

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



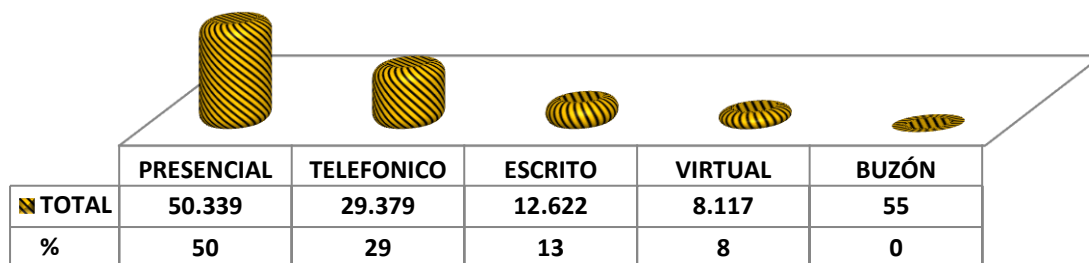
PROSPERIDAD
PARA TODOS

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

Por Canales



CANALES	REGIONAL	
	Cantidad	Porcentaje
Presencial	46.577	78%
Escrito	11.624	19%
Telefónico	980	2%
Virtual	853	1%
Buzón	49	0%
Totales	60.083	100%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	28.399	70%
Presencial	3.762	9%
Virtual	7.264	18%
Escrito	998	2%
Buzón	6	0%
Totales	40.429	100%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	50.339	47,42%
Telefónico	29.379	32,70%
Escrito	12.622	14,08%
Virtual	8.117	5,72%
Buzón	55	0,08%
Totales	100.512	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	71.153
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	142.041
Total ACO + IVR	213.194
App - Tipificación Línea 106	61.463
Total General	375.169

En agosto del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **50%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un **49%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	56.217	55,93%
BOGOTA	8.684	8,64%
HUILA	4.176	4,15%
VALLE DEL CAUCA	3.804	3,78%
TOLIMA	2.609	2,60%
ANTIOQUIA	2.485	2,47%
CUNDINAMARCA	1.858	1,85%
SANTANDER	1.625	1,62%
CALDAS	1.486	1,48%
NORTE DE SANTANDER	1.469	1,46%
OTROS	16.099	16,02%
TOTAL	100.512	100,00%

*Del **55,93%** el **58,74%** 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.

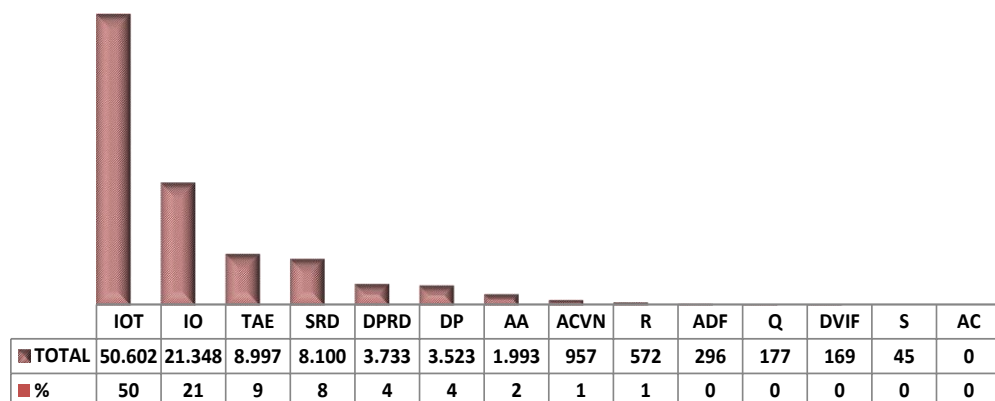
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	45.855	45,62%
CENTRO DE CONTACTO	10.362	10,31%
CZ NEIVA	1.007	1,00%
CZ BOSA	1.002	1,00%
CZ PITALITO	967	0,96%
VALLE DEL CAUCA CZ CENTRO	967	0,96%
CZ SUBA	883	0,88%
CZ KENNEDY	868	0,86%
CZ MANIZALES 2	791	0,79%
REGIONAL HUILA	774	0,77%
CZ CIUDAD BOLIVAR	768	0,76%
CZ VILLAVICENCIO 2	759	0,76%
CZ LA GAITANA	672	0,67%
CZ RAFAEL URIBE	653	0,65%
CZ USME	648	0,64%
CZ JORDAN	609	0,61%
CZ 1 MONTERIA	600	0,60%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	593	0,59%
CZ PEREIRA	589	0,59%
CZ GARZON	585	0,58%
OTROS	30.560	30,40%
TOTAL	100.512	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



