos que tengan características similares. (Departamento Nacional de Planeación , 2015)

Para el caso de este ejercicio de caracterización, teniendo en cuenta el alcance y la información suministrada por el ICBF, se realizará un análisis por tipo de petición, es decir, tanto por Denuncias PRD, como por Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), ya que hace parte fundamental del objetivo general y objetivos específicos del ejercicio de caracterización propuesto.

Este análisis se realizará para los siguientes grupos de valor, los cuales fueron identificados previamente por el ICBF en el ejercicio de Caracterización de Peticionarios 2015 (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2016):

- Personas Naturales menores de edad.
- Personas Naturales mayores de edad.
- Personas Jurídicas Sector Primario.
- Personas Jurídicas Sector Secundario.

Estos grupos de valor, en el caso de las personas naturales tanto menores de edad como mayores de edad fueron identificados con el propósito de resaltar e identificar características entre los grupos etarios referidos a Niños, Niñas y Adolescentes, de acuerdo con la misionalidad del ICBF. Mientras que para las

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

personas jurídicas se identificaron dos sectores, con el objetivo de reconocer el tipo de sector al que pertenece y al cual se agrupan algunas entidades.¹⁸

Por ejemplo: Sector Salud: está conformado por entidades como: secretaria de salud, hospitales, clínicas, centros salud, entre otros. Teniendo en cuenta dichos grupos de valor, se da inicio al análisis desde lo general hasta lo particular, iniciando con el número de peticiones recibidas para cada uno de los dos tipos de petición (Denuncias PRD y Solicitud de Restablecimiento de Derechos) a analizar por la entidad, dada la importancia en relación con la misionalidad del Instituto.

6.2 Petición Solicitud Restablecimiento de Derechos y Denuncias PRD

Se puede evidenciar que con relación a los dos tipos de peticiones a analizar para el año 2016, se recibieron un total de 154.584 de estas peticiones, de las cuales el 73,50% pertenecen a Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SDR) y el 26,50% a Denuncias PRD. Por lo cual, si se procede a hacer un análisis sobre el total de las peticiones recibidas por el ICBF por todos los canales (751.826), estos dos tipos de peticiones analizados corresponden al 20,56% del total de las peticiones recibidas en la vigencia 2016. Aunque se trata de la cuarta parte de las peticiones recibidas, es fundamental para la entidad hacer una caracterización de los peticionarios que ponen en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), que va alineado con la misionalidad del Instituto.

Tabla 17 Total peticiones por tipo a caracterizar.

Tipo Petición	Peticiones	%
Total, Peticiones_2016	751.826	100%
Total, DPRD + SRD	154.584	20.56%
Denuncias PRD	40.960	26,50%
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	113.624	73,50%

¹⁸ Kotler Philip, Keller Kevin. Marketing Management. Edición 12. Año 2006. Pearson Prentice Hall. Chapter 8: Identifying market segments and targets. Segment Marketing. Pag. 240.

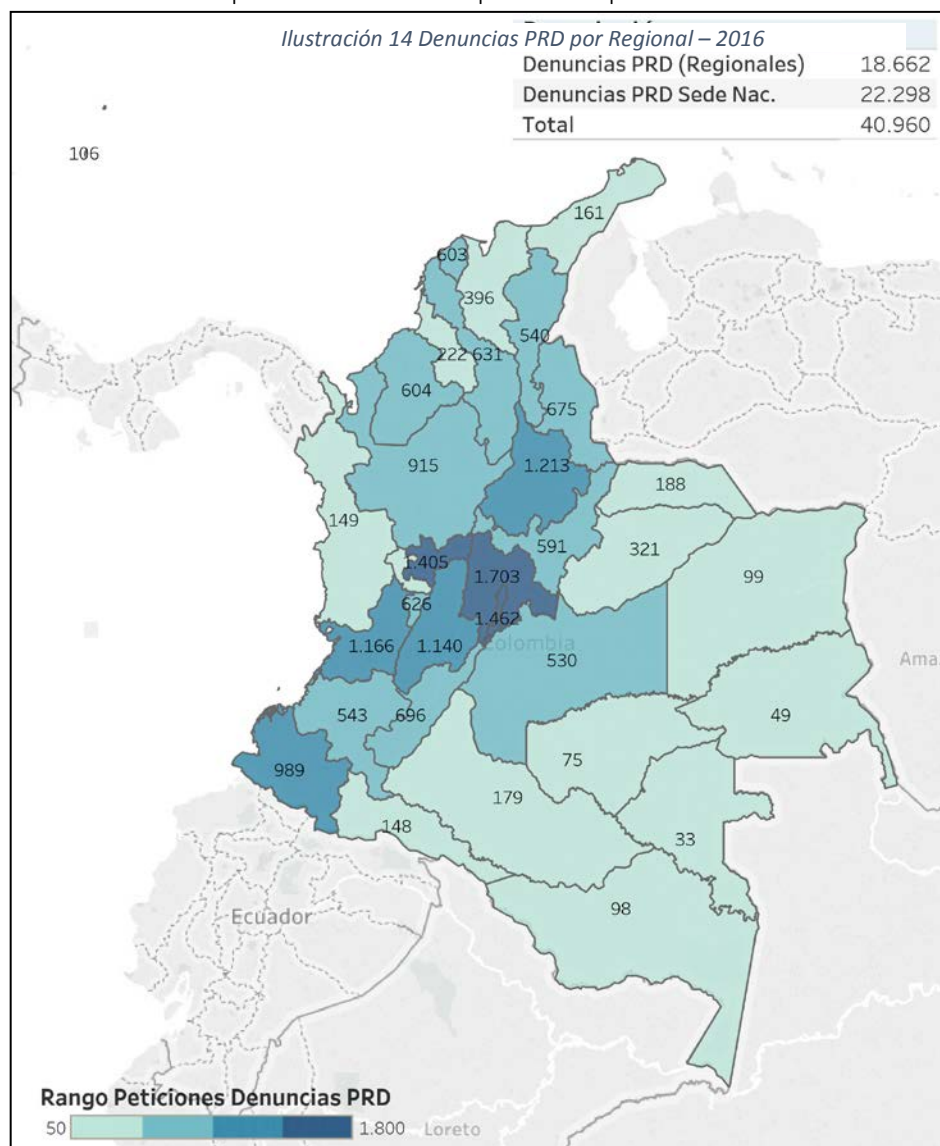
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.3 Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos (PRD)

En cuanto a las Denuncias del Proceso de Restablecimiento de Derechos (PRD), se realizaron los siguientes análisis: i. Análisis y cruce de información partiendo desde las peticiones presentadas a nivel regional; ii. Análisis general respecto a tipo de peticionario SIM y canal de recepción; iii. Análisis por motivo de la petición más frecuentes según tipo de peticionario SIM; iv. Análisis de persona jurídica; v. análisis persona natural dividido por mayor de edad y menores de edad; y vi. Análisis por ACO.

6.3.1 Peticiones Denuncias PRD presentadas a nivel regional:

Del total de Denuncias PRD presentadas, el 54,4% corresponden a las registradas en la Sede Nacional¹⁹ en el Centro de Contacto. Mientras que el 45,6% fueron registradas en las 33 regionales. Las regionales que mayor número de



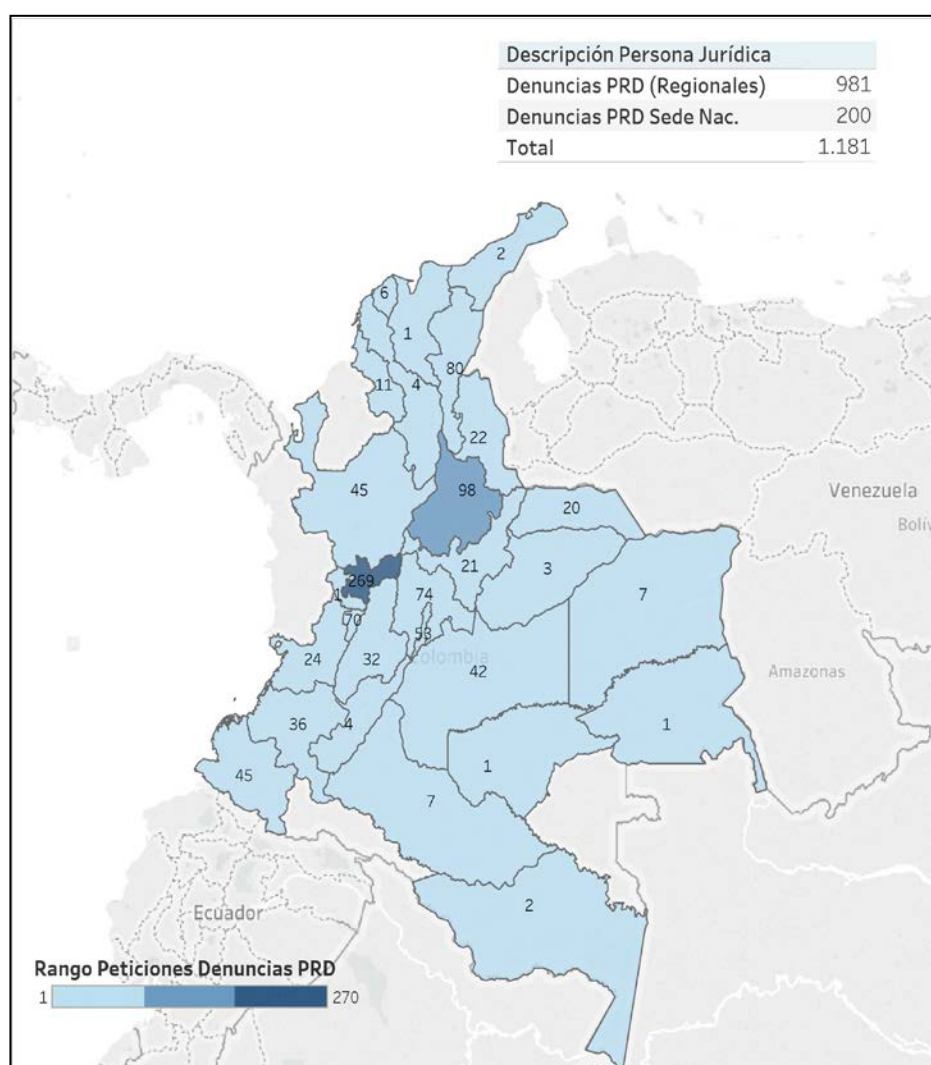
¹⁹ Esta sede corresponde a la Dirección General, ubicada en la ciudad de Bogotá DC. Y donde se ubica el Centro de Contacto (Call Center) del ICBF.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Denuncias PRD presentan son Cundinamarca con un 9,1% (1.703); seguido por Bogotá D.C. con un 7,8% (1.462), en el tercer lugar Caldas con un 7,5% (1.405), seguido por Santander (6,5%), Valle del Cauca (6,2%) y Tolima con un 6,1% (1.140). Para un total de 43.2%.

Mientras que las regionales que menos presentan Denuncias PRD son las ubicadas en parte de la Macroregión Centro Sur y Llanos.

Ilustración 15 Denuncias PRD – Persona Jurídica por Regional – 2016



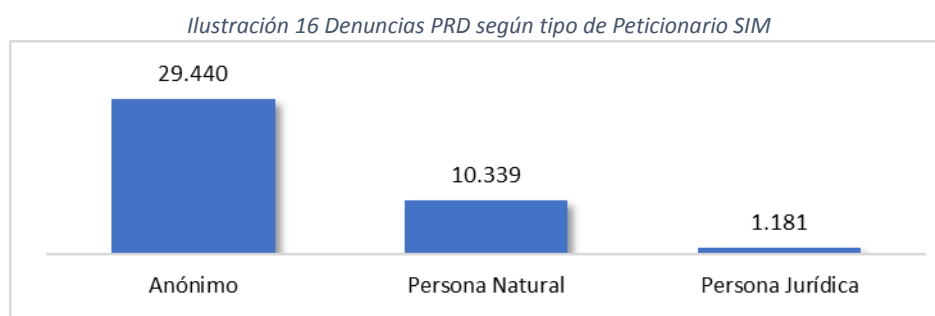
Del total de Denuncias PRD presentadas por persona jurídica, el 83,07% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 16,93% fueron registradas en la Sede Nacional.

Las regionales que mayor número de Denuncias PRD de personas jurídicas presentan son Caldas con un total de 269, seguido por Santander con 98. Mientras que Córdoba, Chocó, Putumayo y Vaupés no tienen reportadas Denuncias PRD de Personas Jurídicas.

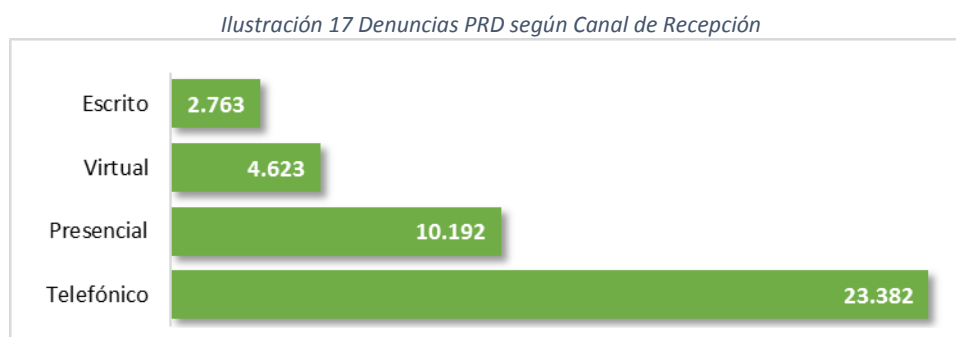
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.3.2 Respecto a tipo de peticionario SIM y canal de recepción:

Con relación a las peticiones denominadas Denuncias PRD, se recibieron un total de 40.960 peticiones para el año 2016, de las cuales el 71,88% corresponden a denuncias hechas por una persona anónima, el 25,24% corresponden a personas naturales, y el 2,88% corresponden a denuncias realizadas por personas jurídicas, como se muestra en la ilustración 16:



Frente al canal de recepción de las Denuncias PRD se evidencia que de las 40.960, que corresponden al 100%, el canal más utilizado es el telefónico con un porcentaje del 57,1%, seguido por el presencial con un porcentaje del 24,9%, el siguiente es el canal virtual con un 11,3% y el canal menos frecuentado es el escrito con un porcentaje del 6,7%, como lo muestra la ilustración 17:



Al realizar un cruce entre las variables de tipo de peticionario y canal de recepción para las Denuncias PRD, como se evidencia en la Tabla 18, del total de 40.960 peticiones. El 71% corresponden a peticiones realizadas por anónimos con el registro de 29.440 peticiones, siendo el canal telefónico el más utilizado

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

con un 69,4%; seguido por el presencial con un 17,4%; y los últimos dos canales: virtual y el escrito, corresponden a un 11,3% y 1,9%, respectivamente.

En cuanto a las peticiones de personas naturales que corresponden al 25,2% de Denuncias PRD para el año 2017, el canal de recepción más utilizado corresponde al presencial con un 48,4%; el siguiente más utilizado corresponde al telefónico con un 28,0%; y los últimos dos canales, los cuales son el escrito y el virtual, corresponden a un 13,3% y 10,3%, respectivamente. Por último, tan solo el 2,9% corresponden a las peticiones Denuncias PRD realizadas por personas jurídicas, donde se evidencia que el canal de recepción más utilizado corresponde al escrito con un 69,7%; el siguiente canal más utilizado corresponde al virtual con un 18,8%; y los últimos dos canales, los cuales son el presencial y el telefónico, corresponden a un 6,0 % y 5,5%, respectivamente.

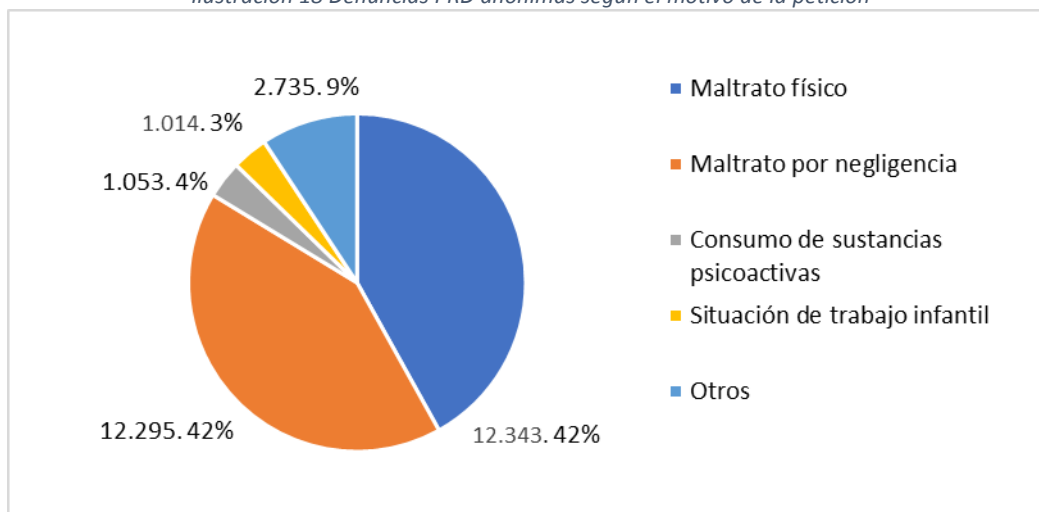
Tabla 18 Canal de recepción de Denuncias PRD por tipo de peticionario SIM

Tipo Peticionario SIM	Canal de Recepción de la Petición Denuncias PRD				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Anónimo	561	5.122	20.423	3.334	29.440
Persona Natural	1.379	4.999	2.894	1.067	10.339
Persona Jurídica	823	71	65	222	1.181
Total	2.763	10.192	23.382	4.623	40.960

6.3.3 Motivo de la petición Denuncias PRD por tipo peticionario SIM:

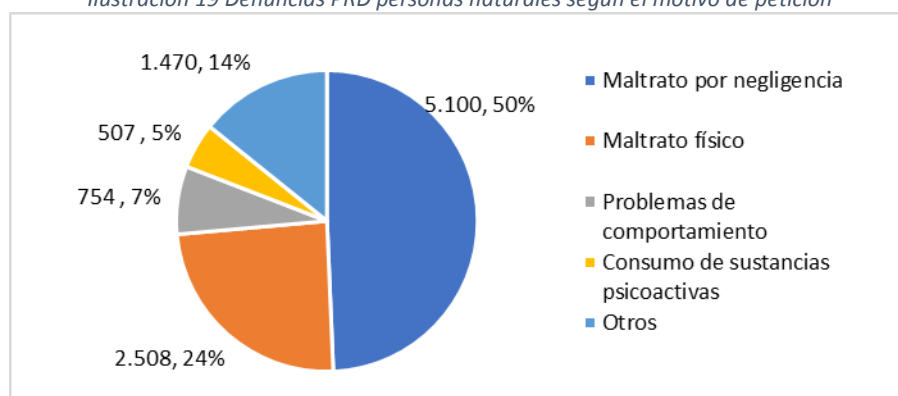
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 18 Denuncias PRD anónimas según el motivo de la petición



En la ilustración 18 se describen los motivos más frecuentes de las peticiones presentadas por personas anónimas, frente a lo cual, de un total de 29.440 el principal motivo de las Denuncias PRD es el maltrato físico con un porcentaje del 41,9%, seguido por el motivo de maltrato por negligencia con un 41,8%, también se evidencia que para los motivos de consumo de sustancias psicoactivas y situación de trabajo infantil el porcentaje de denuncias corresponde a 3,6% y 3,4% respectivamente, lo que permite concluir que de los 20 motivos existentes el 9% corresponde a otros motivos entre los cuales están maltrato psicológico, problemas de comportamiento, convivencia educativa, amenazado, tenencia irregular de niño, niña o adolescentes, situación de vida en calle, entre otros.

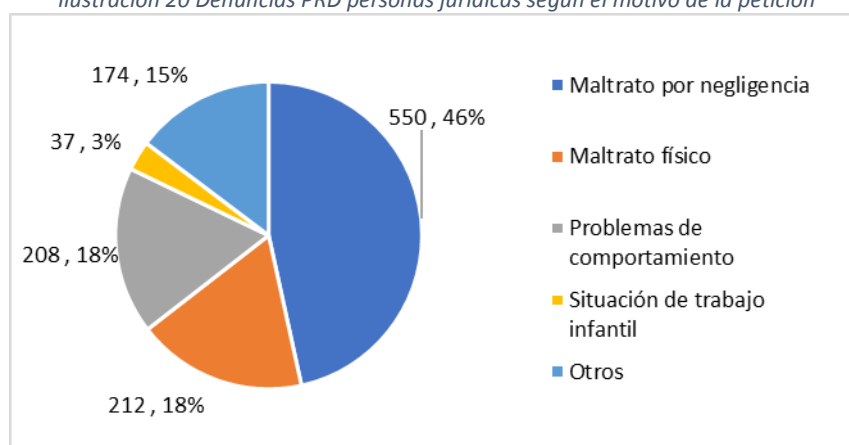
Ilustración 19 Denuncias PRD personas naturales según el motivo de petición



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ahora bien, los motivos de petición más frecuentes de las Denuncias PRD presentadas por personas naturales como se puede ver en la ilustración 19, corresponden a maltrato por negligencia con un porcentaje del 49,3%, seguido por el motivo de maltrato físico con un 24,3%. También se evidencia en cuanto a los motivos problemas de comportamiento y consumo de sustancias psicoactivas con un 7,3% y 4,9% respectivamente, mientras que los otros motivos corresponden a un 14,2% de las denuncias PRD presentadas por estos peticionarios, de un total de 10.339.

