

## Dirección de Servicios y Atención



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**



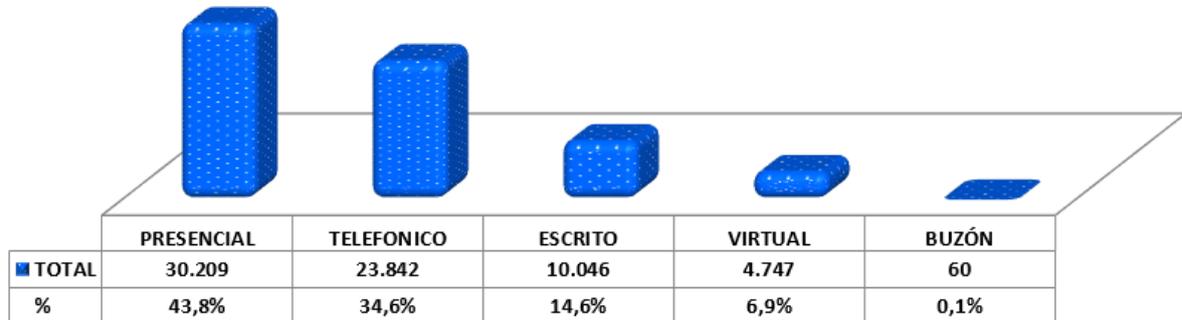
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### *CONTENIDO*

1. Peticiones
  - a. Por Canales
  - b. Top 10 Regionales
  - c. Top 20 Centros Zonales
2. Tipos de Peticiones
  - Tiempo de Respuesta
  - Motivos más relevantespeticiones 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. Transparencia y Acceso a la Información.
8. Temás de Interés

SERVICIO SOMOS  
TODOS

## Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	23.214	33,69%	628	0,91%	23.842	34,60%
Presencial	1.528	2,22%	28.681	41,62%	30.209	43,84%
Virtual	4.018	5,83%	729	1,06%	4.747	6,89%
Escrito	747	1,08%	9.299	13,50%	10.046	14,58%
Buzón	1	0,00%	59	0,09%	60	0,09%
<b>Total Nuevas Peticiones</b>	<b>29.508</b>	<b>42,82%</b>	<b>39.396</b>	<b>57,18%</b>	<b>68.904</b>	<b>100,00%</b>
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	4.660	1,91%	-	0	4.660	1,91%
Sistema Audiorespuesta ( IVR )	45.619	18,75%	-	0	45.619	18,75%
APP - Tipificador Línea 106	118.572	48,72%	-	0	118.572	48,72%
Anexos, Consultas y Observaciones ( ACO )	56.336	23,15%	18.174	7,47%	74.510	30,62%
<b>Total Otras Interacciones</b>	<b>225.187</b>	<b>92,53%</b>	<b>18.174</b>	<b>7,47%</b>	<b>243.361</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>254.695</b>	<b>81,56%</b>	<b>57.570</b>	<b>18,44%</b>	<b>312.265</b>	<b>100,00%</b>

En agosto la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **81.28 %** y el Nivel Nacional en un **18.72%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **49.67%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **68.904** 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 **43.8%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **50%**.