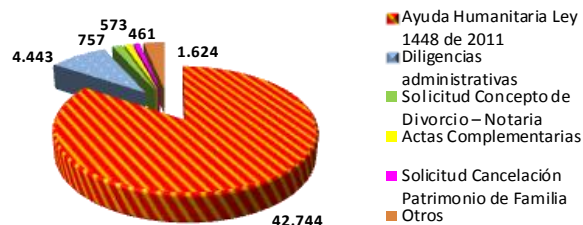
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En agosto las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: Sede Nacional, Bogotá, Huila, Valle del Cauca, y Tolima. Teniendo en cuenta el total de nuevas peticiones recibidas en el mes de agosto que corresponden a (100.512) registros.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

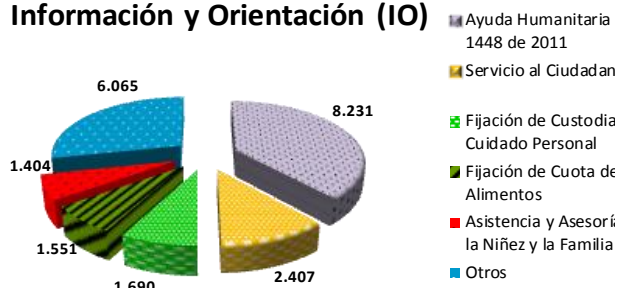
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



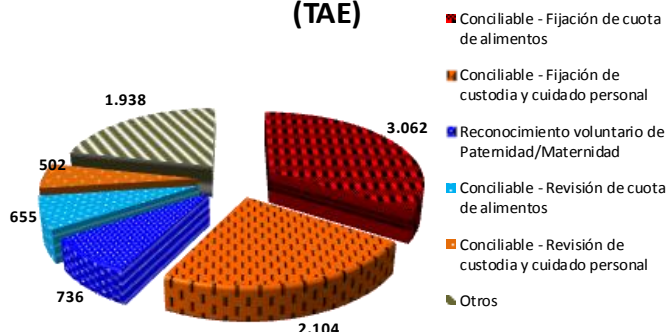
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



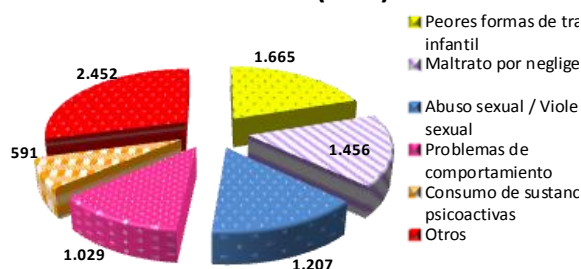
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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.