Ilustración 20 Denuncias PRD personas jurídicas según el motivo de la petición



De un total de 1.181 peticiones de Denuncias PRD presentadas por personas jurídicas para la vigencia 2016, el principal motivo de estas es el maltrato por negligencia con un porcentaje del 46,3%, seguido por el motivo de maltrato físico con un 18,0%. También se evidencia como motivos los problemas de comportamiento y la situación de trabajo infantil con un 17,6% y 3,1% respectivamente, mientras que los otros 16 motivos de petición corresponden a un 14,7%, como se muestra en la ilustración 20.

6.3.4 Persona Jurídica:

Para el caso de las personas jurídicas se identificó tanto el sector primario como el sector secundario y los canales de la recepción de la información, con el fin de tener una visión más amplia sobre las entidades que se comunican por cualquiera de los 4 canales de la recepción de las peticiones para el caso de las Denuncias PRD.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Tabla 19 Denuncias PRD Persona Jurídica por canal de recepción y sector primario

Sector Primario	Canales de Recepción				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Sector Salud	236	13	26	39	314
ICBF	63	9	5	103	180
Sector Educación	140	5	9	12	166
Sector Defensa	125	26	6	2	159
Entes de Control	122	8	8	8	146
Sector Solidario	61	3	3	42	109
Sector Gobierno	52	5	5	8	70
Sector Industrial	24	2	3	7	36
Sector Servicios	1	0	0	0	1
Total	824	71	65	221	1.181

Como denota la tabla 19 de un total de 1.181 peticiones recibidas por Denuncias PRD de personas jurídicas del sector primario, se observa que el sector que más peticiones presenta es el sector Salud con un total de 314, que equivalen a un 26,6%; de estas, el 75,2% se realizaron por el canal escrito, seguido por un 12,4% recepcionado por el canal virtual; un 8,3% por el canal telefónico y un 4,1% por el canal presencial.

En segundo lugar, se encuentra el sector ICBF con un total de 180 peticiones equivalentes al 15.2%, de las cuales el 57,2% fueron por el canal virtual, el 35,0% por el canal escrito, el 5,0% por el canal presencial y el 2.8% por el canal telefónico.

El sector Educación muestra un total de 166 peticiones equivalentes al 14,1% del total de peticiones de personas jurídicas, de las cuales un 84,3% corresponden al canal escrito, el 7,2% al canal virtual, el 5,4% al canal telefónico y el 3,0% al canal presencial.

También se encuentra el sector Defensa con un 13,5%, de los cuales un 78,6% corresponden al canal escrito, el 16,4% al canal presencial, el 3,8% al canal telefónico y el 1,3% al canal virtual. Los demás

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

sectores que hacen parte del sector primario corresponden a un porcentaje del 30,6 con relación a las 1.181 peticiones recibidas por Denuncia PRD.

Tabla 20 Denuncias PRD, Persona Jurídica, Sector Primario y Sector Secundario más frecuentes.

Sector	Peticiones Sector Secundario	Peticiones Sector Primario
Sector Salud		314
Hospitales	141	
IPS	50	
Clínicas	45	
EPS	45	
Secretarías de Salud	33	
ICBF		180
Unidades de Servicio ICBF	180	
Sector Educación		166
Colegios	160	
Institución de Educación Superior	6	
Sector Defensa		159
Policía Nacional	154	
Ejército Nacional	3	
INPEC	2	

La tabla 20 evidencia que los cuatro (4) sectores primarios más representativos y con más peticiones Denuncias PRD son: el sector Salud, equivalente a un 26,6% de las personas jurídicas, así: Hospitales con un 44,9%, las IPS con un 15,9%, clínicas y EPS con un 14,3,1% cada uno, y las Secretarías de Salud con un 10,5%.

Con relación al sector ICBF las personas jurídicas que más realizan peticiones son las denominadas Unidades de Servicio, las cuales corresponden a un 15,2% sobre el número total de peticiones para persona jurídica. Para el caso del sector Educación, las personas jurídicas que más realizan peticiones son los colegios con un 96,4% y las instituciones de educación superior con un 3,6%.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Finalmente, con relación al sector Defensa las personas jurídicas que más realizan peticiones son: la Policía Nacional con un 96,9%, el Ejército Nacional con un 1,9%, y el INPEC con un 1,3%.

Tabla 21 Denuncias PRD, Persona Jurídica, sector y canal de recepción más frecuentes.

Sector	Canal de Recepción				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Sector Salud	236	13	26	39	314
Hospitales	116	10	5	10	141
IPS	36	1	4	9	50
Clínicas	33	2	6	4	45
EPS	45	0	0	0	45
Secretarías de Salud	6	0	11	16	33
ICBF	63	9	5	103	180
Unidades de Servicio ICBF	63	9	5	103	180
Sector Educación	140	5	9	12	166
Colegios	134	5	9	12	160
Institución de Educación Superior	6	0	0	0	6
Sector Defensa	125	26	6	2	159
Policía Nacional	122	26	6	0	154
Ejército Nacional	2	0	0	1	3
INPEC	1	0	0	1	2
Total general	564	53	46	156	819

Ahora bien, al realizar el análisis por sector secundario frente al tipo de canal de recepción, para las Denuncias PRD, como lo muestra la tabla 21, se identificó lo siguiente:

Análisis del sector Salud: de un total de 314 peticiones de Denuncias PRD presentadas por Personas Jurídicas para el 2016 se puede evidenciar que desagregando los cinco (5) sectores Secundarios existentes dentro del Sector Salud las que realizan peticiones son: Hospitales con un 49,9%; IPS con un 15,9%; las Clínicas y EPS con un 14,3% cada una, y las secretarías de salud con un 10,5% respectivamente.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Con relación a los Hospitales, el canal de recepción de peticiones de Denuncias PRD más utilizado es el Escrito con un 82,3%, seguido por el telefónico y el virtual con un 7,1% cada uno y, por último, el canal Presencial con un 3,5%. Respecto a las IPS, el canal de recepción de peticiones de Denuncias PRD se define de la siguiente manera: escrito con un 72,0%, virtual 18,0%, canal telefónico con un 8,0% y presencial con un 2,0%. Frente a las Clínicas, el canal de recepción se define de la siguiente manera: canal Escrito con un 73,3%, canal Telefónico con un 13,3%, virtual y presencial con un 8,9% y 4,4% respectivamente. Mientras que, para las EPS, el canal de recepción de Denuncias PRD preferido es el canal Escrito que presenta 45 peticiones recibidas, siendo el 100%. Finalmente, con relación a las Secretarías de Salud, el canal de recepción de peticiones el canal más utilizado es el Virtual 48,5%, seguido por el telefónico con un 33,3%, y canal escrito con un 18,2%.

Análisis del sector ICBF: De un total de 180 peticiones de Denuncias PRD presentadas por el sector Secundario Unidades de Servicio ICBF, el canal más utilizado es el virtual con un 57,2%, seguido por el canal escrito con el 35,0%, posteriormente el canal presencial con un porcentaje de 5,0%, y finalmente el canal menos utilizado es el canal telefónico con un 2,8%.

Análisis de Educación: De un total de 166 peticiones de Denuncias PRD presentadas por el sector primario denominado Educación, encontramos peticiones hechas por el sector secundario por parte de Colegios con un numero de 160 solicitudes que equivale al 96,4%, y de Instituciones de educación superior un numero de 6 solicitudes que equivalen al 3,6%. El canal más utilizado por los Colegios es el escrito con un 83,8%, seguido por el canal virtual con el 7,5%, posteriormente el canal telefónico con un porcentaje de 5,6% y finalmente el canal menos utilizado es el canal presencial con un 3,1%. Mientras que el canal más utilizado por las Instituciones de educación superior es el escrito con 6 solicitudes que equivalen a un 100%.

Análisis sector Defensa: De un total de 159 peticiones de Denuncias PRD presentadas por Personas Jurídicas para el 2016 se puede evidenciar que desagregando los tres (3) sectores secundarios existentes dentro del sector Defensa, las instituciones que realizan peticiones son: Policía Nacional con un 96,9%,

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ejército con un 1,9%, y el INPEC con un 1,3%. La Policía Nacional prefiere comunicarse con el ICBF por el canal Escrito con un 66,7% y el canal virtual con un 33,3%. Respecto a las Denuncias PRD presentadas por el Ejército, sus canales de recepción preferidos son: el escrito con un 72,0%, seguido por el virtual 18,0%, luego el canal telefónico con un 8,0% y por último el presencial con un 2,0%. Con relación al INPEC, sus canales de preferencia son el escrito con 50% y virtual con 50%.

6.3.5 Persona Natural:

Frente al análisis para el tipo de peticionario: Persona Natural, se tuvieron en cuenta características de sexo y grupos etarios; haciéndose una división entre las personas naturales mayores de edad y las personas naturales que se comunican con el ICBF y que son menores de edad.

Tabla 22 Denuncias PRD por tipo de Persona Natural

Persona Natural	Total, Peticiones	% Peticiones
Mayores de Edad	10.256	99,2%
Menores de Edad	83	0,8%
Total	10.339	100%

Las personas naturales se componen por mayores de edad y menores de edad, para el caso de los primeros son el 99,2% de las peticiones de Denuncias PRD que se registran; mientras que los menores de edad que para el año 2016 se comunicaron con el ICBF fueron tan solo el 0,8%, como se muestra en la tabla 22.

Ilustración 21 Peticionarios Denuncias PRD por sexo



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

La ilustración 21 muestra cómo del total de 10.339 Denuncias PRD presentadas por personas naturales, el 64,9% pertenecen al sexo femenino y el 31,5% al sexo masculino; sin embargo, existe un 3,7% del total de los peticionarios sobre los cuales no se tiene información de su sexo.

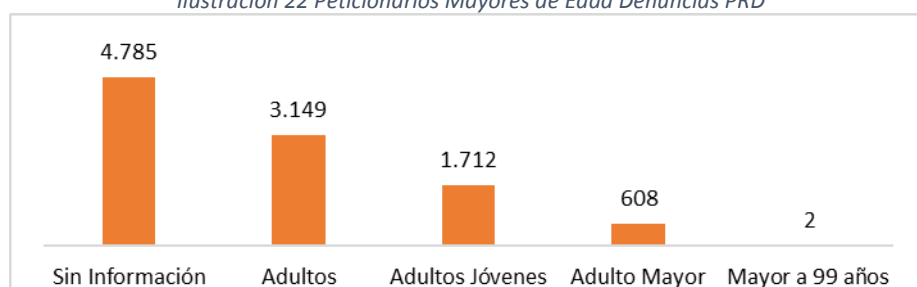
El canal más frecuente por las mujeres es el presencial con un 44,1%, seguido por un 30,6% para el canal telefónico, seguido por el canal escrito y el virtual, con un 13,5% y un 11,8% respectivamente. Mientras que, para el caso de los hombres, su canal preferido es el presencial con un 58,5% seguido por el canal telefónico con un 20,8%, por último, el canal escrito y virtual con un 13,4% y un 7,3%, como se evidencia en la siguiente tabla 23:

Tabla 23 Denuncias PRD por sexo vs canal de recepción

Peticionario por Sexo	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Femenino	906	2.956	2.053	791	6.706
Masculino	436	1.903	678	237	3.254
Sin Información	37	140	163	39	379
Total, general	1.379	4.999	2.894	1.067	10.339

Frente a los peticionarios mayores de edad que han presentado Denuncias PRD, se evidencia lo siguiente:

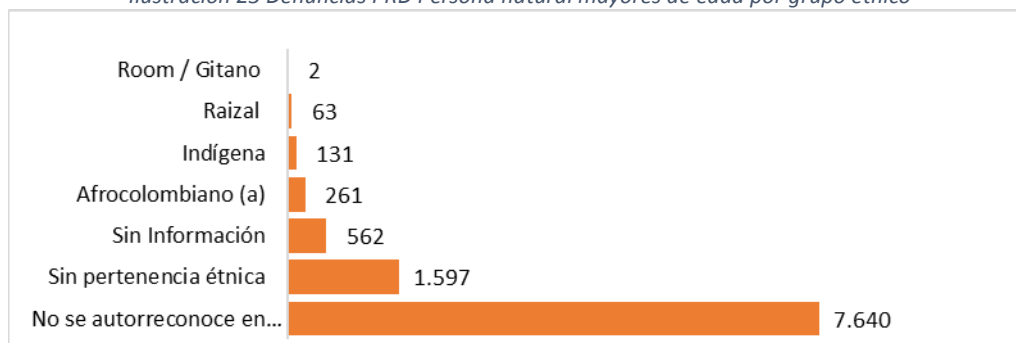
Ilustración 22 Peticionarios Mayores de Edad Denuncias PRD



Según la ilustración 22, de un total de 10.256 Denuncias PRD, sobre el 46,7% de los registros no se tiene información sobre la edad de los peticionarios, el 30,7% es representado por los adultos, el 16,7% por los Adultos jóvenes y el 5,9 por adulto mayor, no encontrándose ninguna petición de Denuncia PRD por persona natural mayor a 99 años.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

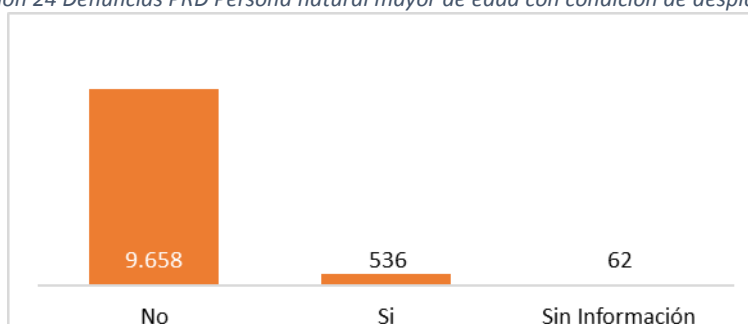
Ilustración 23 Denuncias PRD Persona natural mayores de edad por grupo étnico



Adicionalmente, de las 10.256 Denuncias PRD recibidas por persona natural mayor de edad, como se muestra en la ilustración 23, el 74,5% no proporciona información con relación al grupo étnico, el 15,6% no se reconoce en ninguno de los grupos étnicos de los (5) preguntados por el SIM, y los otros grupos corresponden al 9,9%.

La ilustración 24 corresponde a las Denuncias PRD recibidas por persona natural mayor de edad con condición de desplazamiento. El 94,2% manifiesta no presentar condición de desplazamiento, mientras que el 0,52% se considera que presenta condición de desplazamiento y tan solo 62 peticionarios no presentan información.

Ilustración 24 Denuncias PRD Persona natural mayor de edad con condición de desplazamiento

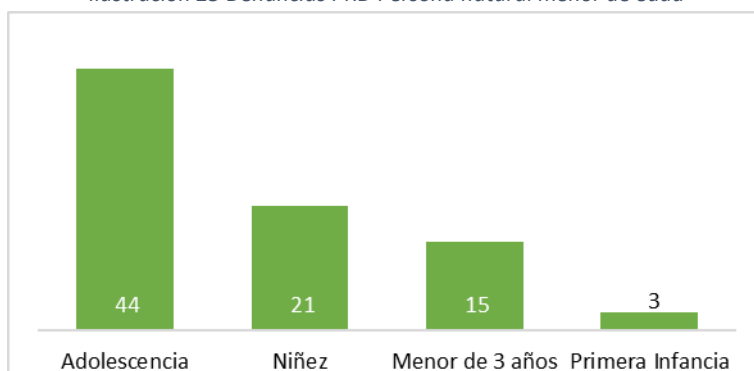


La ilustración 25 muestra información con relación a los peticionarios denominados como Persona natural menor de edad, donde se evidencia que de un total de 83 Denuncias PRD de peticionarios menores de edad; el 53,0% pertenecen a peticionarios en el curso de vida que corresponde a la

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Adolescencia; el 25,3% son niños; el 18,1% a menores de 3 años y el 3,6 a peticionarios entre los 0 y 5 años que corresponde a Primera Infancia.

Ilustración 25 Denuncias PRD Persona natural menor de edad



Ahora frente a los canales de recepción más utilizados por los menores de edad, se encontró que los adolescentes utilizan el canal presencial con el 68,2%, seguido por el canal telefónico con el 20,5%, luego el escrito con el 6,8% y por último el virtual con el 4,5%, como se ve en la tabla 24:

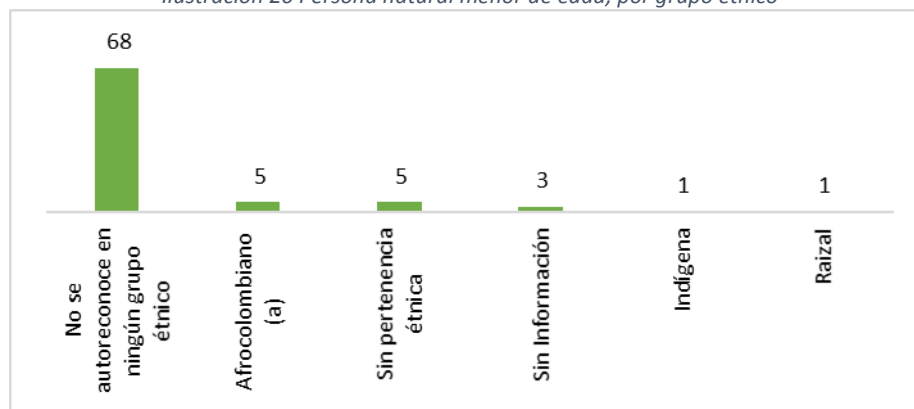
Tabla 24 Denuncias PRD Menores de edad por canal de recepción

Grupo Etario	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Adolescencia	3	30	9	2	44
Menor de 3 años	-	7	2	6	15
Niñez	6	7	6	2	21
Primera Infancia	-	3	-	-	3
Total general	9	47	17	10	83

La ilustración 26, con relación a los peticionarios denominados como Persona natural menor de edad por grupo étnico, evidencia que, de un total de 83 Denuncias PRD, el 81,9% de los peticionarios no se reconocen en ninguno de los (5) grupos que proporciona el SIM; el 6% se identifica como afrocolombiano; el 6% no tiene una pertenencia étnica, y el 9,6% corresponde a los otros grupos étnicos.

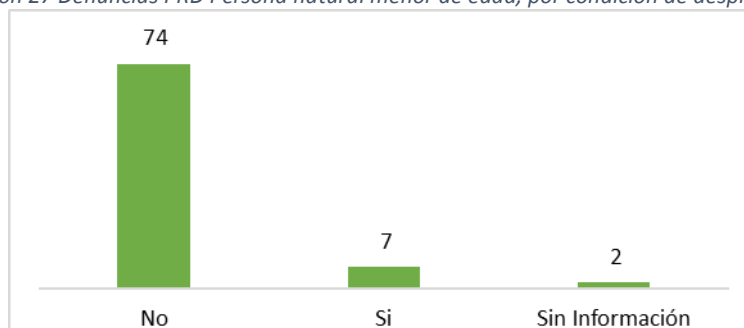
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 26 Persona natural menor de edad, por grupo étnico



En la ilustración 27, con relación a los peticionarios denominados Persona natural menor de edad por condición de desplazamiento, se evidencia que de un total de 83 Denuncias PRD el 89,2% de los peticionarios no se encuentra en condición de desplazamiento; mientras que el 8,4% si argumentó tener esta condición. De otra parte, de un 2,4% no se tiene información.

Ilustración 27 Denuncias PRD Persona natural menor de edad, por condición de desplazamiento



6.3.6 Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)²⁰:

Para el caso de las Denuncias PRD se registran 23.196 ACO, siendo el 56,6% de las Peticiones registradas por este motivo, mientras que lo que corresponde a Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) se

²⁰ En la página 33 del presente documento, se encuentran las definiciones de anexos, consultas y observaciones según la Guía de PQRSD del ICBF.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

presentan 80.351 ACO, siendo el 70,7% de las Peticiones registradas por este motivo como se muestra la tabla 25. Sin embargo, es de aclarar que una petición puede presentar más de 1 ACO.

Tabla 25 Anexos, Consultas y Observaciones por Denuncias PRD y SRD.

Tipo Petición	Peticiones	Anexos	Consultas	Observaciones	Total
Denuncias PRD	40.960	5.362	4.164	13.670	23.196
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	113.624	22.451	6.147	51.753	80.351
Total	154.584	27.813	10.311	65.423	103.547

Al revisar los ACO's se puede identificar que los que presentan mayor número de registros son las observaciones tanto para las Denuncias PRD como para la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD). Es importante hacer la anotación de que dicho análisis de los anexos, consultas y observaciones no está teniendo en cuenta el "estado de la petición", ya que al hacer la consulta al ICBF informan que esta variable no está categorizada, sino que es una variable *uncontable*.

