

## Dirección de Servicios y Atención



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### *CONTENIDO*

1. Peticiones
  - a. Por Canales
  - b. Top 10 Regionales
  - c. Top 20 Centros Zonales
2. Tipos de Peticiones
  - a. Motivos más relevantes peticiones de mayor atención
3. Indicadores de Servicios y Atención
  - a. Mayores Resultados
  - b. Menores Resultados
4. Denuncias PRD
  - a. Resultados de Constatación
  - b. Perfil del Maltratado
5. Trámite de Atención Extraprocesal (Conciliables)
  - a. Resultados de Audiencia
6. Seguimiento de la Gestión
7. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS  
TODOS**

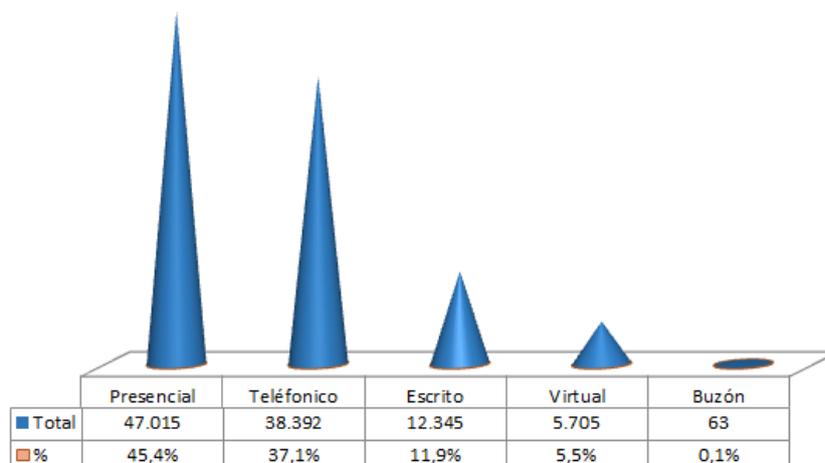
# PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR

Es la solicitud, verbal, escrita o electrónica que puede presentar cualquier persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF.\* Resolución 6707 de 2013

## Por Canales



CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefónico	37.570	80,16%
Virtual	5.065	10,81%
Presencial	3.516	7,50%
Escrito	716	1,53%
Buzón	3	0,01%
<b>Totales</b>	<b>46.870</b>	<b>100,00%</b>

CANALES	REGIONAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	43.499	76,79%
Escrito	11.629	20,53%
Telefónico	822	1,45%
Virtual	640	1,13%
Buzón	60	0,11%
<b>Totales</b>	<b>56.650</b>	<b>100,00%</b>

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	47.015	45,42%
Telefónico	38.392	37,09%
Escrito	12.345	11,93%
Virtual	5.705	5,51%
Buzón	63	0,06%
<b>Totales</b>	<b>103.520</b>	<b>100,00%</b>

<b>Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)</b>	68.485
<b>**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)</b>	61.614
<b>Total ACO + IVR</b>	<b>130.099</b>
<b>Total General</b>	<b>233.619</b>

En el mes de Abril del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un 45%, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un 48%.

[CONSULTA AQUÍ LA INFORMACIÓN POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL POR CANAL](#)