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

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

Mayores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CAUCA	100,00%	CAQUETA	100,00%	CHOCO	100,00%
CESAR	100,00%	CESAR	100,00%	PUTUMAYO	100,00%
CHOCO	100,00%	CHOCO	100,00%	SAN ANDRES	100,00%
HUILA	100,00%	HUILA	100,00%	AMAZONAS	100,00%
LA GUAJIRA	100,00%	LA GUAJIRA	100,00%	GUAINIA	100,00%
QUINDIO	100,00%	MAGDALENA	100,00%	CESAR	100,00%
PUTUMAYO	100,00%	NORTE DE SANTANDER	100,00%		
AMAZONAS	100,00%	QUINDIO - GUAVIARE	100,00%		
GUAVIARE	100,00%	SANTANDER - ARAUCA	100,00%		
VICHADA	100,00%	SUCRE - PUTUMAYO	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 Y RECLAMOS: 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 Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
SAN ANDRES	66,67%	CASANARE	66,7%	SANTANDER -	59,19%
ATLANTICO	65,71%	SAN ANDRES	0,0%	BOGOTA	58,71%
ARAUCA	38,46%	VICHADA	0,0%	ANTIOQUIA	57,37%



CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL

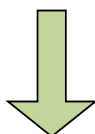
DENUNCIAS PRD

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	2.466	1.267	3.733
%	66%	34%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.411	256	275	85	439
%	38%	7%	7%	2%	12%

Del total de Denuncias recibidas el **66%** se gestionaron, de las cuales el **38%** 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	728	19,50%
CUNDINAMARCA	287	7,69%
VALLE DEL CAUCA	268	7,18%
CALDAS	237	6,35%
SANTANDER	237	6,35%
ANTIOQUIA	232	6,21%
ATLANTICO	173	4,63%
TOLIMA	163	4,37%
CESAR	161	4,31%
NARIÑO	143	3,83%
OTROS	1.104	29,57%
TOTAL	3.733	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.4 %** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el **0.6 %** mayores de edad.
- Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TAE), se evidencia que el **52 %** reportan como afectado(s) al género Femenino y **48 %** 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	5.904	3.093	8.997
%	66%	34%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.862	575	688	779
%	43%	6%	8%	9%

Del total de Trámite de Atención Extraprocésal - Asuntos Conciliables recibidas el 66 % se gestionaron, de las cuales el 43 % 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.

*Nunca en el campo de los
conflictos humanos, tantos le
debieron tanto, a tan pocos.*

(Winston Churchill)

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	PAV+PR+SA
Regional Amazonas	31			31
Regional Antioquia	3.408	31	3	3.442
Regional Arauca	57			57
Regional Atlántico	1.104	4	1	1.109
Regional Bogotá	3.748	29	5	3.782
Regional Bolívar	47	5		52
Regional Boyacá	70	6		76
Regional Caldas	170	6		176
Regional Caquetá	46	1		47
Regional Casanare	207	7		214
Regional Cauca	85	1		86
Regional Cesar	3			3
Regional Choco	14	3		17
Regional Córdoba	71	1		72
Regional Cundinamarca	211	2		213
Regional Guainía	2			2
Regional Guajira	13			13
Regional Guaviare	53	1		54
Regional Huila	45			45
Regional Magdalena	68			68
Regional Meta	136	4		140
Regional Nariño	44	1		45
Regional Norte de Santander	910	4		914
Regional Putumayo	3			3
Regional Quindío	64			64
Regional Risaralda	32	8		40
Regional San Andres	48			48
Regional Santander	1.186	4		1.190
Regional Sucre	0			0
Regional Tolima	70	5	1	76
Regional Valle del Cauca	791	4	1	796
Regional Vaupés	5			5
Regional Vichada	98	2		100
Sede Nacional	0		1956	1.956
TOTAL	12.840	129	1.967	14.936

*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 EL MES](#)

GOBIERNO DEL PERÚ VISITÓ ICBF...

Una delegación del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de la República del Perú visitó del 11 al 15 de agosto al ICBF para intercambiar experiencias y conocimientos en temas de familia y en prevención de la violencia intrafamiliar y de género.

La delegación peruana compuesta por una experta en estadística y un psicólogo tuvo la oportunidad de conocer al ICBF desde su misión, visión, programas y servicios, su estructura y la articulación entre los niveles nacional, regional y zonal, así como las modalidades de atención de la Dirección de Familia y Comunidades, y los programas y servicios que se prestan relacionados con la Política Haz Paz.