Anexos, consultas y observaciones ACO por Denuncia PRD

Tabla 26 Tipo Peticionario SIM Denuncias PRD por ACO's

Tipo Peticionario SIM Denuncias PRD	Anexos	Consultas	Observaciones	Total
Anónimo	3.827	3.075	10.286	17.188
Persona Jurídica	114	32	260	406
Persona Natural	1.421	1.057	3.124	5.602
Total	5.362	4.164	13.670	23.196

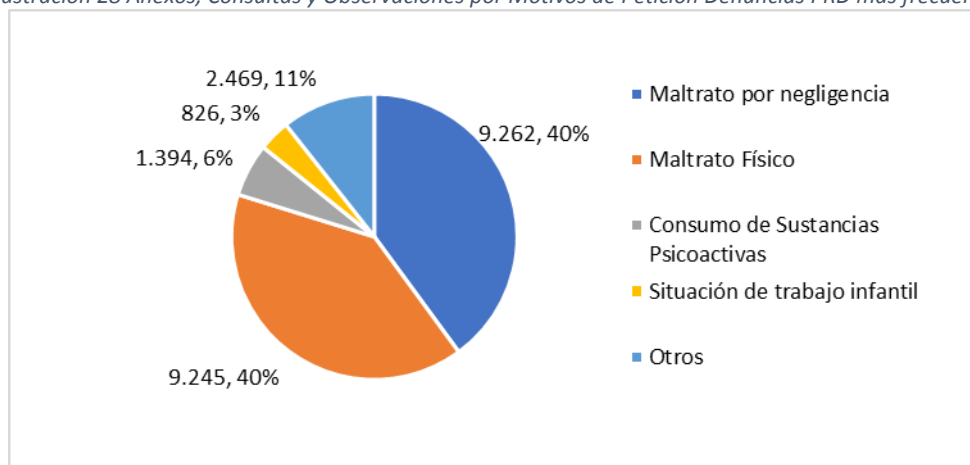
Con relación a los anexos, consultas y observaciones (ACO) por tipo de peticionario SIM, de las Denuncias PRD presentadas en el 2016, se puede observar de acuerdo con la tabla 26 que el mayor número de registros corresponde a Observaciones a las peticiones de personas anónimas, seguida por las peticiones realizadas por persona natural. Es decir, que se realizaron diferentes anotaciones internas a la petición manifestada y que de igual forma se le hace un seguimiento a la misma.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Anexos, consultas y observaciones ACO por Motivos de Petición Denuncias PRD más frecuentes

De los 23.196 anexos, consultas y observaciones registradas, se presentan 11.598 peticiones Denuncias PRD; es decir, casi el 50% de las peticiones Denuncias PRD presentan algún anexo, consulta u observación; al analizarlos por motivos de petición se evidencia que los más frecuentes son: maltrato por negligencia con un 40%, maltrato físico con un 40%, consumo de sustancias psicoactivas 6%, situación de trabajo infantil con un 3%, y otros motivos con un 11%, tal como se puede evidenciar en la ilustración 28:

Ilustración 28 Anexos, Consultas y Observaciones por Motivos de Petición Denuncias PRD más frecuentes



El listado completo por motivos de petición y números de ACO's se encuentra disponible en el anexo No. 3 Denuncias PRD.

En cuanto al número de ACO's por peticiones Denuncias PRD, se evidencia que hay una petición que presenta 66 ACO's divididos así: 35 observaciones, 24 anexos y 7 consultas, siendo el *motivo de la petición el consumo de sustancias psicoactivas, reportada en la Sede Nacional en el Centro de Contacto*. Seguido por otra petición que presenta 51 ACO's, divididos en 29 observaciones, 17 anexos y 7 consultas, siendo el motivo de la petición Maltrato Físico, esta petición fue recepcionada por la Sede Nacional en el Centro de Contacto. Así mismo, se encuentran 3 peticiones más que presentan 29, 37 y 31 ACO's cada una, siendo mayor el número de observaciones, seguido por los anexos y posterior las consultas, siendo el

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

motivo maltrato por negligencia y consumo de sustancias psicoactivas. Las demás 11.593 peticiones presentan entre 30 y 1 ACO.

Esta variable nos puede indicar que hay una comunicación constante para el caso de Denuncias PRD, ya que aproximadamente el 50% de las peticiones recibidas presentan por lo menos un ACO; es decir, que los ciudadanos que se comunicaron a interponer una Denuncia PRD, utilizan los canales de atención, donde el peticionario se contactó con el ICBF para conocer el avance de la petición y así mismo suministrar más información por medio de los anexos, consultas y observaciones. Sin embargo, no es posible establecer el uso del canal, pues no se tiene esta información en la base de datos.

Ahora bien, es importante tener en cuenta la definición tanto de anexo, consulta y observación, relacionada en la página 33 del presente documento, según los conceptos de la Guía de PQRSD del ICBF. Así pues, el anexo, es una información adicional dada por los ciudadanos a la petición, lo cual implica una nueva revisión de esta. Mientras que la consulta es cuando el peticionario se comunica por cualquier canal de atención a solicita información sobre lo que se viene haciendo para parte del ICBF sobre la petición. Y lo que respecta a la observación son anotaciones internas que se realizan a una petición, donde se describe los avances y el seguimiento que se viene efectuando frente a las peticiones reiterativas. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

6.4 Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

En esta sección se hace un análisis y cruce de información partiendo desde las peticiones presentadas a nivel regional, posterior un análisis general respecto a tipo de peticionario SIM y canal de recepción; luego por motivo de la petición más frecuentes según tipo de peticionario SIM; análisis persona jurídica y finalmente un análisis persona natural dividido por mayor de edad y menores de edad.

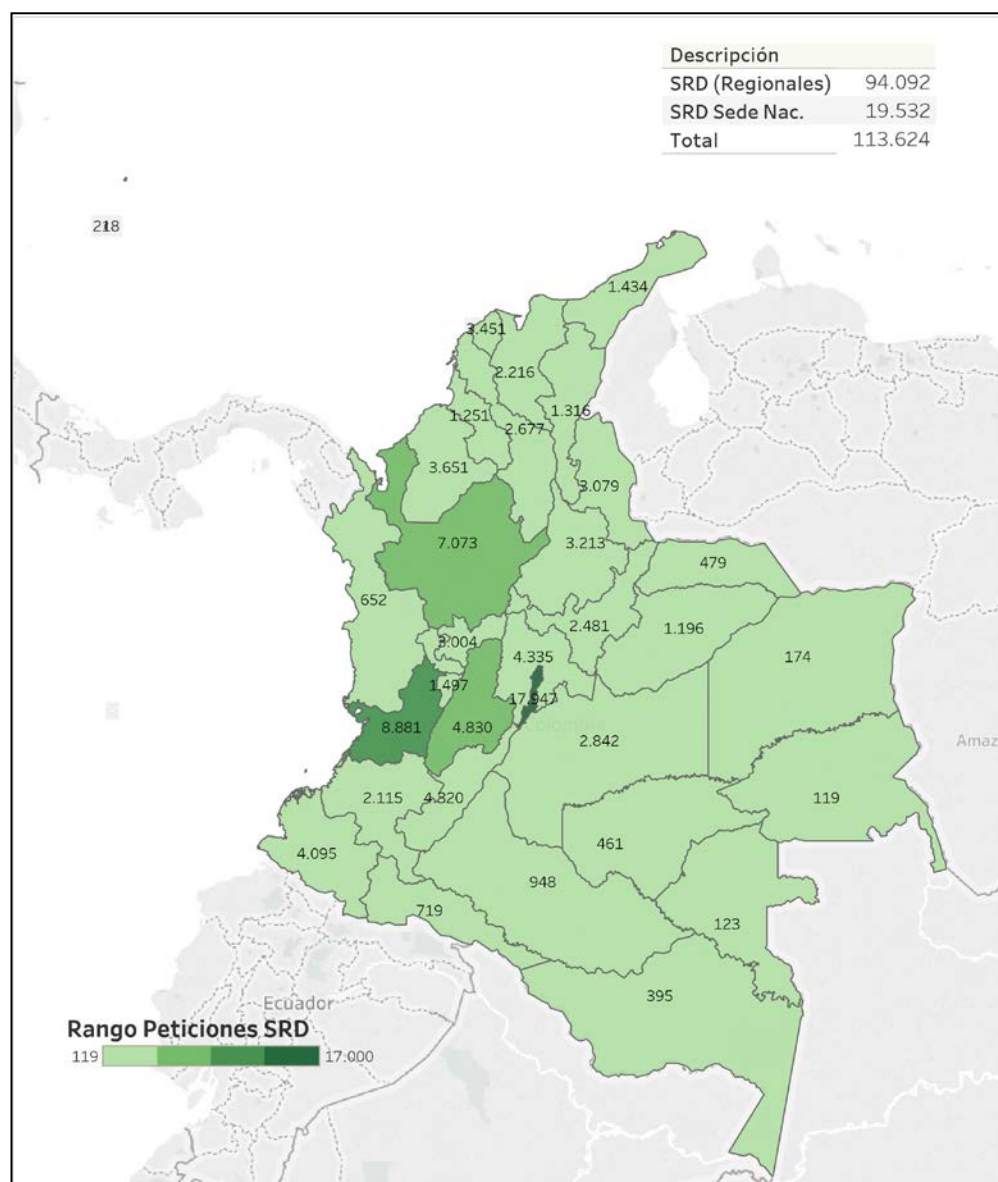
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.4.1 Peticiones SRD presentadas a nivel regional

Ilustración 29 Peticiones SRD por Regional – 2016

Del total de SRD presentadas, el 82,8% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 17,2% fueron registradas en la Sede Nacional.

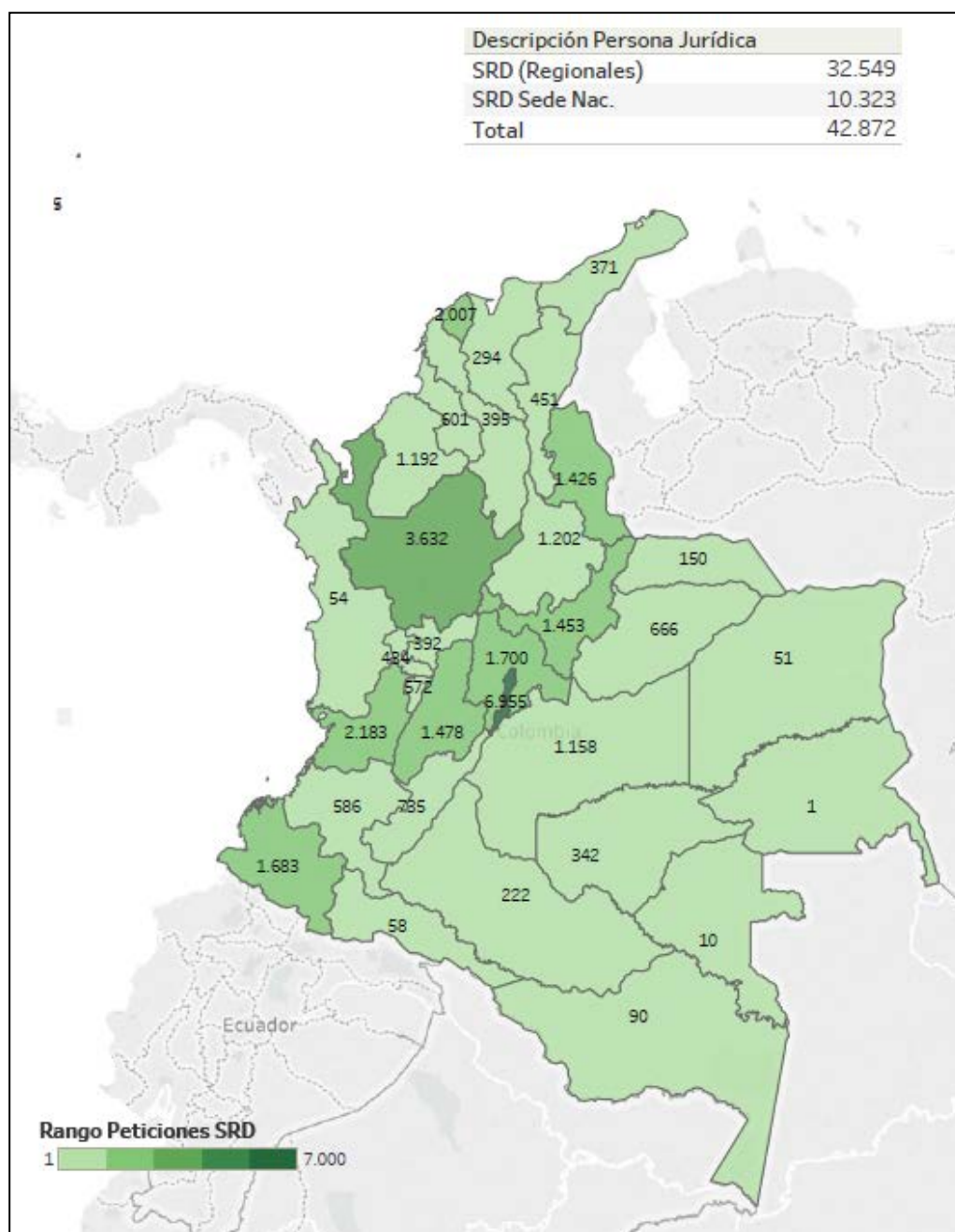
Las regionales que mayor número de SRD presentan son Bogotá D.C con un 15,8% (17.947); seguido por Valle del Cauca con un 7,8% (8.881), en el tercer lugar Antioquia con un 6,2% (7.073), seguido por Tolima (4,3%), Cundinamarca y Huila (3,8% respectivamente) y Nariño (3,6%).



Mientras que las regionales que menos presentan SRD son Guainía, Vaupés, Vichada y San Andrés y Providencia.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 30 Peticiones SRD – Persona Jurídica por Regional – 2016



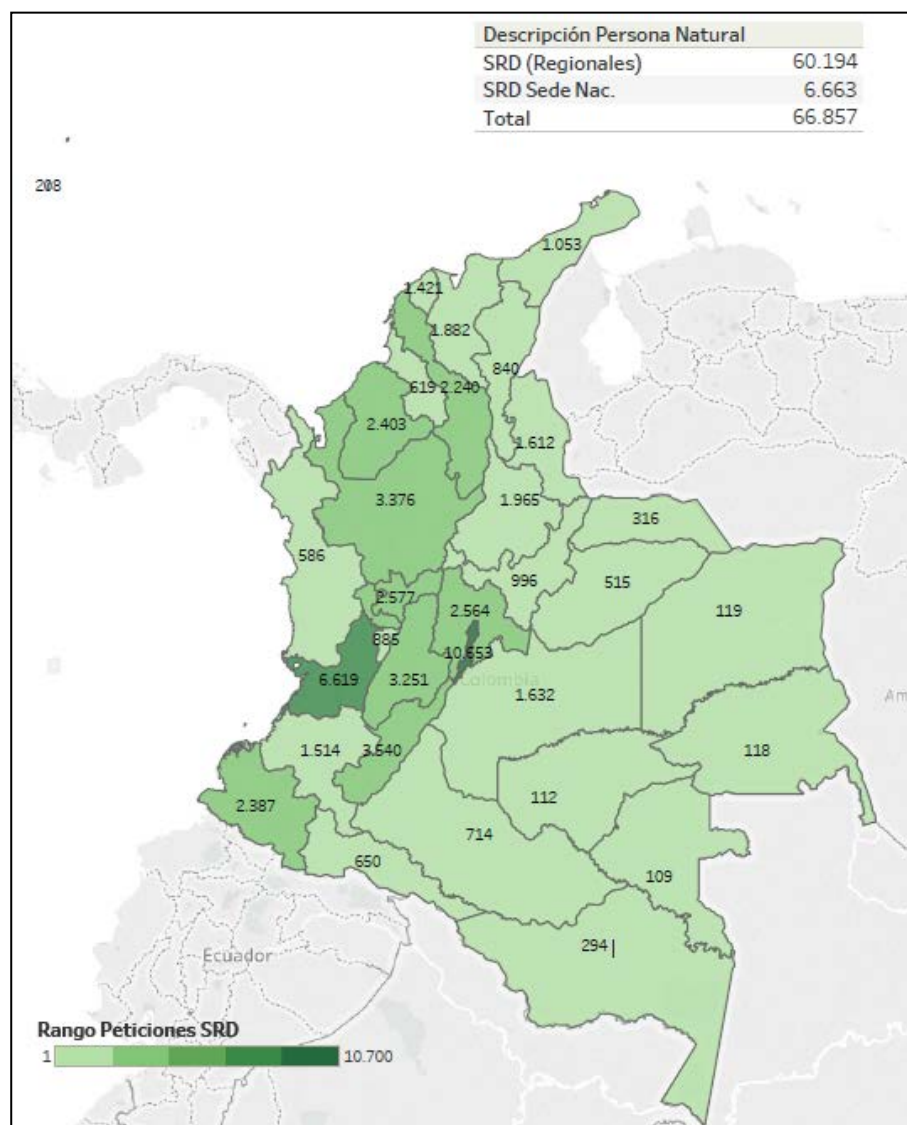
Del total de SRD presentadas por persona jurídica, el 75,9% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 24,1% fueron registradas en la Sede Nacional.

Las regionales que mayor número de SRD de personas jurídicas presentan son Bogotá D.C. con un 16,2% (6.955), seguido por Antioquia con 8,5% (3.632), luego Valle del Cauca con un 5,1% (2.183), Atlántico con un 4,7% (2.007), Cundinamarca con el 4% (1.700). Mientras que Guainía, San Andrés y Providencia, Vaupés,

Vichada, Chocó, Putumayo y Amazonas presentan el menor número de SRD registrados para la vigencia 2016.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 31 Peticiones SRD – Persona Natural por Regional – 2016



Como lo muestra la ilustración 31, del total de SRD presentadas por persona natural, el 90% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 10% fueron registradas en la Sede Nacional.

Las regionales que mayor número de SRD de personas naturales presentan son Bogotá D.C. con un total de 10.653 que equivale a un 15,9%, seguido por Valle del Cauca con 6.619 (9,9%), posterior Huila con 3.540 (5,3%), Antioquia con 3.376 SRD que significa un 5% nacional, Tolima con 3.251 que equivale al 4,9%.

Mientras que Vaupés, Guaviare, Guainía, Vichada, San Andrés y Providencia son los que presentan menor número de SRD reportadas por personas naturales.

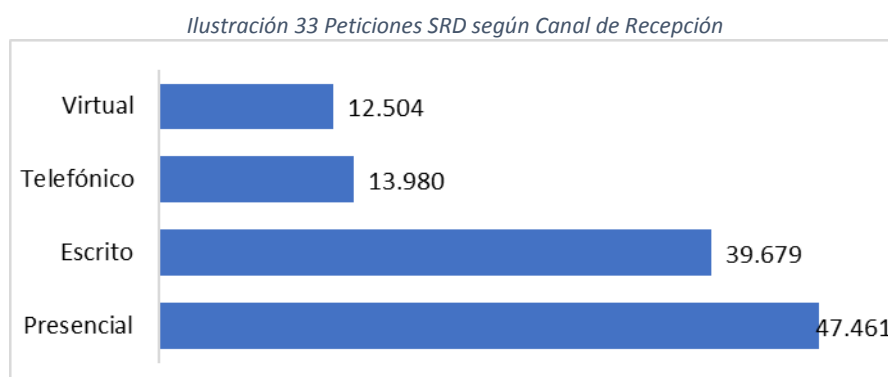
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.4.2 Respecto a tipo de peticionario SIM y canal de recepción:

Con relación a las peticiones denominadas Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) se recibieron un total de 113.624 peticiones para el año 2016, de las cuales el 58,8% corresponden a solicitudes hechas por una persona natural el 37,7% corresponden a personas jurídicas y el 3,4% corresponden a peticiones SRD realizadas por anónimos, como se evidencia en la ilustración 32:



Frente al canal de recepción de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) se evidencia que de las 113.624 que corresponden al 100%, el mayor canal utilizado es el canal presencial con un porcentaje del 41,8%, el siguiente canal más utilizado es el escrito con un porcentaje del 34,9%, le sigue el canal telefónico con un 12,3%, y el canal menos frecuentado es el canal virtual con un porcentaje del 11,0%, como lo muestra la ilustración 33.



