

## **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
  - 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. Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias
  - c. Perfil del Maltratado
5. Trámite de Atención Extraprocesal (Conciliables)
  - Resultados de Audiencia
6. Seguimiento de la Gestión
7. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS  
TODOS**

# PETICIONES

## Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	41.606	36,03%	994	0,86%	42.600	36,89%
Presencial	3.192	2,76%	49.305	42,69%	52.497	45,46%
Virtual	5.886	5,10%	1.044	0,90%	6.930	6,00%
Escrito	1.218	1,05%	12.169	10,54%	13.387	11,59%
Buzón	7	0,01%	66	0,06%	73	0,06%
<b>Total Nuevas Peticiones</b>	<b>51.909</b>	<b>44,95%</b>	<b>63.578</b>	<b>55,05%</b>	<b>115.487</b>	<b>100,00%</b>
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	11.265	3,91%	-	0	11.265	3,91%
Sistema Audiorespuesta ( IVR )	75.254	26,09%	-	0	75.254	26,09%
APP - Tipificador Línea 106	110.229	38,22%	-	0	110.229	38,22%
Anexos, Consultas y Observaciones ( ACO )	69.351	24,04%	22.329	7,74%	91.680	31,79%
<b>Total Otras Interacciones</b>	<b>266.099</b>	<b>92,26%</b>	<b>22.329</b>	<b>7,74%</b>	<b>288.428</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>318.008</b>	<b>78,73%</b>	<b>85.907</b>	<b>21,27%</b>	<b>403.915</b>	<b>100,00%</b>

En abril la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **78.73%** y el Nivel Nacional en un **21.27%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **38.22%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **115.487** peticiones registradas en el SIM a Nivel Nacional y Centro de Contacto a través de los diferentes canales de atención, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **45%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **45%**.

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

### Top 10 Regionales

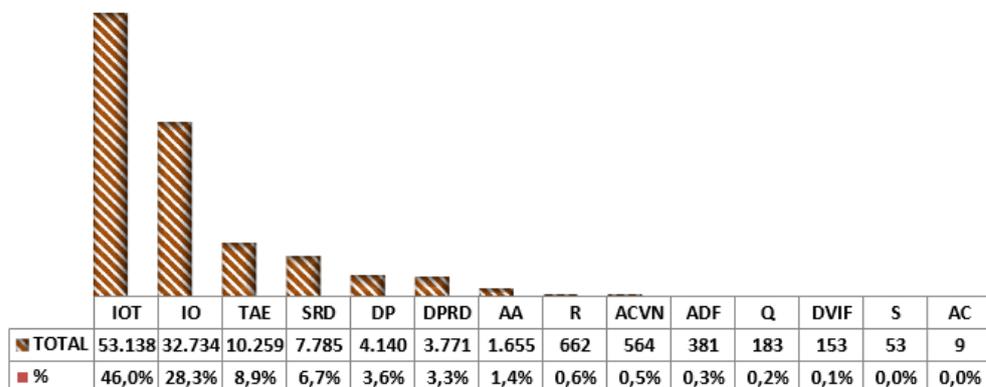
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	67.048	58,06%
BOGOTA	9.069	7,85%
VALLE DEL CAUCA	4.566	3,95%
HUILA	4.330	3,75%
ANTIOQUIA	2.882	2,50%
TOLIMA	2.531	2,19%
CUNDINAMARCA	1.903	1,65%
SANTANDER	1.883	1,63%
NORTE DE SANTANDER	1.791	1,55%
CORDOBA	1.638	1,42%
OTROS	17.846	15,45%
<b>TOTAL</b>	<b>115.487</b>	<b>100,00%</b>

\*Del **58,06%** el **63,98%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencia y Escrito.

### Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	48.851	32,39%
CENTRO DE CONTACTO	18.197	20,75%
CZ PITALITO	1.373	1,38%
CZ REVIVIR	1.029	1,25%
REGIONAL VALLE CZ CENTRO	978	1,13%
CZ KENNEDY	943	0,97%
CZ BOSA	922	0,92%
CZ SUBA	914	0,83%
CZ CIUDAD BOLIVAR	869	0,76%
CZ NEIVA	854	0,74%
CZ 1 MONTERIA	852	0,74%
CZ FLORENCIA 2	838	0,73%
CZ PEREIRA	804	0,71%
CZ VILLAVICENCIO 2	783	0,70%
CZ JORDAN	727	0,68%
CZ MANIZALES 2	721	0,67%
CZ GARZON	717	0,66%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	691	0,66%
CZ LA GAITANA	627	0,64%
CZ USME	625	0,63%
OTROS	33.172	32,08%
<b>TOTAL</b>	<b>115.487</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOS DE PETICIONES