La visita del Gobierno del Perú se realiza en el marco del Convenio Básico de Cooperación Técnica y Científica suscrito entre las Repúblicas de Colombia y Perú desde el 12 de Diciembre de 1997.

Desde entonces se han venido realizando reuniones periódicas entre los dos gobiernos para definir las áreas temáticas y los proyectos a desarrollar.

La última reunión denominada VII Reunión de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica Colombia – Perú, se realizó en Junio del 2013 y definió un plan de trabajo hasta el 2015 que incluye el Proyecto “Fortalecimiento de Acciones Preventivas y de Gestión del Conocimiento en Violencia Familiar, sexual y de Género”.

El desarrollo de tal proyecto contempla la visita de una delegación del ICBF al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Perú que se realizó en abril del presente año, y la reciente visita de la delegación Peruana al ICBF.

Los servidores públicos del Gobierno del Perú también tuvieron la oportunidad de visitar el Centro Zonal de Engativá, El Centro de Desarrollo Infantil y un Hogar Infantil de Bosa, El Centro de Contactos de la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano, y de conocer los programas y servicios de la Dirección de Primera Infancia y las experiencias exitosas de los programas de Haz Paz de la Regional Cundinamarca.

TEMAS DE INTERÉS



“Con estos intercambios bilaterales y de cooperación entre países hermanos fortalecemos las instituciones y fomentamos una cultura de desarrollo familiar y de equidad de género para la región, que redundará en pueblos y comunidades más estables y armoniosas” afirmó **Jose Ignacio Rojas**, Director de Familia y Comunidades durante la estadía de la delegación Peruana, apoyaron en el desarrollo de las actividades adelantadas **Sandra Liliana García Cubillos** Subdirección de Gestión Técnica para la Atención de Familias y Comunidades, **Alejandra Serna Franco** Subdirección General y **German Eduardo Parada Ardila**, Dirección de Servicios y Atención.

Al término de la Visita los servidores públicos del Perú presentaron al ICBF la estructura programática y de servicios del Programa Nacional de Perú contra la violencia intrafamiliar y de género y cerraron su primera estadía en Colombia conociendo el Cerro de Monserrate y adquiriendo artesanías colombianas para llevar al Perú.



TEMAS DE INTERÉS



En el mes de agosto del año en curso se enviaron los siguientes mensajes de Sensibilización y Motivación a los Colaboradores del Nivel Nacional:

“Contar con una calidad humana, respeto y comprensión en la atención a nuestros ciudadanos, nos permitirá mejorar y exceder sus expectativas”. Gparada

Bogotá, Julio 28,29,30,31, Agosto 1



¡El TRABAJO EN EQUIPO, todo lo hace posible!

“Reunirse en equipo es el principio.
Mantenerse en equipo es el progreso.
Trabajar en equipo asegura el éxito”. - Arturo L. Malumbres

Bogotá, Agosto 4, 5, 6, 7,8



“Aprovecha cada momento del día y la ayuda que los otros te pueden brindar, eso te dará el tiempo, la capacidad y la autoestima para lograr lo que te propones”

Bogotá, Agosto
11,12,13,14 15

Gparada

TEMAS DE INTERÉS



Todo el mundo tiene un propósito en la vida... un don único o talento especial para ofrecer a los demás. Y cuando combinamos ese talento único con el servicio a los demás, experimentamos el éxtasis y el júbilo de nuestro propio espíritu, que es la meta última de todas las metas. - KHALIL GIBRAN,

Bogotá, Agosto 18,19,20,21,22



-“Tienes ante ti una semana que apenas comienza, y eres tú quién tiene el lápiz, los colores y demás elementos para dibujar tu escenario como lo deseas.”

Caprada

Bogotá, Agosto 25,26,27,28,29