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

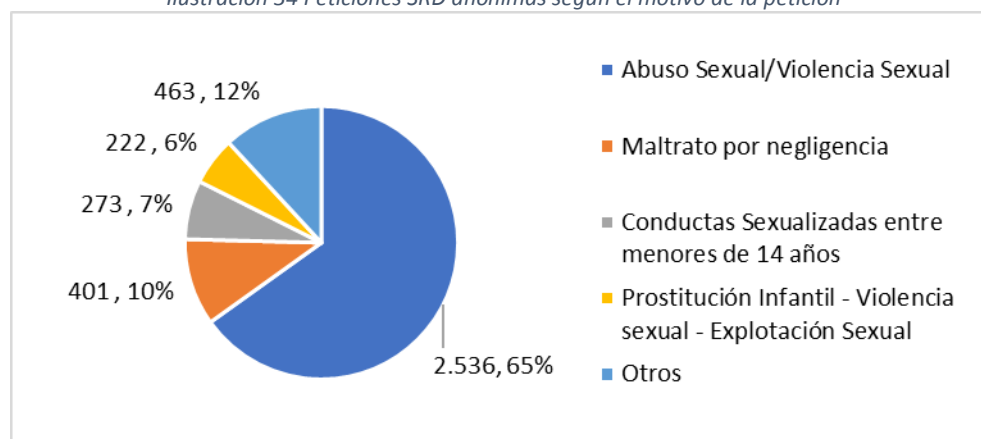
Al realizar un cruce entre las variables de tipo de peticionario y canal de recepción para las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), tal como se evidencia en la Tabla 27, del total de 113.624 peticiones reportadas por persona natural, el canal de recepción más utilizado corresponde al presencial con un 59,2%, le sigue el escrito con un 27,0%, y finalmente, el telefónico y el virtual con un 8,1% y 5,7% respectivamente. Para el caso de las SRD de personas jurídicas, el canal de recepción más utilizado corresponde al canal escrito con un 49,8%, le sigue el canal virtual con un 18,7%, y finalmente el presencial y el telefónico con un 16,9 % y 14,6% respectivamente. Para las peticiones anónimas el canal de recepción más utilizado es el telefónico con un 59,6%, le sigue el canal virtual con un 16,7%, y finalmente el presencial y el escrito con un 16,3% y 7,4% respectivamente.

Tabla 27 Canal de recepción por tipo de peticionario SIM para SRD

Tipo Peticionario SIM	Canal de Recepción de la Petición SRD				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Persona Natural	18.037	39.598	5.405	3.817	66.857
Persona Jurídica	21.353	7.227	6.254	8.038	42.872
Anónimo	289	636	2.321	649	3.895
Total	39.679	47.461	13.980	12.504	113.624

6.4.3 Motivo de la petición por tipo peticionario SIM

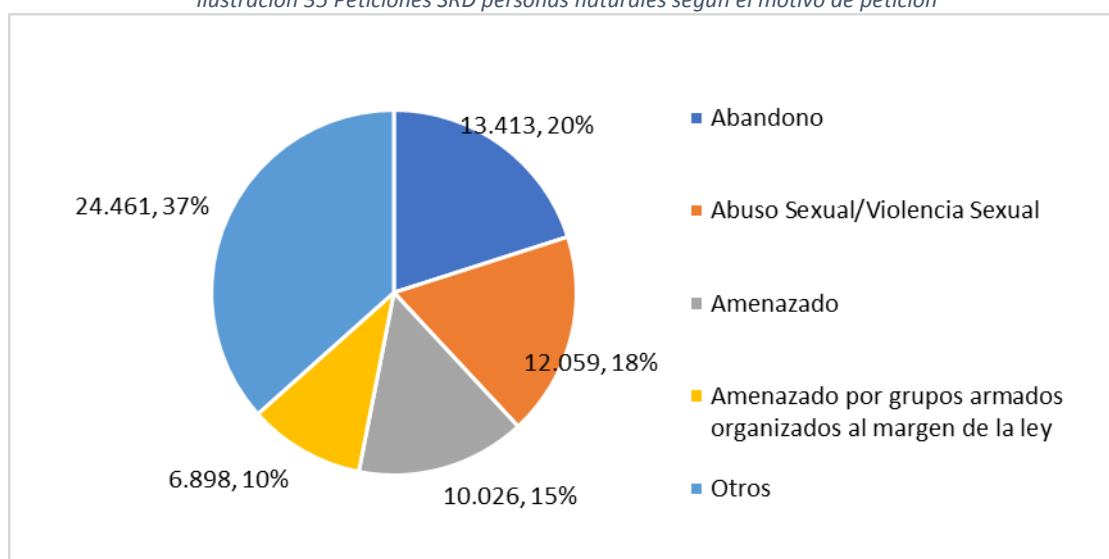
Ilustración 34 Peticiones SRD anónimas según el motivo de la petición



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En la ilustración 34 se describen los motivos más frecuentes de las peticiones presentadas por personas anónimas, frente a lo cual, de un total de 3.895, el principal motivo de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), es el Abuso Sexual/Violencia Sexual con un porcentaje del 65,1%, seguido por el maltrato por negligencia con un 10,3%. Para los motivos de conductas sexualizadas entre menores de 14 años y prostitución Infantil - violencia sexual - explotación sexual, el porcentaje de solicitudes corresponde a 7,0% y 5,7% respectivamente, lo que permite concluir que de los 28 motivos existentes el 11,9% corresponde a otros motivos entre los cuales se encuentran el de amenaza por grupos armados organizados al margen de la ley, apoyo a madre gestante o lactante (menor o mayor de 18 años), consumo de sustancias psicoactivas, hechos victimizantes en el marco del conflicto armado, solicitud vinculación programa de discapacidad, entre otros.

Ilustración 35 Peticiones SRD personas naturales según el motivo de petición

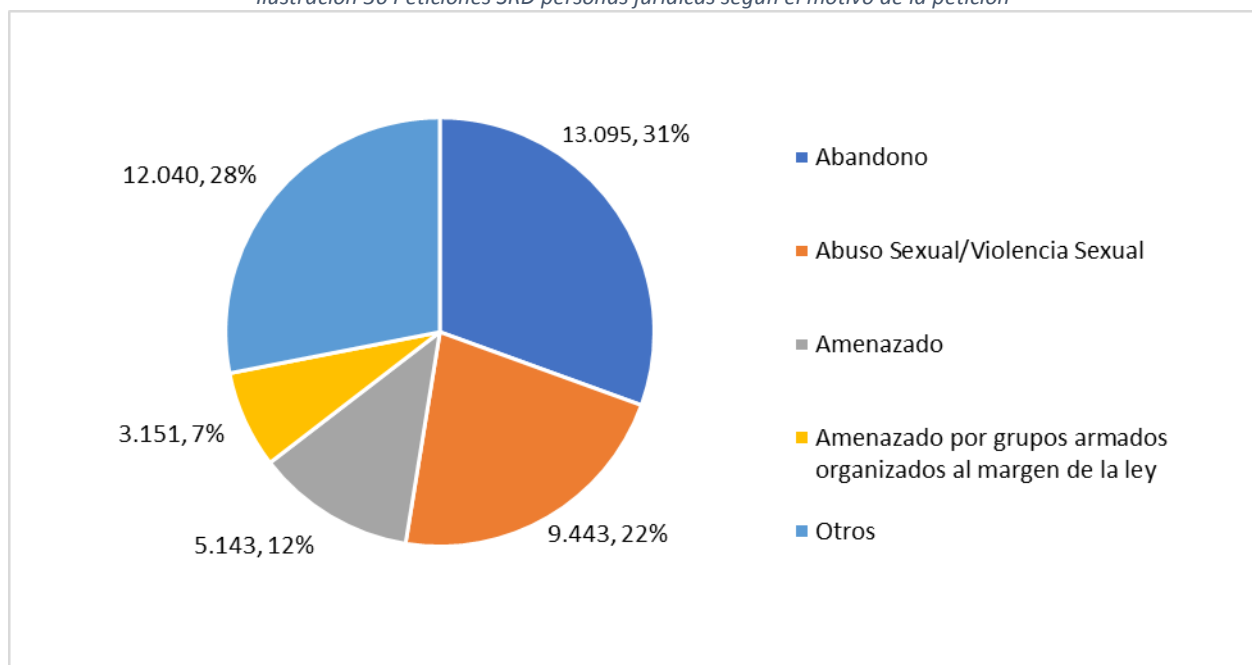


Ahora bien, los motivos de petición más frecuentes de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD presentadas por personas naturales, como se puede ver en la ilustración 35, son el abandono con 20,1% de participación, seguido por el motivo de Abuso Sexual/Violencia Sexual con un 18,5%, y los motivos de Amenazado y Amenazado por grupos armados organizados al margen de la ley con un 15,0% y 10,3% respectivamente; mientras que los otros 28 motivos como son apoyo a madre gestante o lactante

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

(menor o mayor de 18 años), consumo de sustancias psicoactivas, hechos victimizantes en el marco del conflicto armado, solicitud vinculación programa de discapacidad, entre otros, corresponden a un 36,6% del total de SRD, es decir a 66.857.

Ilustración 36 Peticiones SRD personas jurídicas según el motivo de la petición



De un total de 42.872 peticiones de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) presentadas por Personas Jurídicas para el 2016, el principal motivo de éstas fue el abandono con un porcentaje del 30,5%, seguido por el maltrato físico con un 22,0%, los motivos de amenazado y amenazado por grupos armados organizados al margen de la ley con un 12,0% y 7,3% respectivamente; mientras que los otros 28 motivos de petición corresponden a un 28,1%, como se muestra en la Ilustración 36.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.4.4 Persona Jurídica:

Para el caso de las personas jurídicas se revisó la información tanto para el sector primario como el sector secundario y los canales de recepción de la información, para una visión más amplia sobre las entidades que se comunican por cualquiera de los 4 canales de recepción de las peticiones.

Tabla 28 SRD Persona Jurídica por canal de recepción y sector primario

Sector Primario	Canales de Recepción				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Sector Salud	4.158	1.148	4.113	5.111	14.530
Sector Defensa	4.452	3.762	175	99	8.488
Sector Educación	2.938	281	1.557	1.695	6.471
Entes de Control	5.087	367	40	122	5.616
ICBF	1.137	879	97	592	2.705
Sector Solidario	1.573	274	205	143	2.195
Sector Gobierno	1.461	135	54	221	1.871
Sector Industrial	540	379	13	54	986
Sector Servicios	7	2	-	1	10
Total, general	21.353	7.227	6.254	8.038	42.872

De un total de 42.872 peticiones de SRD presentadas por personas jurídicas para el 2017, se puede evidenciar que son cuatro (4) los sectores primarios más representativos con relación a porcentaje de peticiones presentadas: Salud con un 33,9%, Defensa con un 19,8%, Educación con un 15,5% y finalmente los Entes de Control con un 13,1%, como se evidencia en la tabla 28.

A su vez se evidencia que el sector Salud utiliza como canales de recepción con el ICBF, el virtual con un 35,2% seguido del escrito con un 28,6%, el telefónico con un 28,3% y finalmente el presencial con un 7,9%. A su vez en el sector Defensa se utiliza como canal principal el escrito con un 52,5%, seguido del canal presencial con un 44,3%, el telefónico con un 2,1% y finalmente el presencial con un 1,2%.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

El sector Educación utiliza como canal principal el escrito con un 35,4%, seguido del canal virtual con un 26,2%, el telefónico con un 24,1%, y el presencial con un 4,3%. Mientras que los Entes de Control utilizan como canal principal el escrito con un 90,6%, seguido del canal presencial con un 6,5%, el virtual con un 2,2% y el telefónico con un 0,7%.

Tabla 29 SRD, Persona Jurídica, Sector Primario y Sector Secundario más frecuentes

Sector	Peticiones Sector Secundario	Peticiones Sector Primario
Sector Salud		14.530
Hospitales	8.645	
Clínicas	3.115	
IPS	2.119	
Secretarías de Salud	306	
EPS	270	
Caja de Compensación Familiar	66	
Centros Médicos	9	
Sector Defensa		8.488
Policía Nacional	8.408	
Ejército Nacional	47	
INPEC	33	
Sector Educación		6.471
Colegios	6.257	
Institución de Educación Superior	116	
Secretarías de Educación	98	
Entes de Control		5.616
Fiscalía	3.597	
Comisarias	1.543	
Personerías	198	
Defensorías del Pueblo	190	
Procuraduría	86	
Contraloría	1	
Veedurías	1	

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De igual forma en la tabla 29 muestra que de un total de 42.872 peticiones de SRD presentadas por personas jurídicas para el 2016 del sector secundario, se puede evidenciar que desagregando los cuatro (4) los sectores primarios más representativos dentro del sector Salud, las personas jurídicas que más realizan peticiones son: los hospitales con un 59,9%, las clínicas con un 21,4%, las IPS con un 14,6%, las Secretarías de Salud con un 2,1%, las EPS con un 1,9% y las Cajas de Compensación Familiar y Centros Médicos con un 0,5% y 0,1% respectivamente.

En el sector Defensa, las personas jurídicas que más realizan peticiones son: Policía Nacional con un 9,1%, Ejército Nacional con un 0,6% y finalmente el INPEC con un 0,4%. Para el caso del sector Educación, las personas jurídicas que más realizan peticiones son los colegios que representan el 96,7%, seguidos de las instituciones de educación superior con el 1,8% y las secretarías de educación con un 1,5%. Finalmente, con relación a los Entes de Control, las personas jurídicas que más realizan peticiones son: Fiscalía con un 64,0%, seguida de las Comisarías con un 27,5%, Personerías con un 3,5%, Defensoría del Pueblo con un 3,4%, Procuraduría con un 1,5% y para el caso de la Contraloría y las veedurías se registra un 0,0%.

Tabla 30 SRD Persona Jurídica, sector y canal de recepción más frecuentes.

Sector	Canal de Recepción				Total
	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	
Sector Salud	4.158	1.148	4.113	5.111	14.530
Hospitales	2.571	892	1.801	3.381	8.645
Clínicas	628	143	1.360	984	3.115
IPS	675	94	701	649	2.119
Secretarías de Salud	166	8	86	46	306
EPS	71	3	150	46	270
Caja de Compensación Familiar	41	7	14	4	66
Centro Médico	6	1	1	1	9
Sector Defensa	4.452	3.762	175	99	8.488
Policía Nacional	4.404	3.758	167	79	8.408
Ejército Nacional	35	3	8	1	47
INPEC	13	1	-	19	33
Sector Educación	2.938	281	1.557	1.695	6.471
Colegios	2.799	257	1.545	1.656	6.257

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Institución de Educación Superior	65	12	10	29	116
Secretarías de Educación	74	12	2	10	98
Entes de Control	5.087	367	40	122	5.616
Fiscalía	3.408	131	19	39	3.597
Comisaría	1.334	162	7	40	1.543
Personerías	155	21	12	10	198
Defensoría del Pueblo	115	45	1	29	190
Procuraduría General de la Nación	74	7	1	4	86
Contraloría General de la Republica	-	1	-	-	1
Veedurías	1				1
Total	16.635	5.558	5.885	7.027	35.105

Análisis por Sector Salud: De un total de 14.530 peticiones de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, presentadas por Personas Jurídicas para el 2016, se puede evidenciar en la tabla 30, que desagregando los siete (7) sectores secundarios existentes dentro del Sector Salud los que realizan peticiones son: Hospitales con un 59,5%, Clínicas con un 21,4%, IPS con un 14,6%, Secretarías de Salud con un 2,1%, EPS con un 1,9%, Cajas de Compensación Familiar y Centros Médicos con 0,5% y 0,1%, respectivamente.

Con relación a los Hospitales, para el caso de SRD, se utilizan los siguientes canales de recepción: Escrito con un 29,7%, Presencial con un 10,3%, telefónico y virtual con un 20,8% y 39,1% respectivamente. Mientras que las Clínicas utilizan más el canal escrito con un 20,2%, seguido por el presencial con un 4,6%, telefónico y virtual con un 43,7% y 31,6% respectivamente. Las IPS, por su parte, utilizan al igual que los hospitales y las clínicas el canal escrito con un 31,9%, Presencial con un 4,4%, telefónico y virtual con un 33,1% y 30,6% respectivamente.

Las Secretarías de Salud utilizan el canal escrito con un 54,2%, el Presencial con un 2,6%, el telefónico y virtual con un 28,1% y 15,0% respectivamente. Las EPS usan el canal escrito con un 26,3%, Presencial con un 1,1%, telefónico y virtual con un 55,6% y 17,0% respectivamente. Las Cajas de Compensación Familiar, prefieren el canal escrito con un 62,1%, presencial con un 10,6%, telefónico y virtual con un 21,2% y 6,1%

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

respectivamente. Por último, los Centros Médicos, prefieren comunicarse en primera medida por el canal escrito con un 66,7%, luego por el canal presencial con un 11,1%, seguido por el telefónico y virtual con un 11,1% y 11,1% respectivamente.

Análisis del Sector Defensa: De un total de 8.488 peticiones de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) presentadas por Personas Jurídicas para el 2016 se puede evidenciar que desagregando los tres (3) sectores secundarios, existentes dentro del Sector Defensa las que realizan peticiones son: La Policía Nacional con un 99,1%, el Ejército Nacional con un 0,6% y el INPEC con un 0,4%.

Con relación a la Policía Nacional, prefieren comunicar las SRD por el canal escrito con un 52,4%, seguido por el presencial con un 44,7%, telefónico y virtual con un 2,0% y 0,9% respectivamente. Al igual que al Ejército Nacional que opta el canal escrito con un 74,5%, telefónico con un 17%, presencial y virtual con un 6,4% y 2,1% respectivamente. Por último, el INPEC, utiliza el canal virtual con un 57,6%, seguido por el canal escrito con un 39,4% y por último el presencial con un 3,0%.

Análisis de Sector Educación: De un total de 6.471 peticiones de SRD presentadas por Personas Jurídicas para el 2016, se puede evidenciar que desagregando los tres (3) sectores secundarios existentes dentro del Sector Educación, las que realizan peticiones son: Colegios con un 96,7%, Instituciones de Educación Superior con un 1,8% y las Secretarías de Educación con un 1,5%.

Con relación a los colegios, frente a las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, el canal que más utilizan es el escrito con un 44,7%, telefónico y virtual con un 24,7% y 26,5% respectivamente, y por último el presencial con un 4,1%. Mientras que las Instituciones de Educación Superior utilizan el canal escrito con un 56,0%, el virtual con un 25%, el presencial y el telefónico con un 10,3% y 8,6% respectivamente; las Secretarías de Educación, utilizan el canal escrito con un 75,5%, presencial con un 12,2%, virtual y telefónico con un 10,2% y 2%. respectivamente.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Análisis del Sector Entes de Control: De un total de 5.616 peticiones Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) presentadas por Personas Jurídicas para el 2016, se puede evidenciar que desagregando los siete (7) sectores secundarios existentes dentro de los Entes de Control los que realizan peticiones son: la Fiscalía con un 64,05%, las Comisarias con un 27,48%, las Personerías con un 3,53%, la Defensoría del Pueblo con un 3,38%, la Procuraduría General de la Nación con un 1,53%, las Veedurías y la Contraloría General de la Republica con un 0,02%.

Con relación a la Fiscalía, presentan sus SRD por medio del canal escrito con un 94,1%, siendo el más frecuente, seguido por el canal presencial con un 10,6%, y por último el telefónico y el virtual con un 6,1% y 5,1% respectivamente. Para las Comisarias, el canal de recepción de uso más frecuente es el escrito con un 86,5%, seguido del presencial con un 10,5%, telefónico y virtual con un 0,5% y 2,6% respectivamente. Las Personerías utilizan el canal escrito en un 78,3%, presencial con un 10,6%, telefónico y virtual con un 6,1% y 5,1% respectivamente. Las Defensorías del Pueblo por su parte, utilizan el canal escrito en un 60,5%, presencial con un 23,7%, telefónico y virtual con un 0,5% y 15,3% respectivamente. La Procuraduría General de la Nación realiza sus comunicaciones frente a SRD por el canal escrito con un 86,0%, presencial con un 8,1%, telefónico y virtual con un 1,2% y 4,7% respectivamente. Por último, las Veedurías y la Contraloría General de la Republica, frente a las peticiones de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos utilizan como canal de recepción el escrito en un 1%.

6.4.5 Persona Natural:

Frente al análisis de Persona Natural, se tuvieron en cuenta características de sexo y grupos etarios, haciéndose una división entre las personas naturales mayores de edad y las personas naturales que se comunican con el ICBF y que son menores de edad.

Tabla 31 Peticiones SRD por tipo de Persona Natural

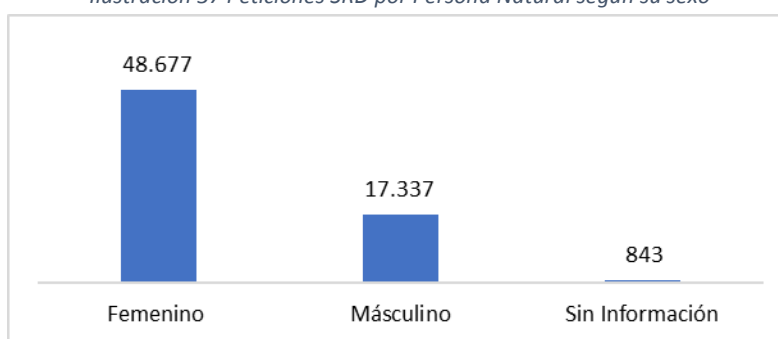
Persona Natural	Total, Peticiones	% Peticiones
Mayores de Edad	64.537	96,5%
Menores de Edad	2.320	3,47%

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Total	66.857	100%
--------------	---------------	-------------

Las personas naturales se componen por mayores de edad y menores de edad, para el caso de los primeros equivalen al 96,5% de las peticiones de SRD que se registran, mientras que los menores de edad que para el año 2016 se comunicaron con el ICBF fueron tan solo el 3,47%, como se evidencia en la tabla 31.