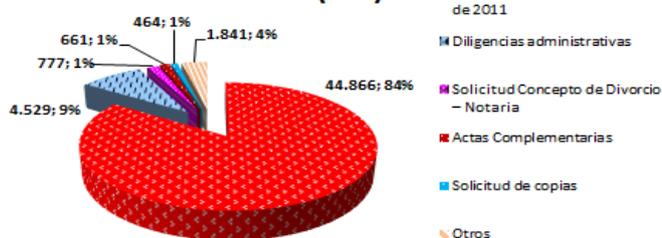
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En 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 febrero corresponden a **(115.487)** registros.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

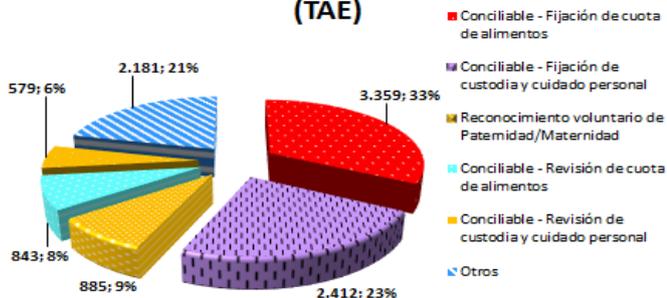
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



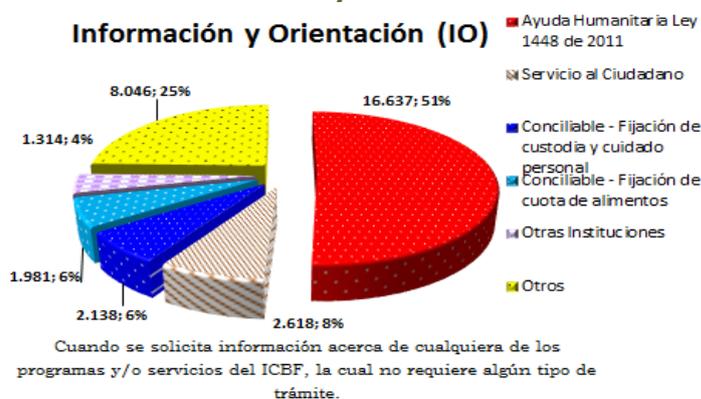
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)



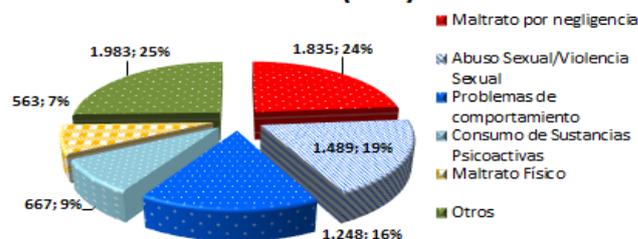
Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

### Información y Orientación (IO)



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

### Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)



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 los tipos de petición que más registraron este tipo motivo fueron Información y Orientación con Trámite e Información y Orientación.

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

## Mayores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CALDAS	100,00%	AMAZONAS-BOLIVAR	100,00%	CAQUETA	100,00%
CASANARE	100,00%	CAQUETA-CASANARE	100,00%	CESAR	100,00%
CESAR	100,00%	CESAR-CHOCO	100,00%	CHOCO	100,00%
		CUNDINAMARCA-HUILA	100,00%	GUAINÍA	100,00%
CHOCO	100,00%	LA GUAJIRA-MAGDALENA	100,00%	GUAVIARE	100,00%
		META-PUTUMAYO	100,00%		
SAN ANDRÉS	100,00%	RISARALDA-SUCRE	100,00%	SAN ANDRÉS	100,00%
		VAUPÉS-VICHADA	100,00%		

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

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

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

## Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
SANTANDER	69%	CAUCA	68%	VAUPÉS	67%
ARAUCA	67%			VICHADA	56%
VICHADA	60%	ANTIOQUIA	67%	ANTIOQUIA	49%
VAUPÉS	44%			NORTE DE SANTANDER	43%
ANTIOQUIA	35%	ATLANTICO	67%	ATLANTICO	38%
GUAINÍA	29%				
SEDE NACIONAL	12%	SEDE NACIONAL	47%	SANTANDER	34%
BOGOTA	6%				

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

Es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requieran del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. \* Resolución 6707 de 2013.