### Top 10 Regionales

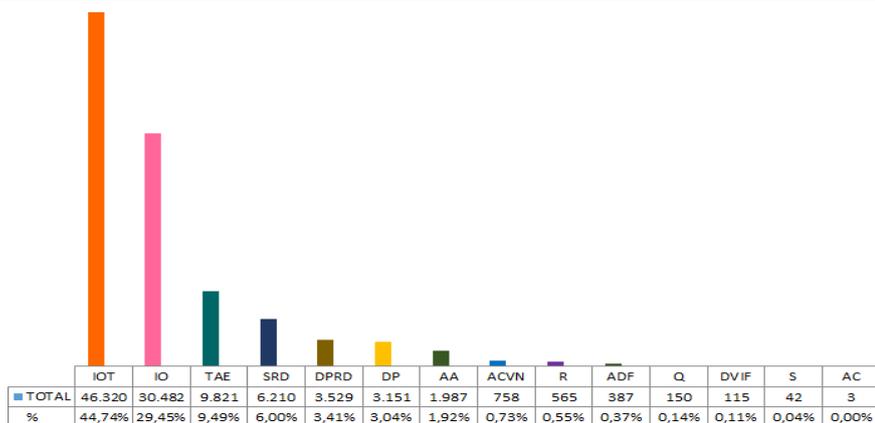
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	60.655	58,59% *
BOGOTA	8.296	8,01%
VALLE DEL CAUCA	3.883	3,75%
HUILA	2.969	2,87%
ANTIOQUIA	2.742	2,65%
TOLIMA	2.684	2,59%
CUNDINAMARCA	1.936	1,87%
SANTANDER	1.926	1,86%
NORTE DE SANTANDER	1.657	1,60%
CALDAS	1.545	1,49%
OTROS	15.227	14,71%
<b>TOTAL</b>	<b>103.520</b>	<b>100,00%</b>

### Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	41.272	39,87% *
CENTRO DE CONTACTO	19.383	18,72% *
CZ BOSA	1.212	1,17%
CZ MANIZALES 2	929	0,90%
CZ KENNEDY	927	0,90%
CZ CENTRO	882	0,85%
CZ VILLAVICENCIO 2	848	0,82%
CZ SUBA	796	0,77%
CZ JORDAN	794	0,77%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	757	0,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	646	0,62%
CZ PEREIRA	645	0,62%
CZ SOACHA	627	0,61%
CZ NEIVA	621	0,60%
CZ USME	587	0,57%
CZ LA GAITANA	580	0,56%
CZ INTEGRAL SUR ORIENTAL	566	0,55%
CZ ARMENIA NORTE	540	0,52%
CZ 1 MONTERIA	522	0,50%
CZ ENGATIVA	518	0,50%
OTROS	29.868	28,85%
<b>TOTAL</b>	<b>103.520</b>	<b>100,00%</b>

\*Apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencial y Escrito.

# TIPOS DE PETICIONES



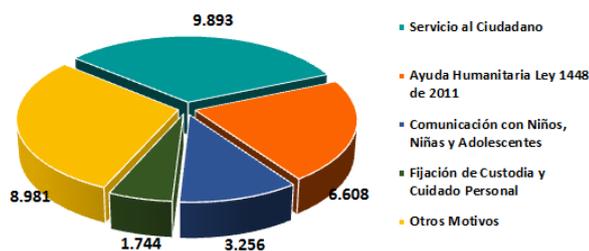
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con Trámite	IOT
Quejas	Q
Reclamos	R
Solicitud de Restablecimiento de Derecho	SRD
Sugerencias	S
Trámite de Atención Extraprocesal	TAE

En el Mes de Abril las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila y Antioquia**, teniendo en cuenta el total de **Nuevas** peticiones recibidas en el mes de Abril de 2014 que corresponden a (103.520) registros.

[CONSULTA AQUÍ TIPO Y MOTIVO DE LAS PETICIONES](#)

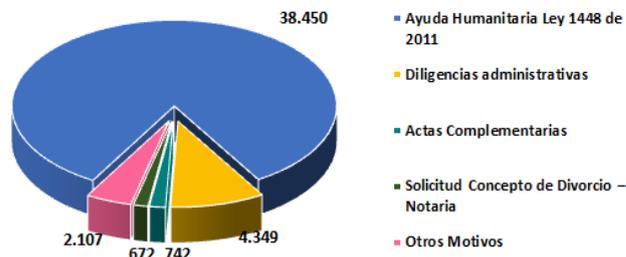
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación



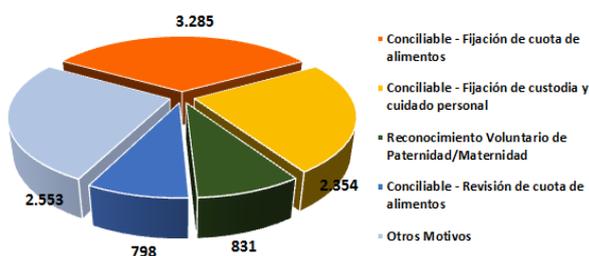
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