Ilustración 37 Peticiones SRD por Persona Natural según su sexo



La ilustración 37 muestra que del tipo de peticionario SIM persona natural con un total de 113.624 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, el 72,8% de las personas pertenecen al sexo femenino y el 25,9% al sexo masculino. Sin embargo, existe un 1,3% del total de los peticionarios sobre los cuales no se tiene información de su sexo.

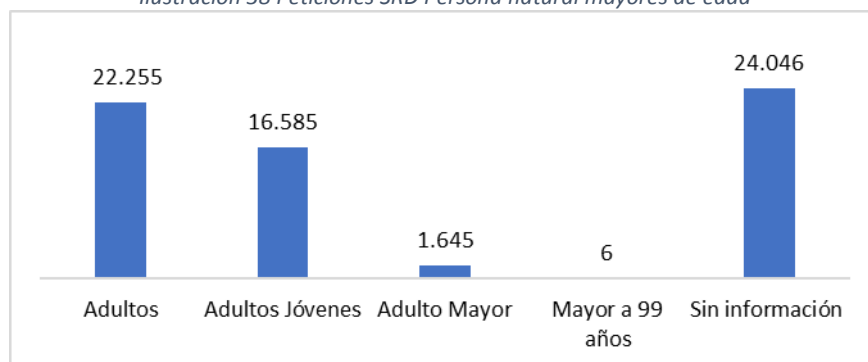
Tabla 32 SRD Peticionario por sexo vs canal de recepción

Peticionario por Sexo	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Femenino	12.496	29.985	3.517	2.679	48.677
Masculino	5.138	9.406	1.748	1.045	17.337
Sin Información	403	207	140	93	843
Total, general	18.037	39.598	5.405	3.817	66.857

En la tabla 32 se identifica que el canal preferido por las mujeres es el presencial con un 61,6%, seguido del escrito con un 25,7%, seguido por el telefónico y el virtual correspondiente al 7,2% y el 5,5% respectivamente. En el caso de los hombres, el canal preferido es el presencial, seguido por el escrito y luego el telefónico y el virtual, pero en menor proporción que las registradas por el género femenino.

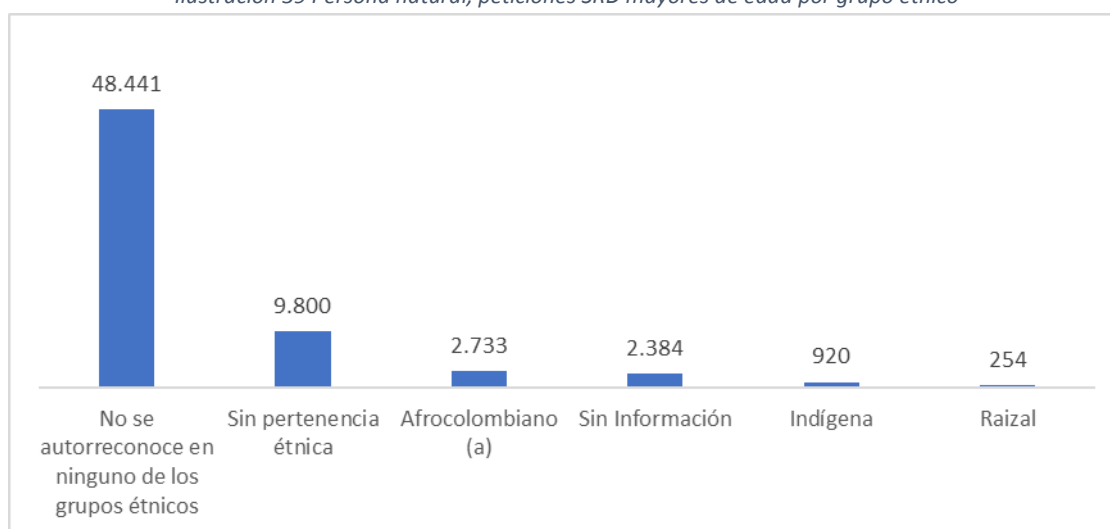
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 38 Peticiones SRD Persona natural mayores de edad



Según la ilustración 38 existe el peticionario SIM persona natural mayor de edad con un total de 64.537 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, el 34,5% de los registros son adultos, seguido del 25,7% presentado por los adultos jóvenes, el 2,5% por los adultos mayores y el 0,001% por adulto mayor de 99 años. Es importante destacar que los datos que no cuentan con información sobre el grupo etario mayor de edad representan el 37,3% del total de personas naturales mayores de edad. Es así, como del total de personas natural mayor de edad, solo 40.491 contienen información correspondiente a este tipo de peticionario.

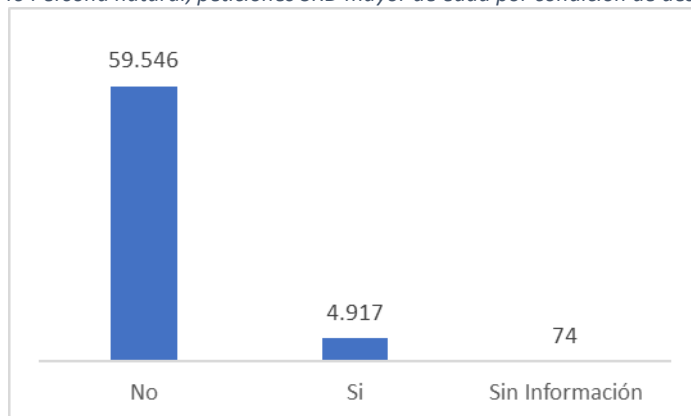
Ilustración 39 Persona natural, peticiones SRD mayores de edad por grupo étnico



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

En la ilustración 39, de las 64.537 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, recibidas por persona natural mayor de edad por grupo étnico, el 75,1% no se auto reconoce en ninguno de los grupos étnicos mencionados, el 15,2% señala no tener pertenencia étnica según las categorías SIM y los otros grupos no representativos corresponden al 9,8%

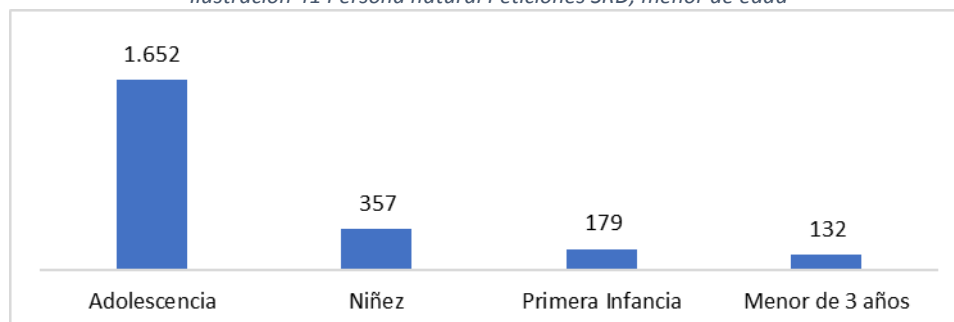
Ilustración 40 Persona natural, peticiones SRD mayor de edad por condición de desplazamiento



De igual manera, como lo evidencia la ilustración 40, para las 64.537 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, recibidas por persona natural mayor de edad con información sobre si tienen o no condición de desplazamiento se tiene que 59.546 fueron hechas por personas que consideran que no tenían condición de desplazamiento, lo cual equivale a un 92,3%; sin embargo 4.917 SRD si fueron hechas por personas en condición de desplazamiento, lo cual equivale a un 7,6%, y 74 no registran información con respecto a si tienen o no una condición de desplazamiento dichas personas naturales, lo cual corresponde a un 0.1%.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 41 Persona natural Peticiones SRD, menor de edad



Según la ilustración 41 menores de edad que presentan SRD, se registra un total de 2.320 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, de los cuales el 71,2% de los registros son de adolescencia, seguido del 15,4% referido a niñez, el 7,7% a primera infancia y el 5,7% a menor de 3 años.

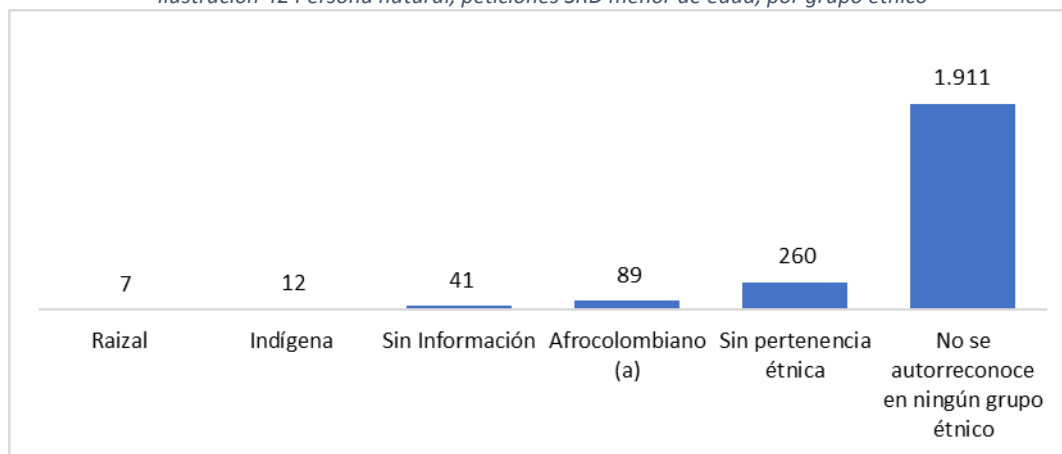
Tabla 33 SRD Menores de edad por canal de recepción

Grupo Etareo	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Adolescencia	77	1.341	176	58	1.652
Menor de 3 años	46	53	7	26	132
Niñez	52	242	53	10	357
Primera Infancia	74	97	5	3	179
Total general	249	1.733	241	97	2.320

Como se evidencia en la tabla 33, los adolescentes, los niños, menor de 3 años y primera infancia presentan SRD por el canal presencial. Mientras que el canal menos utilizado para el caso de los adolescentes, niños y primera infancia es el virtual; y para los menores de 3 años es el telefónico.

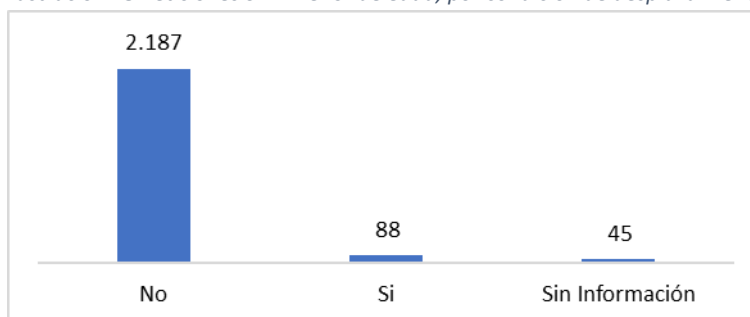
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 42 Persona natural, peticiones SRD menor de edad, por grupo étnico



En la ilustración 42 se evidencia que, de las 2.320 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, recibidas por persona natural menor de edad por grupo étnico, el 82,4% no se auto reconoce en ninguno de los grupos étnicos mencionados, el 11,2% señalan no tener pertenencia étnica según las categorías SIM y los otros grupos no representativos corresponden al 6,4%.

Ilustración 43 Peticiones SRD menor de edad, por condición de desplazamiento



De igual manera, en la ilustración 43 para las 2.320 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), recibidas por persona natural menor de edad por condición de desplazamiento, se tiene que 2.187 fueron hechas por personas que no tenían condición de desplazamiento, lo cual equivale a un 94,3%, sin embargo 88 si fueron hechas por personas en condición de desplazamiento, lo cual equivale a un 3,8%, y 45 no registran información con respecto a si tienen o no una condición de desplazamiento dichas personas naturales, lo cual corresponde a un 1,9%.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.4.6 ACO's²¹ para Solicitud de Restablecimiento de Derechos

En cuanto a los anexos, consultas y observaciones (ACO's) por tipo de peticionario SIM de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos presentadas en el 2016, se observa lo siguiente:

Tabla 34 Tipo Peticionario SIM SRD por ACO's

Tipo Peticionario SIM	Denuncias PRD	Anexos	Consultas	Observaciones	Total
Persona Natural		12.614	3.359	25.923	41.896
Persona Jurídica		8.627	2.172	20.773	31.572
Anónimo		1.210	616	5.057	6.883
Total		22.451	6.147	51.753	80.351

El mayor número de registros corresponde a observaciones, de las peticiones de personas naturales, seguida por las de personas jurídicas. Es decir, el ICBF realizó diferentes anotaciones internas a la petición manifestada y que de igual forma se le hace un seguimiento a la misma, como se observa en la tabla 34. Es importante destacar el número de anexos que se presentaron para el caso de personas natural y persona jurídica, teniendo presente que esté es una información adicional dada por los ciudadanos a la petición, lo cual implica una nueva revisión de ésta.

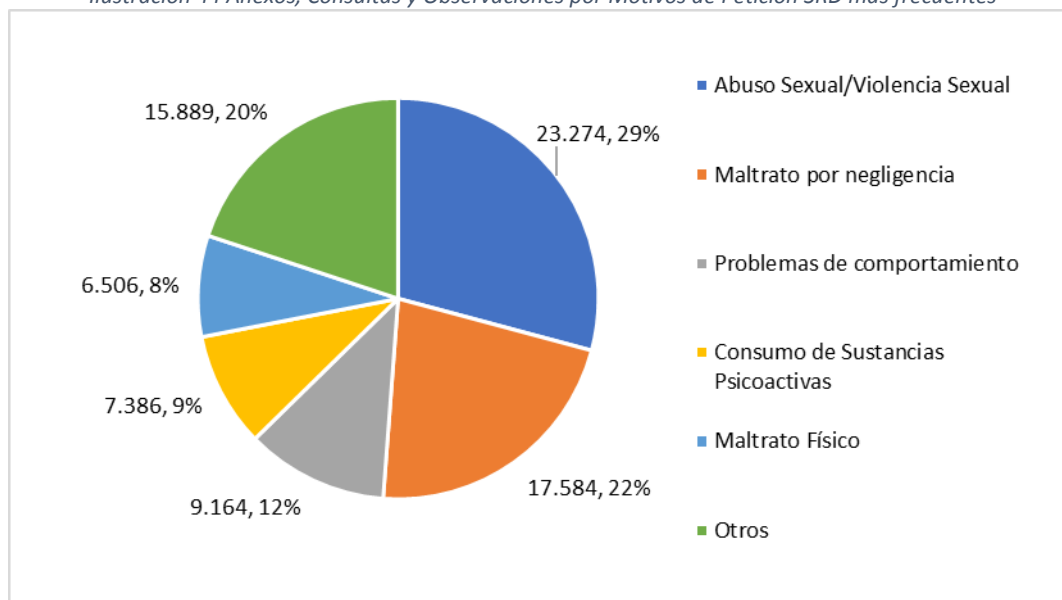
ACO's por Motivos de SRD más frecuentes

De los 80.351 anexos, consultas y observaciones registradas, al analizarlos por motivos de petición se evidencia que los más frecuentes son abuso sexual/ violencia sexual con un 29%, seguido del maltrato por negligencia con un 22%, los problemas de comportamiento: 12%, consumo de sustancias psicoactivas con un 9%, maltrato físico con un 8% y otros motivos con un 20%, como se puede evidenciar en la siguiente ilustración:

²¹ En la página 33 del presente documento, se encuentran las definiciones de anexos, consultas y observaciones según la Guía de PQRSD del ICBF.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 44 Anexos, Consultas y Observaciones por Motivos de Petición SRD más frecuentes



El listado completo por motivos de petición y números de ACO's está disponible en el anexo No. 3 SRD.

Sí se hace la comparación frente a los motivos presentados en las SRD (tanto para persona natural, anónimo, como para persona jurídica) con estos anexos, consultas y observaciones se evidencia que el motivo que mayor registra peticiones como ACO, corresponde al **Abuso Sexual / Violencia Sexual**, seguido por el **Maltrato por Negligencia**. El motivo de **Abandono** es el que más presenta peticiones SRD para el caso de personas naturales y jurídicas, sin embargo, no se evidencia en los motivos de los ACO's.

Ahora bien, al revisar el número de ACO's por peticiones de SRD y ubicación de petición, se encontraron las peticiones con mayor número de ACO, de la siguiente manera:

Tabla 35 Peticiones con mayor número de ACO's correspondientes a SRD.

Numero Petición	Motivo Petición	Regional Creación Petición	CZ Creación Petición	Anexo	Consulta	Obs.	Total, ACO
31764460	Abuso	Valle del	CZ Centro	30	0	53	83

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

	Sexual/Violencia Sexual	Cauca					
13784711	Maltrato por negligencia	Bogotá D.C.	CZ Kennedy	21	1	48	70
1760625052	Maltrato por negligencia	Sede Nacional	Centro de Contacto	19	8	40	67
1760754283	Abuso Sexual/Violencia Sexual			22	6	35	63
1760702189	Maltrato físico			21	9	26	56
21007811	Maltrato físico	Córdoba	CZ Sahagún	15	0	35	50

Las 33.933 peticiones restantes que presentan ACO's, muestra entre 1 y 50 ACO's, presentando un número mayor de observaciones y anexos por petición. Es decir, los 80.35% ACO's se encuentran concentrados en 33.939 peticiones de solicitud de Restablecimiento de Derechos.

Al realizar una comparación entre las Denuncias PRD y las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, se evidencia que existe un menor registro de ACO's; pues de las 113.624 SRD reportadas para el 2016, tan solo 33.939 presentan ACOS; es decir, que el 28,9% de las peticiones recibidas para SRD presentan por lo menos un ACO, por tanto los ciudadanos que se comunicaron a interponer una SRD utilizan los canales de atención, donde el peticionario se contactó con el ICBF para conocer el avance de la petición y así mismo suministrar más información por medio de los anexos, consultas y observaciones. Sin embargo, no es posible establecer el uso del canal, pues no se tiene esta información en la base de datos.

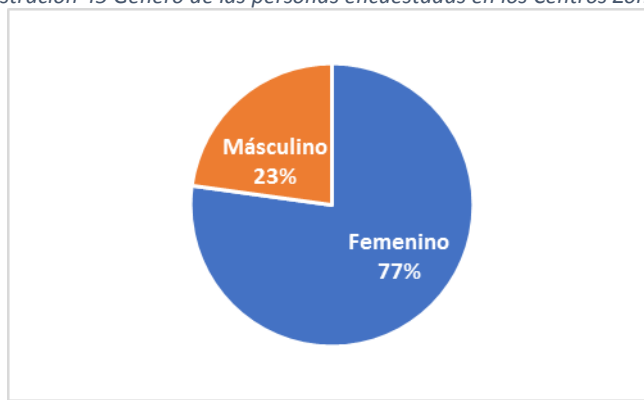
Es así, como las observaciones son los registros que más se presentan para el caso de las SRD, identificando que internamente el ICBF evidencia los avances y el seguimiento correspondiente a las peticiones. Es importante tener en cuenta, que los anexos por petición son una cifra considerable sí se revisa algunos ejemplos, presentado en la tabla 35, es decir, que los peticionarios se comunicaron a agregar o informar algo nuevo sobre la situación registrada en la petición.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

6.5 Algunos Resultados Información Encuesta Centros Zonales, Medición de Satisfacción Cliente Externo.

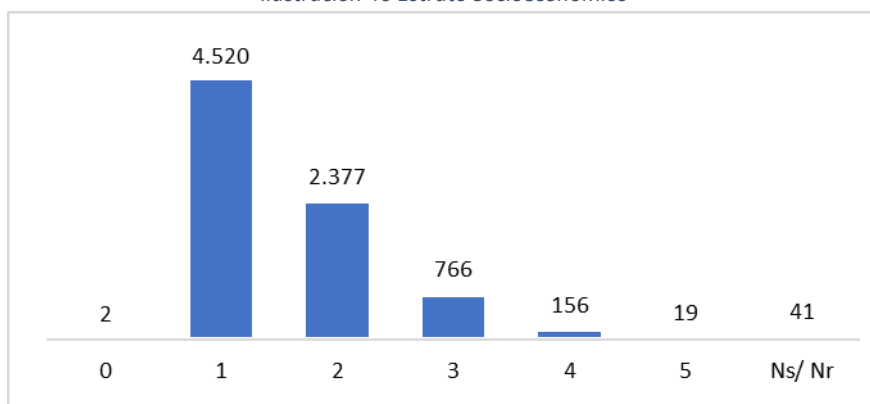
Los siguientes resultados generales, corresponden a la encuesta realizada para la *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016*, dicho ejercicio se implementó en la vigencia 2016 en las 33 regionales y los 209 Centros Zonales a nivel nacional con el propósito de medir la satisfacción de los usuarios en los centros zonales del ICBF, con un total de 7.881 registros:

Ilustración 45 Genero de las personas encuestadas en los Centros Zonales



En la ilustración 45, el 77% de las 7.881 encuestas realizadas a nivel nacional en los diferentes puntos de atención presencial que tiene el ICBF son mujeres, mientras que el 23% pertenecen al género masculino.