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.983	788	3.771
%	79%	21%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
<b>Total</b>	1.694	398	360	111	420
<b>%</b>	45%	11%	10%	3%	11%

Del total de Denuncias recibidas el **79%** se gestionaron, de las cuales el **45%** 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 con mayor registro de Denuncias

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	888	23,55%
VALLE DEL CAUCA	319	8,46%
CUNDINAMARCA	307	8,14%
SANTANDER	229	6,07%
ANTIOQUIA	212	5,62%
TOLIMA	172	4,56%
ATLANTICO	150	3,98%
RISARALDA	149	3,95%
CALDAS	148	3,92%
META	137	3,63%
OTROS	1.060	28,11%
<b>TOTAL</b>	<b>3.771</b>	<b>100,00%</b>

## Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.4 %** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **49.6%**, de 7 a 12 un **28.1%** y de 13 a 18 años un **21.7%**) y el **0.6 %** restante mayores de edad.
- Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TAE), 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 Extraprocésal	8.629	1.630	10.259
%	84%	16%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.792	1.306	1.253	1.278
%	47%	13%	12%	12%

*Del total de Trámite de Atención Extraprocésal – Asuntos Conciliables recibidas el **84 %** se gestionaron, de las cuales el **47 %** a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la primera cita con el Defensor de Familia en el SIM.*

**El Servicio al Ciudadano no es una  
dependencia, es una actitud.**



**Anónimo**

# 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	PAV	PR	SA	TOTAL PAV+PR+SA
Regional Amazonas	18	1	0	19
Regional Antioquia	3.782	88	9	3.879
Regional Arauca	77	0	1	78
Regional Atlántico	1.313	5	0	1.318
Regional Bogotá	4.628	7	18	4.653
Regional Bolívar	314	15	3	332
Regional Boyacá	279	0	1	280
Regional Caldas	107	0	0	107
Regional Caquetá	42	1	0	43
Regional Casanare	289	3	0	292
Regional Cauca	118	0	0	118
Regional Cesar	2	1	0	3
Regional Chocó	17	0	0	17
Regional Córdoba	203	0	2	205
Regional Cundinamarca	277	1	1	279
Regional Guainía	0	0	0	0
Regional Guajira	23	0	0	23
Regional Guaviare	64	0	0	64
Regional Huila	22	0	0	22
Regional Magdalena	82	1	0	83
Regional Meta	166	1	1	168
Regional Nariño	54	0	0	54
Regional Norte de Santander	266	5	0	271
Regional Putumayo	8	0	0	8
Regional Quindío	42	0	0	42
Regional Risaralda	56	1	0	57
Regional San Andrés	24	0	0	24
Regional Santander	1.361	11	0	1.372
Regional Sucre	9	4	0	13
Regional Tolima	218	6	0	224
Regional Valle del Cauca	675	1	3	679
Regional Vaupés	5	0	0	5
Regional Vichada	28	0	0	28
Sede Nacional	0	0	329	329
<b>TOTAL</b>	<b>14.569</b>	<b>152</b>	<b>368</b>	<b>15.089</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.

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

**PR:** 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.

**SA:** 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 ABRIL](#)

## PILOTO FORMANDO FORMADORES



Los días 27 y 29 de abril de 2015 tuvo lugar en las instalaciones de Américas Business Process Services, ubicadas en el Centro Empresarial Dorado Plaza (Bogotá) la segunda y tercera sesión del piloto de la estrategia “Formando Formadores” en la cual participaron 38 colaboradores entre los que se contaron coordinadores, personal de formación y asesores de nuestras líneas de atención.

El objetivo de la estrategia es involucrar a todos los colaboradores de los diferentes niveles jerárquicos, administrativos y operativos de la entidad en el tema del servicio, enfatizando en la buena actitud como factor movilizador de situaciones positivas tanto en el ámbito laboral como en el personal.

La actividad es liderada por el Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención y se espera que una vez finalice el piloto se convoque a las Regionales para un evento nacional en el que se les entregará la metodología para continuar así bajando estos contenidos en cascada.



## SOCIALIZACION A REGIONALES

Los días 13, 14 y 15 de abril de 2015 el Grupo de Regionales de la Dirección de Servicios y Atención llevó acabo la socialización en el Proceso de Gestión de PQRS y en el uso de herramientas tecnológicas que soportan la gestión de los nuevos profesionales del macro proceso en los centros zonales y regionales del ICBF a nivel nacional.



El evento contó con la participación de 24 profesionales de distintas regionales del país a quienes se les aplicó una evaluación de conocimientos que permitirá identificar falencias que ameritan un refuerzo.

## CONTINUAMOS SENSIBILIZANDO...

En el mes de abril de 2015 la Dirección de Servicios y Atención envió vía electrónica los siguientes mensajes a todos los colaboradores del ICBF a Nivel Nacional.