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

### Top 10 Regionales

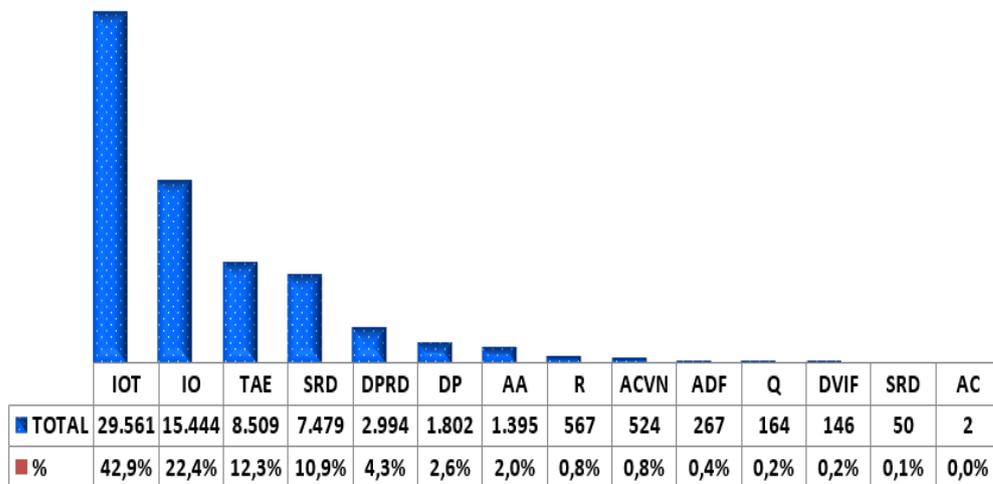
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	31.515	45,74%
BOGOTA	6.839	9,93%
VALLE DEL CAUCA	4.033	5,85%
ANTIOQUIA	2.708	3,93%
HUILA	2.263	3,28%
TOLIMA	1.897	2,75%
CUNDINAMARCA	1.591	2,31%
SANTANDER	1.457	2,11%
NORTE DE SANTANDER	1.410	2,05%
RISARALDA	1.395	2,02%
OTROS	13.796	20,02%
<b>TOTAL</b>	<b>68.904</b>	<b>100,00%</b>

\*Del 45,74% el **69,64%** 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	24.269	35,22%
CENTRO DE CONTACTO	7.246	10,52%
CZ CENTRO	846	1,23%
CZ KENNEDY	815	1,18%
CZ REVIVIR	759	1,10%
CZ NORORIENTAL	744	1,08%
CZ VILLAVICENCIO 2	738	1,07%
CZ PEREIRA	646	0,94%
CZ SUBA	635	0,92%
CZ NEIVA	635	0,92%
CZ CUCUTA 3	567	0,82%
CZ 1 MONTERIA	555	0,81%
CZ USME	540	0,78%
CZ SOACHA	537	0,78%
CZ JORDAN	535	0,78%
CZ ENGATIVA	513	0,74%
CZ MANIZALES 2	504	0,73%
CZ VALLEDUPAR 2	500	0,73%
CZ LA GAITANA	499	0,72%
REGIONAL ANTIOQUIA	478	0,69%
OTROS	26.343	38,23%
<b>TOTAL</b>	<b>68.904</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOS DE PETICIONES



En agosto las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia, y Huila**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas** peticiones recibidas en el mes de agosto que corresponden a **(68.904)** registros.

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

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

## Tiempo de Respuesta

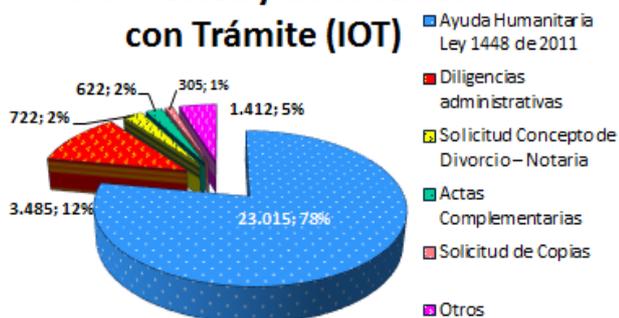
Tipo de Petición	Total	Promedio Tiempo de Respuesta
Información y Orientación con Trámite	35.136	10
Derecho de Petición	2.139	9
Reclamos	657	5
Quejas	193	5
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	659	4
Trámite de atención Extraprocesal	11.248	4
Sugerencias	62	3
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.756	2
Denuncias PRD	3.874	2
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	9.934	2
Denuncias Violencia Intrafamiliar	193	1
<b>Total</b>	<b>90.636</b>	