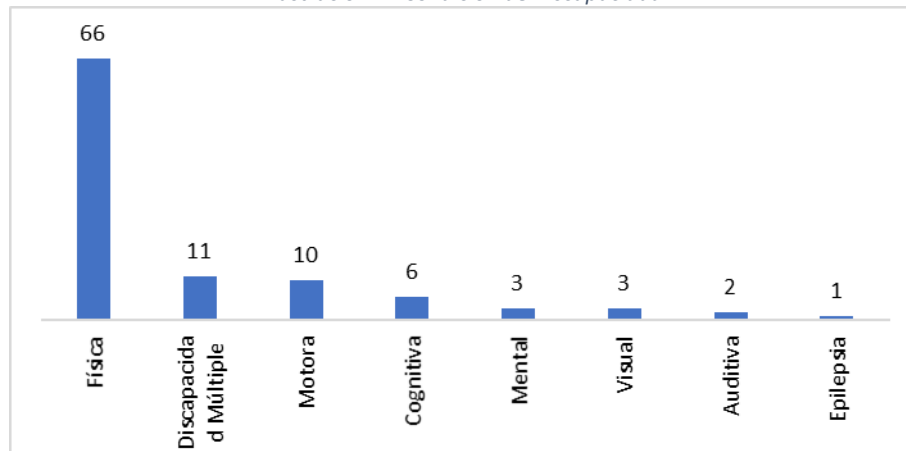
Ilustración 46 Estrato Socioeconómico



Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

De la muestra realizada, la ilustración 46 identifica que el 57,4% de las personas encuestadas en los centros zonales se encuentran en estrato socioeconómico 1, seguido por el 30,2% que se consideran de estrato 2 y tan solo el 2% se consideran de estrato 3.

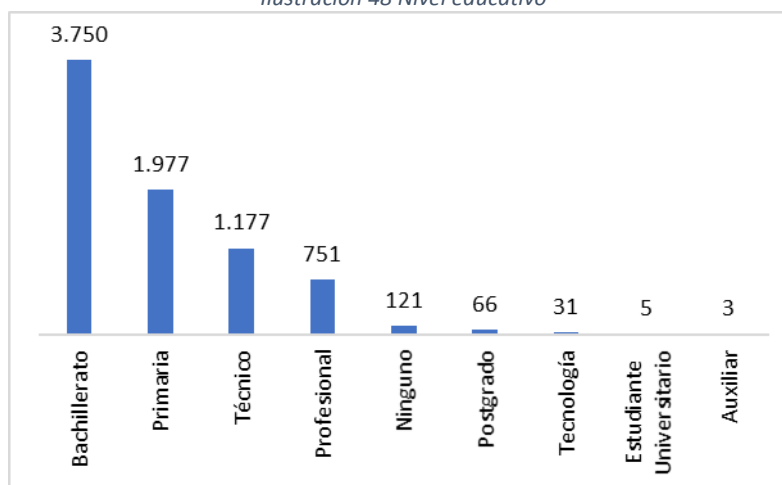
Ilustración 47 Condición de Discapacidad



El 64,7% de las personas encuestadas manifiestan tener una condición de discapacidad física, seguido por un 10,8% que manifiestan tener una discapacidad múltiple, la condición motora se presenta en un 9,8% de la población encuestada, y el resto se encuentra con condición de discapacidad cognitiva, mental, visual, auditiva y epilepsia, como lo muestra la ilustración 47.

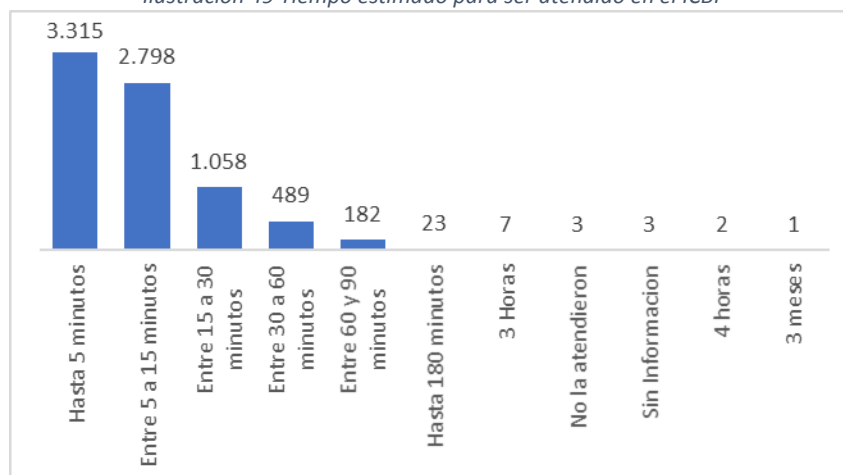
Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Ilustración 48 Nivel educativo



En la ilustración 48, frente al nivel educativo de las personas encuestadas y que se acercan a los centros de atención del ICBF, se evidencia que el 47,6% son personas que tienen hasta el nivel de bachillerato, seguido por el 25,1% que cuentan con un nivel educativo de primaria, y en el nivel técnico se encuentra un 14,9%.

Ilustración 49 Tiempo estimado para ser atendido en el ICBF

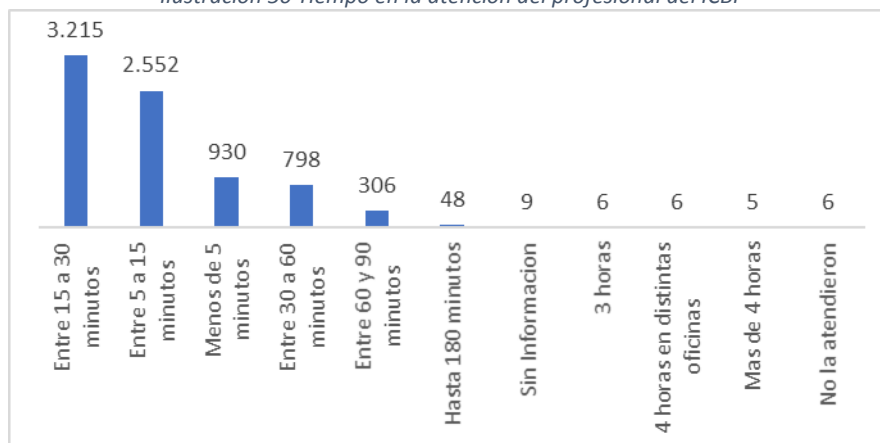


En relación con la pregunta **¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar en sala para ser atendido? Indique el tiempo en minutos**, la ilustración 49, evidencia que se encontró que el 42,1% de los encuestados manifestaron que esperaron hasta 5 minutos para ser atendidos, seguido por el 35,5% entre

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

5 y 15 minutos, posterior el 13,4% entre 15 y 30 minutos. Es decir, que del total de encuestados 7.171 personas esperaron menos de 30 minutos para poder ser atendidos en los diferentes puntos de atención.

Ilustración 50 Tiempo en la atención del profesional del ICBF



A la pregunta **¿Cuánto tiempo duró la atención del profesional del ICBF?** El 40,8% manifestó que la atención demoró entre 15 y 30 minutos, seguido por el 32,4% entre 5 y 15 minutos, mientras que el 11,8% menos de 5 minutos, como lo muestra la ilustración 50.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Capítulo Tercero. Análisis de la información relacionada con la caracterización

En este capítulo se hace tanto un análisis general de la información suministrada por el ICBF, como un análisis de la ruta establecida para el registro y atención de los presuntos casos de inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, que aportan elementos valiosos para el cumplimiento de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en el ICBF.

5. Análisis resultados automatización de la información

En este ítem se realiza un análisis general de la información suministrada por el ICBF y correspondiente a la descripción anterior para cada una de las variables identificadas, tanto para el caso de Denuncias PRD como para las peticiones de Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

5.1 Denuncias PRD

Del total de peticiones registradas en el año 2016, el 5,45% corresponden a Denuncias PRD (cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados). Estas denuncias, corresponden principalmente a las recibidas por el Centro de Contacto de la Sede de la Dirección General (Nacional) en Bogotá, que recepciona más de la mitad de estas; seguida por las regionales Cundinamarca, Bogotá D.C y Caldas, Santander, Valle del Cauca y Tolima.

Las Denuncias PRD que más se reciben son de personas anónimas, seguidas por personas naturales y por personas jurídicas. Donde el canal de recepción en términos generales, más utilizado es el telefónico, es decir, la línea 01 8000 91 80 80 y la línea 141; seguido por el canal presencial, luego el virtual y por último el canal escrito.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Frente a los canales es importante denotar que el más utilizado por los peticionarios anónimos es el telefónico, mientras que para las personas naturales el más utilizado es el presencial y para las personas jurídicas el más utilizado es el canal escrito. Es decir que, dependiendo del tipo de peticionario, así mismo es el canal utilizado para reportar situaciones de presuntas inobservancias, amenazas o vulneraciones de derechos de NNA.

Ahora bien, frente a los motivos de Denuncias PRD, tanto para los anónimos, como para las personas naturales y jurídicas, los más frecuentes corresponden a Maltrato Físico y Maltrato por Negligencia.

Detallando un poco más sobre los tipos de peticionarios, se puede evidenciar que, frente a las personas jurídicas, se identifican los siguientes sectores: salud, ICBF, educación, defensa, entes de control, solidario, gobierno, industrial y servicios. El sector que mayor número de Denuncias PRD presenta es el de salud, seguido por ICBF, educación y defensa. De estos el canal de recepción preferido es el escrito, seguido por el presencial.

Dentro de estos sectores se encuentran identificadas diferentes entidades como son: en salud: hospitales, IPS, clínicas, EPS y secretarías de salud; en el ICBF se hace referencia a las unidades de servicios; en educación a colegios e instituciones de educación superior; mientras que en el sector defensa, se encuentra la Policía Nacional, el ejercicio nacional y el INPEC. De estos los que más generan Denuncias PRD son los hospitales, colegios y Policía Nacional por el canal escrito, las unidades de servicios ICBF por el canal virtual, seguido del canal presencial y el telefónico para las otras entidades.

Ahora bien, frente a las personas naturales, se evidencia que el 99,2% de las peticiones Denuncias PRD se realizan por personas mayores de edad, mientras que tan solo el 0,8% lo hacen menores de edad. El 63% lo realizan personas de sexo femenino. Frente a sí pertenecen a algún grupo étnico, el 91,1% no proporciona información sobre esta variable.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Para el caso de los Anexos, Consultas y Observaciones es fundamental poder definir dentro de la guía y así mismo en el Sistema de Información Misional los estados de las peticiones y las fechas de cambio de estado, esto, con el fin de lograr identificar si estos ACO's corresponden a la competencia del proceso de relación con el ciudadano o sí por el contrario, en el caso de las Denuncias PRD fueron direccionadas a la Dirección de Protección, Regionales o Centros Zonales para su constatación y debido proceso según lo estipulado en los lineamientos. Estos ACO's evidencian que los que más se reporta son las observaciones que son registros, producto de los avances y seguimiento interno que hace el ICBF, así pues, no da cuenta de las necesidades o expectativas de los peticionarios.

5.2 Solicitud de Restablecimiento de Derechos

Del total de peticiones registradas en el año 2016, el 15,11% corresponden a SRD (aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención). Estas peticiones, el 17,2% corresponden principalmente a las recibidas por el Centro de Contacto de la Sede de la Dirección General (Nacional) en Bogotá; seguida por las regionales Bogotá D.C, Valle del Cauca, Antioquia, Tolima, Cundinamarca, Huila y Nariño.

Las personas naturales son las que más registran SRD, seguida por las personas jurídicas y los anónimos en una menor proporción, esto tiene sentido, ya que, según la guía del ICBF, este tipo de situaciones son puestas en conocimiento por el grupo familiar de primer grado o por entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. En términos generales, el canal más utilizado es el presencial, seguido por el escrito, el telefónico y por último el virtual. Sin embargo, sí lo vemos por tipo de peticionario, encontramos que el canal más frecuente para las personas naturales es el presencial, seguido por el escrito; mientras que para las personas jurídicas el canal más utilizado es el escrito, seguido por el virtual. El canal telefónico seguido por el virtual es el más usado por los anónimos.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

El abandono, el abuso sexual/violencia sexual y amenazado son los principales motivos que reportan tanto las personas naturales como las personas jurídicas, mientras que los anónimos reportan SRD frente a abuso sexual/violencia sexual, maltrato por negligencia y conductas sexualizadas entre menores de 14 años.

El 96,5% de las peticiones SRD son reportadas por personas naturales mayores de edad, mientras que el 3,47% lo comunican menores de edad. Siendo el 72,8% reportadas por personas del sexo femenino y el 25,9% por el masculino y un 1,3% sin información. Frente a sí pertenecen a algún grupo étnico, el 71,8% no se autorreconoce en ningún grupo étnico y el 17,6% no pertenece a ninguna etnia. Por otro lado, frente a la condición de desplazamiento el 89% no tiene condición de desplazamiento según lo manifestado por los peticionarios.

Se presentan 2.320 SRD realizadas por menores de edad, el 71,2% corresponden a adolescentes, seguidos por el 15,4% a niñez y el 13,4% a primera infancia. El 82,4% no se autorreconoce en ningún grupo étnico y el 94,3% reporta no tener condición de desplazamiento.

Frente a los anexos, consultas y observaciones, para las SRD el mayor número de registros corresponde a observaciones, de las peticiones de personas naturales, seguida por las de personas jurídicas. Es decir, que el ICBF realizó diferentes anotaciones internas a la petición manifestada y que de igual forma se le hace un seguimiento a la misma. Es importante destacar el número de anexos que se presentaron para el caso de personas natural y persona jurídica, teniendo presente que esté es una información adicional dada por los ciudadanos a la petición, lo cual implica una nueva revisión de esta.

Esta variable ACO's puede señalar la existencia de una menor comunicación, sí se compara con las Denuncias PRD para el caso de Solicitud de Restablecimiento de Derechos, ya que de las 113.624 SRD reportadas para el 2016, tan solo 33.939 presentan ACOS; es decir, que el 28,9% de las peticiones recibidas para SRD presentan por lo menos un ACO, por tanto los ciudadanos que se comunicaron a interponer una SRD utilizan los canales de atención, donde el peticionario se contactó con el ICBF para

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

conocer el avance de la petición y así mismo suministrar más información por medio de los anexos, consultas y observaciones. Sin embargo, no es posible establecer el uso del canal, pues no se tiene esta información en la base de datos.

Dentro de las personas jurídicas se identifica que el sector salud es el que presenta mayor número de peticiones SRD, por el canal virtual, seguido por defensa, educación y entes de control que prefieren comunicarse con el ICBF por el canal escrito.

Dentro del sector salud, los que más reportan SRD son los hospitales por el medio escrito, seguido por las clínicas y las IPS que prefieren el canal telefónico, mientras que las secretarías de salud prefieren el escrito en mayor medida. Para el sector defensa, la Policía Nacional presenta el mayor número de peticiones y lo hace por el canal escrito seguido por el presencial. En educación los colegios utilizan mucho más el canal escrito, sin embargo, presentan un número de peticiones considerables por los canales telefónico y virtual. Para el caso de los entes de control, prefieren el canal escrito en la mayoría de las veces.

Capítulo Cuarto. Recomendaciones sobre ejercicios de caracterización bajo la luz de la política de Servicio al Ciudadano

Las recomendaciones sobre este ejercicio de caracterización y en general sobre la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano en el ICBF, se enfocarán desde la parte técnica y operativa:

Recomendaciones Técnicas:

1. Frente al objetivo que da respuesta al eje problemático No. 1 de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano: *Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios*. El ICBF ha implementado herramientas para la identificación y conocimiento de necesidades y algunas características de los ciudadanos, que han aportado en ejercicio de caracterización

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

valiosos para la entidad. Sin embargo, consideramos que hay que mejorar en metodologías que aporten al diseño de estrategias de promoción de servicios, identificación de expectativas y necesidades de los ciudadanos (segmentación en grupos de valor), diseño de estrategias de atención para población en condiciones de vulnerabilidad.

2. Dentro del sistema integrado de gestión del ICBF se encuentra un documento que describe las partes interesadas establecidas por el instituto de manera general, una de las cuales son los USUARIOS, sin embargo, como resultado de esta consultoría recomendamos que dicho documento tenga una mayor profundidad en relación a los usuarios para que los mismos se vean representados de mejor manera según los grupos de valor y resultados de las caracterizaciones que tiene la Dirección de Servicios y Atención.
3. En lo que respecta al objetivo que da respuesta al eje problemático No. 2 que busca *cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano*. La entidad cuenta con una dirección destinada específicamente para el tema de atención y servicio al ciudadano, con unos grupos de trabajo definidos, además de contar con protocolos de atención, cartas de compromiso con la ciudadanía e implementar acciones que aporten a la mejora de la cultura organizacional frente al servicio. Aun así, consideramos que para el caso de peticiones que tiene que ver con presuntas situaciones de inobservancia, amenaza o vulnerabilidad de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, es importante unificar el lenguaje con la dirección de Protección y que los grupos de trabajo que tienen la primera comunicación con los peticionarios tengan claro cómo actuar, qué decir y cómo acompañar a la ciudadanía que reporta dichas situaciones.
4. El ICBF tiene un enfoque de gerencia del servicio al ciudadano dentro de su gestión y más desde la Dirección de Servicios y Atención. Esto se evidencia al tener definidas herramientas para la obtención de información relevante (sistemas de información, instrumentos de trabajo de campo como las encuestas y entrevistas), portafolio de servicios, y atención de los trámites a orientar. No obstante, es importante no solo que se establezcan tiempos en las etapas del servicio sino

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

también que esto se vea reflejada en la trazabilidad de la petición, es decir, en los estados de las peticiones sobretodo en el caso de las Denuncias PRD y SRD.

5. El último objetivo de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano tiene que ver con la coordinación y el impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención, es importante hacer un reconocimiento especial a la entidad ya que utiliza de forma intensiva canales no presenciales de atención, como es el canal virtual, con su sistema GECCO, que permite capturar consultas de preguntas frecuentes de la ciudadanía, el correo de atencionalciudadano@icbf.gov.co, redes sociales y videochat en la página web.
6. Frente al canal presencial es importante identificar y aplicar parámetros que permitan una prestación del servicio en condiciones óptimas de capacidad y acorde a las necesidades de los usuarios (acá es importante revisar los tiempos que informan en las encuestas de satisfacción los ciudadanos para la atención por parte del equipo del ICBF en las instalaciones, pues había peticionarios que mencionaban hasta más de 2 horas).
7. La Política Nacional de Servicio al Ciudadano propone la construcción de Centros Integrados de Servicios al Ciudadano – CISC, y aunque el ICBF tiene una presencia en todo el territorio nacional, es importante determinar en las zonas más alejadas si pueden ser parte de estos centros, pensando en las necesidades y expectativas de la ciudadanía que no tiene acceso a las regionales o centros zonales.
8. Frente al canal telefónico, el ICBF tiene dos líneas la 01 8000 91 80 80 y la línea 141, lo cual muestra a la entidad como una de las pioneras en Colombia para la atención por este canal, ya que garantiza que el ciudadano pueda acceder de manera fácil, rápida y gratuita a la información y trámites.
9. Para el caso de Peticiones de Solicitud de Restablecimiento de Derechos, se recomienda estandarizar el lenguaje entre los lineamientos, procedimientos, guías y manuales tanto de la

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Dirección Servicios y Atención como con la Dirección de Protección, con el fin de llegar a conceptualizar los motivos que generan la amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de NNA; y así mismo, de que el operador de la DSyA pueda identificar las diferencias entre unos y otros el momento de ingresar la petición, con el propósito de que esta información pueda aportar más elementos para el mejoramiento de la Política Pública de Protección de los Niños, las Niñas y los Adolescentes.