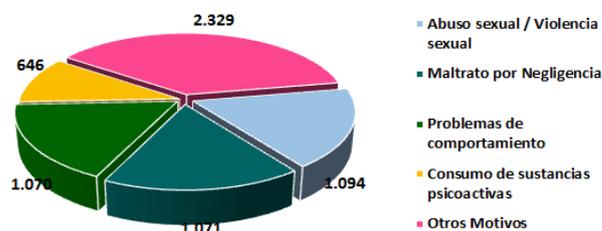
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Trámite de Atención Extraprocesal



Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

### Solicitud de Restablecimiento de Derechos



Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNBF, en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores.

Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria.

Para el mes de Abril el tipo de petición que más registro por este motivo fue Información y Orientación con Trámite.

[CONSULTA AQUÍ DETALLE POR REGIONAL DE AYUDA HUMANITARIA](#)

# INDICADORES DE SERVICIOS Y ATENCIÓN



## Mayores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CAQUETA	100,00%	BOLIVAR	100,00%	CAQUETA	100,00%
CESAR	100,00%	CALDAS	100,00%	CESAR	100,00%
CHOCO	100,00%	CAQUETA	100,00%	CUNDINAMARCA	100,00%
LA GUAJIRA	100,00%	CESAR	100,00%	CHOCO	100,00%
GUAVIARE	100,00%	CUNDINAMARCA	100,00%	LA GUAJIRA	100,00%

**DENUNCIAS PRD:** Consiste en expresar de manera porcentual las denuncias constatadas de manera oportuna en (3 días), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

**QUEJAS Y RECLAMOS:** Consiste en expresar de manera porcentual las quejas y reclamos cerrados oportunamente en (15 días), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

**CONCILIABLES:** Consiste en expresar de manera porcentual la atención oportuna de las citas de las peticiones de asuntos conciliables en (10 días), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

## Menores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
RISARALDA	84,54%	SUCRE	81,82%	NORTE DE SANTANDER	53,76%
VICHADA	81,82%	CAUCA	80,00%	ATLANTICO	37,69%
BOGOTA	81,10%	CASANARE	80,00%	SANTANDER	35,82%
AMAZONAS	80,00%	AMAZONAS	80,00%	ANTIOQUIA	25,06%
ATLANTICO	79,88%	NORTE DE SANTANDER	73,68%	VAUPES	0,00%

[CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL](#)

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.808	721	3.529
%	80%	20%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	FALSO	No Constatada	Otra Entidad	VERDADERO
<b>Total</b>	1.531	438	291	83	465
<b>%</b>	54,5%	15,6%	10,4%	3,0%	16,6%

Del total de Denuncias recibidas el **80%** se gestionaron, de las cuales el **54,5%** a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la constatación no cuenta con el resultado de la situación encontrada en el SIM. El total de las denuncias que reflejan el resultado de la constatación no coincide con el total de las gestionadas ya que el resultado aparece vacío.

## Top 10 Regionales de Mayor Registro de Denuncias

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	695	19,69% *
CUNDINAMARCA	265	7,51%
SANTANDER	260	7,37%
ANTIOQUIA	208	5,89%
TOLIMA	199	5,64%
VALLE DEL CAUCA	189	5,36%
META	179	5,07%
CALDAS	179	5,07%
ATLANTICO	170	4,82%
QUINDIO	119	3,37%
OTROS	1.066	30,21%
<b>TOTAL</b>	<b>3.529</b>	<b>100,00%</b>

\*Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el 99% registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el 1% mayores de edad.

\*Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TE), se evidencia que el 51% reportan como afectado(s) al género Femenino y 49% al género Masculino.

# TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)



Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras. \* Resolución 6707 de 2013

## Resultados de Audiencia

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Trámite de Atención Extraprocesal	6.408	3.413	9.821
%	65%	35%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.599	806	881	1.122
%	56,2%	12,6%	13,7%	17,5%

Del total de trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el **65%** se gestionaron, de las cuales el **56.2%** a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la cita con el Defensor de Familia en el SIM.