# TIPOS DE PETICIONES



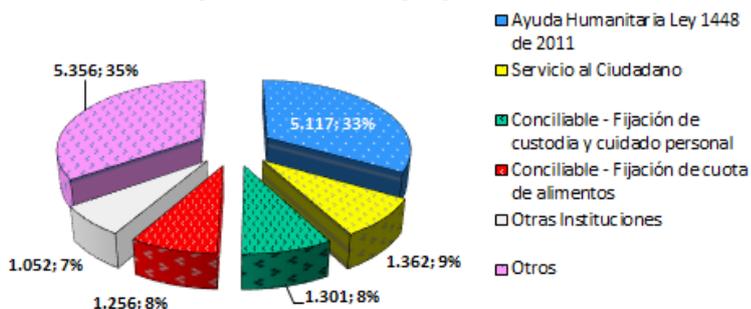
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



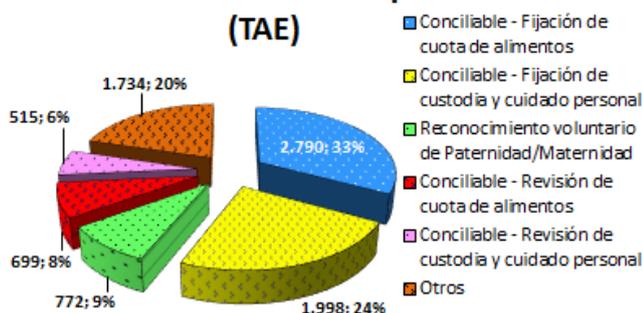
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Información y Orientación (IO)



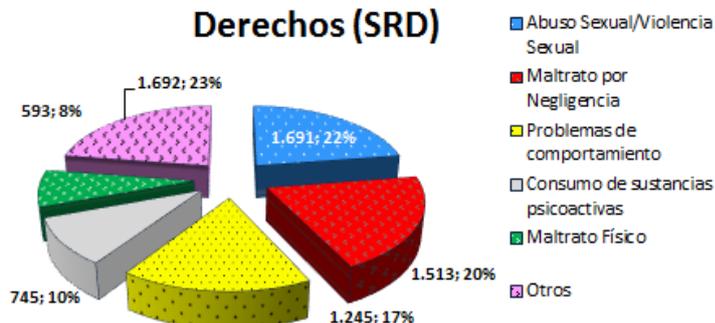
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Trámite de Atención Extraprocésal (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 SBNF, 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 agosto 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	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
ANTIOQUIA-CAQUETA	100,00%	AMAZONAS-ARAUCA	100,00%
CASANARE-CAUCA	100,00%	CALDAS-CAQUETA	100,00%
CESAR-CHOCO	100,00%	CASANARE-CAUCA	100,00%
CORDOBA-CUNDINAMARCA	100,00%	CESAR-CHOCO	100,00%
GUAVIARE-HUILA	100,00%	CUNDINAMARCA-GUAVIARE	100,00%
LA GUAJIRA- MAGDALENA	100,00%	HUILA-LA GUAJIRA	100,00%
NARIÑO-PUTUMAYO	100,00%	PUTUMAYO-QUINDIO	100,00%
QUINDIO-SAN ANDRÉS	100,00%	SAN ANDRES-SANTANDER	100,00%
SEDE NACIONAL	100,00%	VAUPÉS	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.