10. Con relación a la definición del tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos se recomienda aclarar por qué se tienen en cuenta dos tipo de factores para determinarla, por un lado el ciudadano que pone en conocimiento la situación de presunta amenaza, inobservancia o vulneración de los derechos de un NNA y por el otro, establece que para la situación específica de Violencia Sexual este es el tipo de petición; sin embargo, no se entiende por qué se utiliza el criterio de la relación existente entre el NNA y el peticionario; y de otra parte la materia sobre la que versa la solicitud. Esto se presta para confusiones por parte de quien recepciona la petición.
11. Se recomienda tener en cuenta para las Encuestas de Medición de Satisfacción del Cliente Externo, la inclusión del tipo y el motivo de la petición, para que ésta pueda llegar a ser un insumo diferente al Sistema de Información Misional- SIM; y así poder complementar los ejercicios de caracterización, además de tener información cruzada que permita hacer ejercicios de verificación de datos entre dos fuentes de información.
12. Se recomienda que al momento de la construcción de herramientas o instrumentos como formularios para encuestas, sondeos o entrevistas; que tienen como objetivo identificar las expectativas, necesidades, la atención y la calidad del servicio que presta el ICBF, entre otros. No solo tenga en cuenta los requerimientos de las áreas técnicas, sino que se tenga en cuenta el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, para que estos insumos sean relevantes para el proceso de relación con el ciudadano, identificación de grupos de interés, caracterización, entre otros.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

13. Se recomienda hacer una planeación y medición de los tiempos entre los ejercicios de caracterización y la aplicación de las encuestas de medición de satisfacción al cliente externo con el fin de que estos puedan ser insumos que se complementen cuando lo que se pretenda es la identificación de los intereses de los ciudadanos-clientes.
14. Se evidencia que los anexos, consultas y observaciones que se hacen a los registros de peticiones en el Sistema de información Misional- SIM no permiten conocer el canal de recepción por el que se reciben las diferentes ACO's para determinar las preferencias y usos de los ciudadanos.
15. Se evidencia que los anexos, consultas y observaciones que se hacen a los registros de peticiones en el Sistema de información Misional- SIM no permiten establecer en que momento la petición está cerrada por la DSyA; y corresponde su competencia a la Dirección de Protección.
16. Se recomienda revisar todos los formatos de encuestas y mediciones de satisfacción del cliente, y en general de todos los instrumentos donde se recepcione información de los ciudadanos y peticionarios de la entidad, esto con el fin de incluir en el diseño preguntas que de información pertinente para los ejercicios de caracterización.
17. Es importante teniendo en cuenta las preferencias de los canales por tipo de peticionario, fortalecer cada uno de estos. Es así como para las personas jurídicas el canal preferido es el escrito, mientras para las personas naturales y anónimos es el canal telefónico es este caso, la implementación de la Línea 141 aporta a una comunicación efectiva con este tipo de peticionario.
18. Es importante que los sistemas de información del ICBF cuenten con la parametrización de variables frente a los lineamientos establecidos para el caso de poblaciones especiales siguiendo el enfoque diferencial. Es así como para población con condición de discapacidad, el ICBF cuenta con una *Guía para el Registro de las Variables de Discapacidad en los Sistemas de Información del*

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

ICBF (ICBF Mesa Enfoque Diferencial, 2017); así mismo para el caso de grupos étnicos y grupos etarios.

19. Para el caso de variables como la condición de desplazamiento, núcleo familiar, SISBEN, grupos étnicos, es importante realizar el cruce con la base oficial de la Unidad de Víctimas, SISBEN, Red Unidos, para próximos ejercicios de caracterización, ya que las variables que responden a esta información en SIM, es información de autorreconocimiento por los peticionarios y no es el dato oficial. Es importante realizar este ejercicio para así mismo poder identificar la información oficial de este tipo de poblaciones.
20. Es importante revisar la parametrización de algunas variables como lo es grupos etarios, estado de la petición y motivo de la petición, pues se evidencia muchas categorías dentro de la variable, que se presta para confusiones en el momento de análisis.
21. El módulo de Atención al Ciudadano de SIM debe contar con un diccionario de datos definido, que contenga todas las variables, sus correspondientes descripciones, valores permitidos en este campo, validaciones, tamaño y tipo de datos registrados. Esto con el propósito de que los análisis de información que se realicen se caractericen por su precisión y asertividad.
22. Frente al registro de los Anexos, Consultas y Observaciones es fundamental parametrizar dicho campo, de tal forma que permita obtener variables que permitan identificar el tipo de registro, así como sí es un seguimiento, apertura del caso, redirección, entre otros. Ya que esto arroja elementos importantes que aportan a la gestión en cuanto a atención al ciudadano, pues puede mostrar la trazabilidad, uso de los canales (en caso tal de que se identifique porque canal se comunica), y evidencia el seguimiento que le hacen los usuarios o ciudadanos a las peticiones registradas, así pues, da respuesta tanto a las personas jurídicas como a las personas naturales.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

23. Es importante incluir variables que permitan la identificación de los usos y medios de los canales de comunicación y que los usuarios o peticionarios utilizan frecuentemente para comunicarse con la entidad, para el caso de los anexos, consultas y observaciones.
24. Se debe revisar al momento de seleccionar el tipo de peticionario en el módulo de atención al ciudadano SIM, porque se identificó al revisar la base de datos, que había tipos de peticionarios seleccionados que no correspondían a la información diligenciada en los siguientes campos. Porque en el “Manual SIM - Módulo De Atención Al Ciudadano V.1” no se encuentra claro que debe hacer el colaborador que registra la información en caso de peticionarios anónimos, por ende, presentan información correspondiente a la persona que se comunica con el ICBF.
25. Se debe definir en la Guía de PQRDS ICBF que tipo de información se requiere conocer del peticionario denominado “anónimo”.

Recomendaciones operativas:

1. Se recomienda hacer un buen uso de la herramienta por parte de los “Manual SIM - Módulo De Atención Al Ciudadano V.1”, con el fin de que la información contenida en la base de datos denote progresivamente la disminución de errores humanos en el ingreso de la información, particularmente en lo que respecta a campos vacíos que o permiten la estandarización de la base y obtener información exacta sobre las peticiones registradas.
2. Al hacer la revisión de las bases de datos se encontraron diferentes problemas de digitación y normalización en cada una de las bases, para lo cual se recomienda hacer las respectivas validaciones teniendo en cuenta que dicha información es un insumo importante para los ejercicios de caracterización.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

3. Se debe revisar al momento de seleccionar el tipo de peticionario en el módulo de atención al ciudadano SIM, porque se identificó al revisar la base de datos, que había tipos de peticionarios seleccionados que no correspondían a la información diligenciada en los siguientes campos. Ejemplo: Aparecía como anónimo, pero reportaba información de grupo étnico del peticionario, condición de desplazamiento y grupo etario. Aparecía como persona natural, pero al revisar los datos como nombres y apellidos, registraba “anónimo”.
4. Para el caso de la base de datos del trabajo realizado para la Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016, es importante definir los parámetros de la encuesta a realizar, ya que al momento de analizar la información se encontró lo siguiente:
 - Las preguntas deben estar articuladas con los procedimientos y guías del ICBF. Ejemplo: La pregunta No. 7 Motivo de la visita al ICBF debería tener parámetros frente a los tipos de peticiones que tiene definido la Guía de PQRDS del ICBF, con el objetivo de poder identificar y actualizar los tipos. Así mismo, en relación con preguntas como ocupación, nivel educativo.
5. Es importante revisar la posibilidad que el ICBF haga parte del denominado canal móvil, o en el caso colombiano las ferias de servicios y atención al ciudadano y los Centro integrados de Servicios-CIS como parte del desarrollo de la política de servicios y atención propuesta por el Departamento Nacional de Planeación, la cual es una manera positiva de innovar en la forma en como la institución acerca su oferta de servicios al ciudadano-cliente. Para el caso del ICBF dentro de la Guía de PQRSD ICBF en lo que respecta a canales de comunicación (recepción) no está incluido la participación en ferias de servicios y atención al ciudadano.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Conclusiones

Se realizan unas conclusiones generales y posterior unas por Solicitud de Restablecimiento de Derechos como por Denuncias PRD.

Generales

1. Se evidencia que existe coherencia entre la política de Servicios y Atención al ciudadano y el marco institucional con el que actualmente cuenta el ICBF desde su proceso de relación con el ciudadano y que han sido importantes los esfuerzos que se han alcanzado.
2. Se evidencia que países con similares características a Colombia han implementado modelos de atención al ciudadano en el marco de la Nueva Gestión Pública y han utilizado experiencias y canales con iguales fines para el logro constante del mejoramiento el proceso de atención.
3. Se evidencia que el ICBF es una entidad pionera dentro de la administración pública nacional en la elaboración de ejercicios de caracterización, lo cual les ha permitido identificar población objetivo y aspectos por mejorar en su gestión cotidiana.
4. Frente al marco normativo, se evidencia la utilización de los instrumentos principales de política pública de Servicio al Ciudadano, como son los CONPES 3649/2010 y 3785/2013. De igual manera, la lectura de las normas principales que reglamentan la prestación del servicio público de atención al ciudadano y los procedimientos establecidos desde el nivel nacional para la implementación de esta política como son: Constitución Política, Ley 962/2005, Ley 1437/2011, Ley 1712/2014, Decreto 2623/2009, entre otros. *ICBF (2016)*

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

5. Para el caso de los ACO's por SRD y por Denuncias PRD, las observaciones son los registros que más se presentan, identificando que internamente el ICBF evidencia los avances y el seguimiento correspondiente a las peticiones.

Denuncias PRD

Se realizan conclusiones referentes a personas naturales, anónimas y personas jurídicas, vistas desde la priorización de las variables definidas:

Personas Naturales

Para el caso de las **variables geográficas**:

6. Referente a la ubicación, se presentaron 40.960 Denuncias PRD de los cuales el 54,4% corresponden a la Sede de la Dirección General, en el Centro de Contacto. Mientras que el 45,6% fueron registradas en las 33 regionales; de estas, las que mayor número de Denuncias PRD presentan son Cundinamarca con un 9,1% (1.703); seguido por Bogotá D.C. con un 7,8% (1.462), en el tercer lugar Caldas con un 7,5% (1.405), seguido por Santander (6,5%), Valle del Cauca (6,2%) y Tolima con un 6,1% (1.140). Para un total de 43.2%.

Para el caso de las **variables demográficas**:

7. Se realizó el análisis de la información para la variable sexo y grupo etario, lo correspondiente a las variables: actividad económica, estrato socioeconómico, vulnerabilidad y estado del ciclo familiar, no fue posible identificar, teniendo en cuenta que no se contaba con la información. Para el caso de la variable vulnerabilidad, se tuvo en cuenta la variable discapacidad.
8. El 65,3% de las Denuncias PRD recibidas en la vigencia 2016 corresponde a mujeres y el 31.9% a hombres. El canal preferido por las mujeres y los hombres es el canal presencial, mientras que el canal menos utilizado es el canal virtual.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

9. El 99,2% de las Denuncias PRD son de personas mayores de edad, mientras que el 0,8% son menores de edad, que correspondieron a 83 peticiones. El 53,0% pertenecen a peticionarios en el curso de vida que corresponde a la Adolescencia; el 25,3% son niños; el 18,1% a menores de 3 años y el 3,6 a peticionarios entre los 0 y 5 años que corresponde a Primera Infancia. El canal más utilizado es el presencial con 47 registros de menores de edad.

Para el caso de las variables **intrínsecos**:

10. Para el caso de Denuncias PRD, se presentaron 40.960, el 71,9% corresponden a personas anónimas, el 25,2% a personas naturales y el 2,9% a personas jurídicas. Frente al acceso de los canales, el canal de recepción más frecuente es el telefónico con un 57,1%, seguido por el 24,9% para el canal presencial, se encuentra un 11,3% para el canal virtual y el canal menos frecuentado es el escrito con un 6,7%.
11. Frente a los usos de canales, se evidencia una variable denominada ACO's (anexos, consultas y observaciones), donde se indica el número de veces que se comunican frente a una petición específica. Sin embargo, esta información no demuestra el uso de canales, pues no tiene la información por el canal de recepción de cada anexo, consulta u observación.
12. De los 23.196 ACO's para Denuncias PRD, los motivos más frecuentes son: maltrato por negligencia con un 40%, maltrato físico con un 40%, consumo de sustancias psicoactivas 6%, situación de trabajo infantil con un 3%, y otros motivos con un 11%.
13. Para el caso de las variables **de comportamiento**, no se realizó análisis de la información, ya que el Instituto no cuenta con insumos (bases de datos, entrevistas, encuestas y demás) que arrojen algún dato para identificar características de eventos, beneficios buscados o niveles de uso por parte de los peticionarios de Denuncias PRD.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

14. Los motivos de petición más frecuentes de las Denuncias PRD presentadas por personas naturales corresponden a maltrato por negligencia con un porcentaje del 49,3%, seguido por el motivo de maltrato físico con un 24,3%. También se evidencia en cuanto a los motivos problemas de comportamiento y consumo de sustancias psicoactivas con un 7,3% y 4,9% respectivamente.

Anónimos

15. Los motivos más frecuentes de las peticiones presentadas por personas anónimas, frente a lo cual, de un total de 29.440 el principal motivo de las Denuncias PRD es el maltrato físico con un porcentaje del 41,9%, seguido por el motivo de maltrato por negligencia con un 41,8%, también se evidencia que para los motivos de consumo de sustancias psicoactivas y situación de trabajo infantil el porcentaje de denuncias corresponde a 3,6% y 3,4% respectivamente, lo que permite concluir que de los 20 motivos existentes el 9% corresponde a otros motivos entre los cuales están maltrato psicológico, problemas de comportamiento, convivencia educativa, amenazado, tenencia irregular de niño, niña o adolescentes, situación de vida en calle, entre otros.
16. El 71,9% corresponden a peticiones realizadas por anónimos con el registro de 29.440 peticiones, siendo el canal telefónico el más utilizado con un 69,4%; seguido por el presencial con un 17,4%; y los últimos dos canales: virtual y el escrito, corresponden a un 11,3% y 1,9%, respectivamente.

Personas Jurídicas

Para el caso de las variables **geográficas**:

17. Frente a la dispersión, se analizó la ubicación de creación de la petición por parte de personas jurídicas, en esto se encontró, que, de las 1.181 Denuncias PRD presentadas, 200 se registraron desde la Sede de la Dirección General siendo el 16,93%. Mientras que el 83,07% se registraron en las regionales, principalmente en Caldas (269), Santander (98). Las que menos registraron Denuncias PRD fueron Córdoba, Chocó, Putumayo y Vaupés.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Frente a variables de categoría **tipología organizacional**:

18. El sector Salud es el que mayor número de Denuncias PRD presenta por el canal escrito; seguido por el sector ICBF que prefiere el canal virtual; luego el sector educación, defensa, entes de control, solidario, gobierno e industrial que prefieren comunicar las Denuncias PRD por el canal escrito.
19. Para el caso del sector salud que presenta 314 Denuncias PRD, los hospitales registran el 45%, por medio del canal escrito. Seguido por las IPS, Clínicas y EPS que prefieren el canal escrito en menor proporción. Solo las secretarías de salud prefieren el canal virtual.
20. Por su parte el sector educación que presenta 166 Denuncias PRD, los colegios registran 134 por el canal escrito, 12 por el canal virtual, 9 por el telefónico y tan solo 5 por el canal presencial. Mientras que las Instituciones de Educación Superior presentan 6 Denuncias PRD por el canal escrito.
21. De un total de 1.181 peticiones de Denuncias PRD, el principal motivo de estas es el maltrato por negligencia con un porcentaje del 46,3%, seguido por el motivo de maltrato físico con un 18,0%. También se evidencia como motivos los problemas de comportamiento y la situación de trabajo infantil con un 17,6% y 3,1% respectivamente, mientras que los otros 16 motivos de petición corresponden a un 14,7%.
22. No fue posible realizar un análisis de caracterización basado en variables como tamaño de la organización, tipo de ciudadano, procedimiento usado y responsable de la interacción, ya que el ICBF no cuenta con esta información.

Solicitud de Restablecimiento de Derechos

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

23. Se presentaron 113.624 SRD, el 82,8% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 17,2% fueron registradas en la Sede Nacional. Las regionales que mayor número de SRD presentan son Bogotá D.C con un 15,8% (17.947); seguido por Valle del Cauca con un 7,8% (8.881), en el tercer lugar Antioquia con un 6,2% (7.073), seguido por Tolima (4,3%), Cundinamarca y Huila (3,8% respectivamente) y Nariño (3,6%). Mientras que las regionales que menos presentan SRD son Guainía, Vaupés, Vichada y San Andrés y Providencia.
24. Se recibieron un total de 113.624 peticiones para el año 2016, de las cuales el 58,8% corresponden a solicitudes hechas por una persona natural el 37,7% corresponden a personas jurídicas y el 3,4% corresponden a peticiones SRD realizadas por anónimos.
25. Los canales de recepción en SRD se evidencia que de las 113.624 que corresponden al 100%, el mayor canal utilizado es el canal presencial con un porcentaje del 41,8%, el siguiente canal más utilizado es el escrito con un porcentaje del 34,9%, le sigue el canal telefónico con un 12,3%, y el canal menos frecuentado es el canal escrito con un porcentaje del 11,0%.
26. Se realizan conclusiones referentes a personas naturales, anónimas y personas jurídicas, vistas desde la priorización de las variables definidas:

Personas Naturales

Para el caso de las **variables geográficas**:

27. Referente a la ubicación, se presentaron 66.857 SRD, el 90% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 10% fueron registradas en la Sede Nacional. Las regionales que mayor número de SRD de personas naturales presentan son Bogotá D.C. con un total de 10.653 que equivale a un 15,9%, seguido por Valle del Cauca con 6.619 (9,9%), posterior Huila con 3.540 (5,3%), Antioquia con 3.376 SRD que significa un 5% nacional, Tolima con 3.251 que equivale al

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

4,9%. Mientras que Vaupés, Guaviare, Guainía, Vichada, San Andrés y Providencia son los que presentan menor número de SRD reportadas por personas naturales.

Para el caso de las **variables demográficas**:

28. Se realizó el análisis de la información para la variable sexo y grupo etario, lo correspondiente a las variables: actividad económica, estrato socioeconómico, vulnerabilidad y estado del ciclo familiar, no fue posible identificar, teniendo en cuenta que no se contaba con la información. Para el caso de la variable vulnerabilidad, se tuvo en cuenta la variable discapacidad.

29. De las 113.624 Solicitudes de Restablecimiento de Derechos, el 72,8% fueron presentadas por mujeres y el 25,9% por hombres. El canal preferido por las mujeres y los hombres es el canal presencial, mientras que el canal menos utilizado es el canal virtual.

30. El 96,5% de las SRD son de personas mayores de edad, mientras que el 3,47% son menores de edad, que correspondieron a 2.320 peticiones SRD. De los cuales el 71,2% de los registros son de adolescencia, seguido del 15,4% referido a niñez, el 7,7% a primera infancia y el 5,7% a menor de 3 años. Los adolescentes, los niños, menor de 3 años y primera infancia presentan SRD por el canal presencial. Mientras que el canal menos utilizado para el caso de los adolescentes, niños y primera infancia es el virtual; y para los menores de 3 años es el telefónico.

Para el caso de las variables **intrínsecos**:

31. Del total de 113.624 peticiones SRD reportadas por persona natural, el canal de recepción más utilizado corresponde al presencial con un 59,2%, le sigue el escrito con un 27,0%, y finalmente, el telefónico y el virtual con un 8,1% y 5,7% respectivamente. Para las peticiones anónimas el canal de recepción más utilizado es el telefónico con un 59,6%, le sigue el canal virtual con un 16,7%, y finalmente el presencial y el escrito con un 16,3% y 7,4% respectivamente.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

32. Frente a los usos de canales, se evidencia una variable denominada ACO's (anexos, consultas y observaciones), donde se indica el número de veces que se comunican frente a una petición específica. Sin embargo, esta información no demuestra el uso de canales, pues no tiene la información por el canal de recepción de cada anexo, consulta u observación.
33. De los 80.351 anexos, consultas y observaciones registradas para SRD, al analizarlos por motivos de petición se evidencia que los más frecuentes son abuso sexual/ violencia sexual con un 29%, seguido del maltrato por negligencia con un 22%, los problemas de comportamiento: 12%, consumo de sustancias psicoactivas con un 9%, maltrato físico con un 8% y otros motivos con un 20%,
34. Sí se hace la comparación frente a los motivos presentados en las SRD (tanto para persona natural, anónimo, como para persona jurídica) con los ACO's se evidencia que el motivo que mayor registra peticiones como ACO, corresponde al **Abuso Sexual / Violencia Sexual**, seguido por el **Maltrato por Negligencia**. El motivo de **Abandono** es el que más presenta peticiones SRD para el caso de personas naturales y jurídicas, sin embargo, no se evidencia en los motivos de los ACO's.
35. Para el caso de las variables **de comportamiento**, no se realizó análisis de la información, ya que el Instituto no cuenta con insumos (bases de datos, entrevistas, encuestas y demás) que arrojen algún dato para identificar características de eventos, beneficios buscados o niveles de uso por parte de los peticionarios de SRD.
36. Los motivos de petición más frecuentes de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos - SRD presentadas por personas naturales, son el abandono con 20,1% de participación, seguido por el motivo de Abuso Sexual/Violencia Sexual con un 18,5%, y los motivos de Amenazado y Amenazado por grupos armados organizados al margen de la ley con un 15,0% y 10,3% respectivamente; mientras que los otros 28 motivos como son apoyo a madre gestante o lactante (menor o mayor de 18 años), consumo de sustancias psicoactivas, hechos victimizantes

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

en el marco del conflicto armado, solicitud vinculación programa de discapacidad, entre otros, corresponden a un 36,6% del total de SRD, es decir a 66.857.