***“A los problemas hay que buscarles solución en vez de discusión”***

*Juan Guillermo Arenas Marín*



# SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN

Realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción \* Resolución 6707 de 2013



REGIONAL	Ingresadas Mes	*Total Seguimiento PAV + PR + SA	Valor % Seguimiento
Regional Amazonas	172	39	23%
Regional Antioquia	2.425	4.148	171%
Regional Arauca	177	68	38%
Regional Atlántico	1.338	837	63%
Regional Bogotá	6.232	2.798	45%
Regional Bolívar	692	60	9%
Regional Boyacá	781	142	18%
Regional Caldas	944	129	14%
Regional Caquetá	432	37	9%
Regional Casanare	550	277	50%
Regional Cauca	688	65	9%
Regional Cesar	813	9	1%
Regional Choco	287	4	1%
Regional Córdoba	805	59	7%
Regional Cundinamarca	1.695	216	13%
Regional Guainía	57	4	7%
Regional Guajira	373	12	3%
Regional Guaviare	128	25	20%
Regional Huila	1.314	109	8%
Regional Magdalena	580	68	12%
Regional Meta	1.024	101	10%
Regional Nariño	703	38	5%
Regional Norte de Santander	1.164	200	17%
Regional Putumayo	290	16	6%
Regional Quindío	562	81	14%
Regional Risaralda	780	41	5%
Regional San Andres	160	29	18%
Regional Santander	1.530	685	45%
Regional Sucre	336	2	1%
Regional Tolima	1.912	151	8%
Regional Valle del Cauca	2.630	597	23%
Regional Vaupés	46	14	30%
Regional Vichada	97	19	20%
Sede Nacional	41.934	9.802	23%
<b>Total General</b>	<b>73.651</b>	<b>20882</b>	<b>28%</b>

\*En el cuadro se encuentran relacionadas Peticiones Abiertas Vencidas (PAV), Peticiones Rechazadas (PR), Solicitud de Actuaciones (SA), cabe aclarar que el seguimiento no es necesariamente del mismo periodo sino de meses anteriores.

**P.A.V:** Hace referencia al seguimiento de todas aquellas peticiones que cumplieron el tiempo de Ley estipulado y que se encuentran sin las correspondientes actuaciones que representen una respuesta de fondo o que teniéndolas no se evidencia el correspondiente cierre de las peticiones.

**P.R:** Con esta labor se concientiza a las Regionales de la importancia que tiene realizar la aceptación de las peticiones, en caso de no tener competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo el profesional o dependencia deberá direccionarla por el mismo medio de dar respuesta efectiva para que realice la gestión e ingrese actuaciones dentro del tiempo de Ley estipulado.

**S.A:** Al momento del vencimiento de los términos y posterior a la llamada del peticionario, se realiza por medio de correo electrónico de manera diaria la solicitud de actuaciones a la Regional correspondiente con el fin de que sean ingresadas las respuestas en la herramienta tecnológica, dejándose en la misma constancia de lo solicitado.

[CONSULTA AQUÍ EN DETALLE EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN EL MES](#)

## SABIAS QUE...

El pasado mes de Abril se llevó a cabo el Seminario (PNL) Programación Neurolingüística e Inteligencia Emocional con énfasis en Servicio que fue dictado por la Cámara de Comercio de Bogotá los días 4 y 10 y donde participaron colaboradores de la Regional Bogotá y de la Sede nacional.

Los objetivos del seminario estaban enfocados a:

- Hacer un manejo apropiado de su inteligencia emocional y la del cliente.
- Leer al cliente desde la PNL.
- Fortalecer las competencias comerciales que facilitan el logro de las metas.
- Adquirir herramientas para conocerse a sí mismos y metodologías que les facilitarán las relaciones interpersonales.



El proceso de formación se realizó bajo la metodología del estructuralismo y del constructivismo del conocimiento, el cual se puede sintetizar en los siguientes componentes básicos: experiencias vivenciales, conceptualizaciones y reflexiones, ampliación de la documentación y aplicación

Estas jornadas fueron exitosas y los presentes solicitaron que se pudieran realizar nuevamente para otros colaboradores.