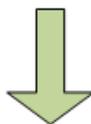
## Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
BOGOTA	31,6%	SEDE NACIONAL	69,2%
		GUAINIA - VICHADA	0,0%

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

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.501	493	2.994
%	84%	16%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.467	336	312	56	330
%	49%	11%	10%	2%	11%

Del total de Denuncias recibidas el **84%** se gestionaron, de las cuales el **49%** 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	614	20,51%
VALLE DEL CAUCA	307	10,25%
CUNDINAMARCA	254	8,48%
ANTIOQUIA	235	7,85%
TOLIMA	173	5,78%
SANTANDER	163	5,44%
ATLANTICO	152	5,08%
CALDAS	128	4,28%
NORTE DE SANTANDER	109	3,64%
NARIÑO	79	2,64%
OTROS	780	26,05%
TOTAL	2.994	100,00%

## Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.5%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **57.7%**, de 7 a 12 un **28.2%** y de 13 a 18 años un **13.6%**) y el **0.5%** restante 0 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	7.765	744	8.509
%	91%	9%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.573	975	1.128	1.089
%	54%	11%	13%	13%

*Del total de Trámite de Atención Extraprocésal - Asuntos Conciliables recibidas el 91 % se gestionaron, de las cuales el 54 % 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.*

Una actitud positiva puede hacer sueños realidad.



David Bailey

# 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	34	0	0	34
Regional Antioquia	9.323	209	18	9.550
Regional Arauca	53	0	1	54
Regional Atlántico	3.565	5	0	3.570
Regional Bogotá	11.667	11	77	11.755
Regional Bolívar	411	6	0	417
Regional Boyacá	622	1	0	623
Regional Caldas	307	3	0	310
Regional Caquetá	95	0	0	95
Regional Casanare	727	3	1	731
Regional Cauca	128	1	0	129
Regional Cesar	62	0	0	62
Regional Chocó	46	2	0	48
Regional Córdoba	484	1	0	485
Regional Cundinamarca	974	7	1	982
Regional Guainía	3	0	0	3
Regional Guajira	51	0	0	51
Regional Guaviare	51	0	0	51
Regional Huila	46	0	0	46
Regional Magdalena	213	0	0	213
Regional Meta	498	3	1	502
Regional Nariño	197	4	0	201
Regional Norte de Santander	837	4	0	841
Regional Putumayo	7	0	0	7
Regional Quindío	139	0	0	139
Regional Risaralda	277	1	0	278
Regional San Andrés	104	2	0	106
Regional Santander	2.912	1	0	2.913
Regional Sucre	20	1	0	21
Regional Tolima	851	6	1	858
Regional Valle del Cauca	1.724	12	2	1.738
Regional Vaupés	2	1	0	3
Regional Vichada	144	0	0	144
Sede Nacional	0	0	818	818
<b>TOTAL</b>	<b>36.574</b>	<b>284</b>	<b>920</b>	<b>37.778</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 AGOSTO](#)

# TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se publica el Informe de solicitudes de acceso a la información para el mes de agosto de 2015.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	AGOSTO
Derecho de Petición (Consulta)	18
Derecho de Petición (Información)	77
Información y Orientación	24.291
Información y Orientación con Tramite	35.136
<b>Total General</b>	<b>59.522</b>

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de Petición	31
Información y Orientación con Tramite	338
<b>Total general</b>	<b>369</b>

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	9
Información y Orientación con Tramite	10

## FORMANDO FORMADORES

El pasado 19, 20 y 21 de julio la Dirección de Servicios y Atención llevó a cabo la jornada de sensibilización y reinducción “Formando Formadores”.

El evento se desarrolló en el Hotel Blue Inn de Bogotá y contó con la participación de los responsables de Servicios y Atención de 32 regionales del ICBF en el país, así como de colaboradores que apoyan la gestión del Centro de Contacto.



Los asistentes tuvieron la oportunidad de participar en conferencias relacionadas con los temas más importantes que manejan las cinco áreas misionales de la entidad, así como de disfrutar de una jornada

de sensibilización en servicio humanizado, liderada por la facilitadora experta del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención Helen Rubiano Ruíz.

Esta jornada es solo el principio de un compartir de conocimiento que bajará en cascada a todos los miembros de la entidad, pues es responsabilidad ahora de nuestros enlaces en las regionales bajar estos temas a los suyos en los centros zonales y a su vez al resto del personal en los puntos de atención.