Anónimos

37. Los motivos más frecuentes de las peticiones presentadas por personas anónimas, frente a lo cual, de un total de 3.895, el principal motivo de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD), es el Abuso Sexual/Violencia Sexual con un porcentaje del 65,1%, seguido por el maltrato por negligencia con un 10,3%. Para los motivos de conductas sexualizadas entre menores de 14 años y prostitución Infantil - violencia sexual - explotación sexual, el porcentaje de solicitudes corresponde a 7,0% y 5,7% respectivamente, lo que permite concluir que de los 28 motivos existentes el 11,9% corresponde a otros motivos entre los cuales se encuentran el de amenaza por grupos armados organizados al margen de la ley, apoyo a madre gestante o lactante (menor o mayor de 18 años), consumo de sustancias psicoactivas, hechos victimizantes en el marco del conflicto armado, solicitud vinculación programa de discapacidad, entre otros.
38. Para las peticiones anónimas el canal de recepción más utilizado es el telefónico con un 59,6%, le sigue el canal virtual con un 16,7%, y finalmente el presencial y el escrito con un 16,3% y 7,4% respectivamente.

Personas Jurídicas

Para el caso de las variables **geográficas**:

39. Frente a la dispersión, se analizó la ubicación de creación de la petición por parte de personas jurídicas, en esto se encontró, que, de las 42.872 SRD, el 75,9% corresponden a las registradas en las 33 regionales. Mientras que el 24,1% fueron registradas en la Sede Nacional. Las regionales que mayor número de SRD de personas jurídicas presentan son Bogotá D.C. con un 16,2% (6.955), seguido por Antioquia con 8,5% (3.632), luego Valle del Cauca con un 5,1% (2.183),

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Atlántico con un 4,7% (2.007), Cundinamarca con el 4% (1.700). Mientras que Guainía, San Andrés y Providencia, Vaupés, Vichada, Chocó, Putumayo y Amazonas presentan el menor número de SRD registrados para la vigencia 2016.

Frente a variables de categoría **tipología organizacional**:

40. El sector Salud es el que mayor número de SRD presenta por el canal virtual; seguido por el sector Defensa que prefiere el canal escrito; luego el sector educación, entes de control, ICBF, solidario, gobierno, industrial y de servicios que prefieren comunicar las SRD por el canal escrito.
41. Para el caso del sector salud que presenta 14.530 SRD, los hospitales prefieren el canal virtual, luego el escrito, posterior el telefónico y por último el presencial; tanto las clínicas como las IPS utilizan el canal telefónico, seguido por el virtual, luego el escrito y por último el presencial; las secretarías de salud utilizan más el escrito, seguido por el telefónico, luego el virtual y en menor medida el presencial.
42. Por su parte el sector defensa presentan un total de 8.488 SRD, tanto la Policía Nacional como el Ejército Nacional prefiere comunicar las SRD por el canal escrito, seguido por el presencial, luego el telefónico y virtual. Mientras que el INPEC, frecuenta más el canal virtual, seguido por el canal escrito y por último el canal presencial.
43. De un total de 42.872 peticiones de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD) presentadas por Personas Jurídicas para el 2016, el principal motivo de éstas fue el abandono con un porcentaje del 30,5%, seguido por el maltrato físico con un 22,0%, los motivos de amenazado y amenazado por grupos armados organizados al margen de la ley con un 12,0% y 7,3% respectivamente; mientras que los otros 28 motivos de petición corresponden a un 28,1%.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

44. No fue posible realizar un análisis de caracterización basado en variables como tamaño de la organización, tipo de ciudadano, procedimiento usado y responsable de la interacción, ya que el ICBF no cuenta con esta información.

Bibliografía

- Anavitarte, L. (2017). Hype Cycle for ICT in Latin America, 2017 . *Gartner*.
- Barzelay, M. (1998). Atravesando la Burocracia. *Una nueva perspectiva de la Administración Pública*. FCE.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD. (1998). *CLAD - Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo* . Obtenido de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/una-nueva-gestion-publica-para-america-latina/view>
- Chica Vélez, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública . *Administración & Desarrollo* 39 (53), 57-74.
- Child Helpline Internacional. (2016). *Líneas de ayuda para niños, niñas y adolescentes por la protección. Análisis exploratorio de la caracterización e impacto de las líneas de ayuda en la región de América y el Caribe: Estudios de Caso*. Ciudad de Panamá: Child Helpline Internacional.
- Departamento Nacional de Planeación . (2015). *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés*. Bogotá, D.C. : Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Departamento Nacional de Planeación .
- Departamento Nacional de Planeación, DNP. (2003). *Documento CONPES 3248 Renovación de la Administración Pública*. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación.
- Departamento Nacional de Planeación, DNP. (2010). *Documento CONPES 3649 Política Nacional de Servicio al Ciudadano*. Bogotá D.C: Departamento Nacional de Planeación.
- Dirección General de Atención Ciudadana . (2005). *El Enfoque Actual de la Atención Ciudadana* . Ciudad de México, México.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

- Econometría S.A. (2010). *Evaluación Final del Programa de Renovación de la Administración Pública - PRAP*. Bogotá D.C.: Econometría Consultores.
- Gobierno de Chile "Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana"—Chile. (2016). *slideplayer*. Retrieved from slideplayer: <http://slideplayer.es>
- Gobierno Mexicano . (2001-2006). *Plan Nacional de Desarrollo*.
- Guerrero, O. (1999). *Del Estado gerencial al Estado Cívico*. México: UNAM.
- Guerrero, O. (2002). *Gerencia pública cataláctica: romance sin política*. Colombia: ESAP.
- Hood, C. (1996). Racionalismo económico en la gestión pública: ¿De la administración pública progresiva a la nueva gestión pública? Brugué y Joan Subirats (Comps.). *Lecturas de gestión pública, Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública*, (469-490).
- ICBF. (2018, Marzo 12). *Noticias ICBF. Línea 141*. Retrieved from <https://www.icbf.gov.co/noticias/linea-141>
- ICBF Mesa Enfoque Diferencial. (2017). *Guía para el Registro de las Variables de Discapacidad en los Sistemas de Información del ICBF*. Bogotá, D.C.: Mesa Técnica del Enfoque Diferencial en Discapacidad- ICBF.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2015). *Concepto No. 28 de 2015*. Bogotá, D.C. : Oficina Asesora Jurídica .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2016). *Caracterización de Peticionarios 2016*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2016). *Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF 2016*. Bogotá, D.C. : Consorcio INTERICBF 2016.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2016). *Protocolo de Servicio y Atención al ciudadano. V.1*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Guía De Orientaciones Para La Seguridad Y Prevención De Situaciones De Riesgo De Los Niños, Niñas Y Adolescentes. Restablecimiento De Derechos V.2*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Lineamiento Técnico Administrativo De Ruta De Actuaciones Para El Restablecimiento De Derechos De Niños, Niñas Y Adolescentes Con Sus Derechos Inobservados, Amenazados O Vulnerados. V1*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Lineamiento técnico del modelo para la atención de niños, niñas y adolescentes con derechos inobservados, amenazados o vulnerados*. V5. Bogotá, D.C. : Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Lineamiento Técnico Para La Atención De Niños, Niñas Y Adolescentes, Con Sus Derechos Inobservados, Amenazados O Vulnerados, Con Consumo De Sustancias Psicoactivas. Restablecimiento De Derechos*. V1. Bogotá, D.C: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2017). *Manual SIM - módulo de atención al ciudadano*. V1. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2018 , Marzo 10). *Proceso Relación con el Ciudadano* . Retrieved from <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2018, Marzo 5). *Proceso Relación con el Ciudadano - Caracterización del Proceso*. Retrieved from https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/c.rc_caracterizacion_relacion_con_el_ciudadano_v2.pdf
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Guía de Constatación de Denuncias*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias V.3*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Guía De Orientaciones Para La Seguridad Y Prevención De Situaciones De Riesgo De Los Niños, Niñas Y Adolescentes. Restablecimiento De Derechos V.2*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Lineamiento Técnico Para El Programa Especializado De Atención A: Niños, Niñas, Adolescentes Víctimas De Violencia Sexual Con Sus Derechos Amenazados, Inobservados O Vulnerados. Restablecimiento De Derechos*. V.1. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Lineamiento Técnico Para La Atención De Niños, Niñas Y Adolescentes Con Sus Derechos Inobservados, Amenazados O Vulnerados Por Causa De La Violencia. Restablecimiento De Derechos*. V.1. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2017). *Procedimiento Del Proceso Administrativo De Restablecimiento De Derechos. Restablecimiento De Derechos V1*. Bogotá, D.C.: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar .

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2018, Marzo 5). *Acerca del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. Retrieved from <https://www.icbf.gov.co/instituto>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2018, Marzo 5). *Nuevo Modelo de Operación por Procesos*. Retrieved from <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion/procesos>
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2018, Marzo 5). *Sistema Integrado de Gestión. Políticas ICBF*. Retrieved from <https://www.icbf.gov.co/instituto/sistema-integrado-gestion>
- López, A. (2002). La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual. *Doc 68 Serie I Desarrollo Institucional y Reforma del Estado*.
- Ministerio de Industria, C. y. (2018, Marzo 3). *Ministerio de Industria, Comercio y Turismo*. Retrieved from http://www.mincit.gov.co/publicaciones/17476/programa_nacional_de_servicio_al_ciudadano
- Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Gobierno en línea. (2011). *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*. Bogotá, D.C.: Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
- Ministerio Secretaria General De Gobierno CHILE. (2010). *Guía Metodológica, Sistema Integral de Información y Atención*. Santiago de Chile, Chile: Unidad de Comunicaciones. División de Organizaciones Sociales.
- MINTIC, F. . (2017, 08 21). *Observatorio de la Industria de Tecnologías de la Información*. Retrieved from Observatorio TI : www.observatorioti.co
- Moore, M. (1995). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. . Barcelona. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Nickson, A. (2002). Transferencia de políticas y reforma en la gestión del sector público en América Latina: el caso del New Public Management. *CLAD Reforma y Democracia*, 15.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *La Reinención del Gobierno*. New York: Addison-Wesley.
- Pimienta, C. C. (2003). El programa colombiano de modernización de la administración pública nacional. *VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (pp. 1-21). Panamá : Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Pollit, C., & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú/ La GIZ en el Perú. (2015). *Manual para mejorar la atención a la Ciudadanía -Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género.: (2015)*. Lima, Perú: NEVA STUDIO SAC.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Glosario

Amenaza de derechos: Toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 11)

Anexo: Se refiere a la complementación o modificación de la información inicial otorgada por los ciudadanos, la cual implica nuevamente la revisión de la petición por parte de quien la tiene por competencia para que se encargue de los asuntos reportados. Sólo se podrán registrar anexos a peticiones cerradas, en los casos que ingresen nuevas solicitudes que sean del mismo asunto de las Quejas remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario o que hayan sido remitidas a otra entidad. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, pp. 37-38)

Autoridad Competente para el restablecimiento de derechos: Es el Defensor de Familia, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, de acuerdo con las competencias establecidas en los artículos 96 al 98 de la Ley 1098 de 2006, y el artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 12)

Cierre de la Petición: Se registrará en los tipos de petición del Sistema de Información Misional - SIM, según proceda de acuerdo con lo definido en cada tipo de petición, previa verificación del registro de la respuesta en la actuación AAC-060 Gestión de la Petición o cuando se ponga fin a un proceso o procedimiento y se encuentren registradas las actuaciones propias para cada tipo de petición. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 40)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Constatación de Denuncia PRD: Consiste en trasladarse a la dirección reportada y tener un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, para poder establecer la veracidad de los hechos reportados y poder emitir un informe profesional al Defensor de Familia para que se tomen las medidas a que haya lugar. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 2)

Consulta: Se refiere al momento en el que el peticionario por cualquiera de los canales de atención solicita información sobre las actuaciones que ha adelantado el ICBF frente a su solicitud. En los casos que el proceso sea competencia del Defensor de Familia y su Equipo Interdisciplinario y se solicite información sobre el servidor público que adelanta su solicitud, se le informará al peticionario el nombre de la autoridad administrativa y del Centro Zonal donde se está llevando a cabo el proceso. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 38)

Consumo de Sustancia Psicoactivas: Según la Organización Mundial de la Salud se conoce como sustancias psicoactivas aquellas sustancias que, cuando se consumen, afectan los procesos mentales, como, por ejemplo, la cognición o la afectividad. Este término y su equivalente, sustancia psicotrópica, son las expresiones más neutras y descriptivas para referirse a todo el grupo de sustancias, legales e ilegales, de interés para la política en materia de drogas. Se considera psicoactivo a toda sustancia química de origen natural o sintético que al introducirse por cualquier vía (oral, nasal, intramuscular o intravenosa) ejerce un efecto directo sobre el Sistema Nervioso Central (SNC), ocasionando cambios específicos a sus funciones. Estas sustancias son capaces de inhibir el dolor, modificar el estado anímico o alterar las percepciones. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 11)

Direccionamiento: Es el envío de las peticiones recibidas y registradas a la persona, dependencia o entidad competente de atender la petición, con el objeto de que la conozca y le dé la atención correspondiente. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 3)

Explotación sexual: es un delito que incluye abuso sexual por parte de un adulto que remunera en dinero o en especie a la víctima (niño, niña o adolescente), a un tercero o terceros. En algunos casos, se tiende a

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

responsabilizar a la víctima justificando el delito del adulto por actitudes o características que asume el niño, niña o adolescente trasladándolo a un imaginario sexuado, que se transmite y perpetúa culturalmente contribuyendo a la naturalización del delito lo cual incide en omitir la denuncia. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 10)

Inobservancia de derechos: Incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, sociedad civil y personas naturales, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio colombiano o fuera de él. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 11)

Maltrato o Violencia: En concordancia con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1098 de 2006, toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 4)

Medidas de restablecimiento de derechos: Decisiones de naturaleza administrativa que decreta la autoridad competente para garantizar y restablecer el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Pueden ser provisionales o definitivas, deberán estar en concordancia con el derecho amenazado o vulnerado y garantizar, en primer término, el derecho del niño, la niña o el adolescente a permanecer en el medio familiar. Además, La autoridad competente deberá asegurar que en todas las medidas provisionales o definitivas de restablecimiento de derechos que se decreten, se garantice el acompañamiento a la familia del niño, niña o adolescente que lo requiera. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, pp. 10-11)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Observación: Se refiere a las anotaciones internas realizadas a una petición y que describen los avances, el impulso o seguimiento de esta o aquella que se efectúa cuando se presentan peticiones reiterativas. En el caso de las observaciones tipo consulta u observación, es importante anotar que no implica una nueva gestión ni la puesta en conocimiento de la petición a quien la tiene por competencia para que se encargue de los asuntos reportados, salvo que en los casos de seguimiento se identifique que la respuesta no es de fondo, ni congruente. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 40)

Petición: Petición 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. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 3)

Peticionario: Se define el peticionario como la persona que realiza una solicitud de forma respetuosa al ICBF. Para el registro de este en el Sistema de Información Misional – SIM y de acuerdo con su naturaleza contamos con los siguientes tipos:

- a. “Persona Natural: Se define como persona Natural “Los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición, así lo define el Código Civil Colombiano en su artículo 74”.
- b. Persona Jurídica: Se llama persona jurídica a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones y de ser representada judicial y extrajudicialmente”, es el caso de las Comisarías de Familia, los Juzgados, entre otras.
- c. Autoridad Civil: Es aquella que no implica el ejercicio de autoridad militar y que en determinados casos, puede concurrir con otras modalidades de autoridad.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

- d. Autoridad Judicial: Son los magistrados, jueces y secretarios de los despachos judiciales, que en el ejercicio de su función judicial suscriben los actos de comunicación procesal.
- e. Autoridad Religiosa: Perteneciente o relativo a la iglesia y en particular a los clérigos, es decir, referida a toda autoridad religiosa sin importar la comunidad a la cual pertenezca, lo cual está de un todo acorde con la nueva concepción constitucional de respeto a la libertad de religiosa y de cultos, que superó el viejo esquema normativo y valorativo del confesionalismo católico en nuestro país. (Sentencia C-478/99).
- f. Autoridad Militar / Políciva: Es la que ostentan los oficiales en servicio activo de las Fuerzas Militares y los suboficiales con rango de comandantes con jurisdicción en la respectiva entidad territorial.
- g. Ministerio Público: Es el encargado de la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas; vigila el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promueve la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y la protección del patrimonio público; el ministerio público es ejercido por la Procuraduría General de la Nación, el Defensor del Pueblo, los Procuradores Delegados y en el nivel territorial, los Personeros Municipales o Distritales.
- h. Autoridad Administrativa: Son los organismos y entidades públicas encargadas del adelantamiento de actuaciones administrativas, que velan por el cumplimiento de la ley.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, pp. 10-11)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Prostitución Infantil: Es la utilización de personas menores de 18 años en actividades sexuales a cambio de dinero o cualquier otra forma de retribución. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 10)

Restablecimiento de derechos: Se entiende por restablecimiento de los derechos de las personas menores de edad, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos titulares de los mismos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados⁴. La Autoridad Administrativa, ordenará a las entidades respectivas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, a través de las medidas de restablecimiento de derechos consagradas para tal fin, las actuaciones que deban ser adelantadas y los términos en que debe darse su cumplimiento. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Respuesta a las peticiones: Es aquella actuación por la cual se da respuesta de fondo, oportuna y congruente al peticionario, la cual debe registrarse en la herramienta tecnológica con una breve descripción de la gestión realizada o adjuntando copia del documento elaborado en donde se evidencie dicha gestión. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 4)

Sistema Nacional de Bienestar Familiar: Sistema administrativo conformado por todas las entidades públicas, privadas, sociales y comunitarias responsables de la protección integral de la infancia, la adolescencia y la familia, en los ámbitos territoriales, generando espacios de participación donde los diferentes actores puedan articular sus acciones, promover su integración y concertar políticas, programas, proyectos y servicios. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, pp. 10-11)

Sistema de Información Misional- SIM: es una herramienta que sirve de apoyo a las acciones realizadas para la prestación de los servicios del ICBF, cuyo objetivo es facilitar el registro, la consolidación y el reporte de información local, regional y nacional de manera oportuna y confiable a partir de las necesidades que se originan en los procesos misionales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 6)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Situación de Trabajo infantil: es “toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad”³. También puede entenderse como, “aquel realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas y que, por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño, la niña o el adolescente; o aquel que se ajuste a la definición de trabajo peligroso o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil”. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 7)

Tipo de petición Denuncias Proceso de Restablecimiento de Derechos –PRD-: Es cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 4)

Tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos: Son aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención, cuando:

- “Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
- En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

- Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.”

(Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 5)

Violencia contra los niños, niñas y adolescentes: Toda acción, omisión, abuso, uso de la fuerza o del poder que se expresa a través de la violencia física, psicológica, sexual y la negligencia, así como a través de las amenazas de tales actos, la cual se puede presentar en distintos ámbitos y ser ejercido por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona; produce daño y afecta la integridad personal, el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, llegando incluso hasta la muerte. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017, p. 24)

Violencia física: Es toda acción a través del uso de la fuerza física, la cual puede causar dolor, malestar, lesiones, daños a la salud, o al desarrollo del niño, niña o adolescente; la violencia física se puede ejercer a través de:

-“Manos o con cualquier parte del cuerpo: Cachetadas, nalgadas, pellizcos, puñetazos, patadas, pisonos, puños, empujones, mordiscos, zarandeo, coscorriones, rasguños, jalón de pelo, jalón de orejas, asfixiar, dar puntapiés, otros.

-Objetos: Palos, correas, cables, pantuflas, cigarrillos, planchas, zapato, azote, vara, entre otros.

-Armas: cuchillos, puñales, pistolas, entre otros.

-Sustancias, agentes químicos u objetos que producen quemaduras: agua o líquidos hirviendo, ácido, entre otros.

-Otras formas: Ahogamiento, ingesta forzosa, obligarlos a asumir posturas incómodas.

Adicional a lo anterior, en la violencia física se incluye el castigo físico o corporal, el cual recoge de manera única o combinada, las formas de violencia física descritas anteriormente.” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 27)

Caracterización de los peticionarios que pusieron en conocimiento del ICBF presuntas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) en el año 2017.

Violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes: se entiende como todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 21)

Vulneración de derechos: Toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar , 2017, p. 11)

Anexos

Anexo No. 1 Normograma Servicios y Atención al Ciudadano

Anexo No. 2 “Priorización de variables”

Anexo No. 3 ACO Denuncias PRD

Anexo No. 4 ACO SRD.

Información del Equipo Consultor

Karen Yiset Gutierrez Rojas	Mayra Alexandra Pacheco Montealegre	Maria Cecilia Maldonado
Consultora Tel. 311 893 9633 krenguti@gmail.com Bogotá, D.C. Colombia	Consultora Tel. 317 849 7732 mayrapachecom@gmail.com Bogotá, D.C. Colombia	Directora Tel. 312 521 8930 macemaldonado@hotmail.com Bogotá, D.C. Colombia