

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 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. Transparencia y acceso a la información
8. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS
TODOS**

Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	50.977	36,64%	974	0,70%	51.951	37,34%
Vírtual	6.893	4,95%	994	0,71%	7.887	5,67%
Presencial	4.351	3,13%	59.644	42,87%	63.995	46,00%
Escrito	1.761	1,27%	13.459	9,67%	15.220	10,94%
Buzón	4	0,00%	77	0,06%	81	0,06%
Total Nuevas Peticiones	63.986	45,99%	75.148	54,01%	139.134	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	6.378	2,22%	-	0,00%	6.378	2,22%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	67.683	23,52%	-	0,00%	67.683	23,52%
APP - Tipificador Línea 106	123.069	42,76%	-	0,00%	123.069	42,76%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	67.183	23,35%	23.467	8,15%	90.650	31,50%
Total Otras Interacciones	264.313	91,85%	23.467	8,15%	287.780	100,00%
Total General	328.299	76,90%	98.615	23,10%	426.914	100,00%

En julio la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **76.90%** y el Nivel Nacional en un **23.10%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **42.76%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **139.134** 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 **46%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **52%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	84.048	60,41%
BOGOTA	10.427	7,49%
VALLE DEL CAUCA	5.257	3,78%
ANTIOQUIA	4.604	3,31%
HUILA	4.059	2,92%
TOLIMA	2.834	2,04%
NORTE DE SANTANDER	2.298	1,65%
RISARALDA	2.180	1,57%
SANTANDER	1.981	1,42%
CUNDINAMARCA	1.871	1,34%
OTROS	19.575	14,07%
TOTAL	139.134	100,00%

*Del **60,41%** el **81,85%** 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.

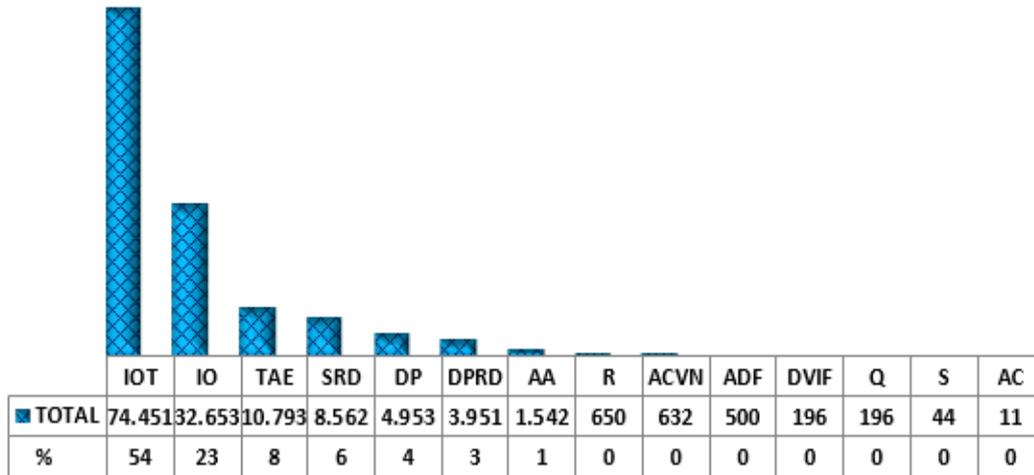
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	69.405	49,88%
CENTRO DE CONTACTO	14.643	10,52%
CZ BOSA	1.372	0,99%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.116	0,80%
CZ REVIVIR	1.085	0,78%
CZ CENTRO	1.083	0,78%
CZ FLORENCIA 2	1.021	0,73%
CZ SUBA	1.013	0,73%
CZ KENNEDY	996	0,72%
CZ NEIVA	961	0,69%
CZ PITALITO	929	0,67%
CZ NORORIENTAL	905	0,65%
CZ CUCUTA 3	904	0,65%
CZ PEREIRA	902	0,65%
CZ VILLAVICENCIO 2	886	0,64%
CZ MANIZALES 2	879	0,63%
CZ USME	825	0,59%
CZ CIUDAD BOLIVAR	783	0,56%
CZ GARZON	768	0,55%
CZ 1 MONTERIA	763	0,55%
OTROS	37.895	27,24%
TOTAL	139.134	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR
FAMILIAR



En julio 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 julio corresponden a **(139.134)** 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

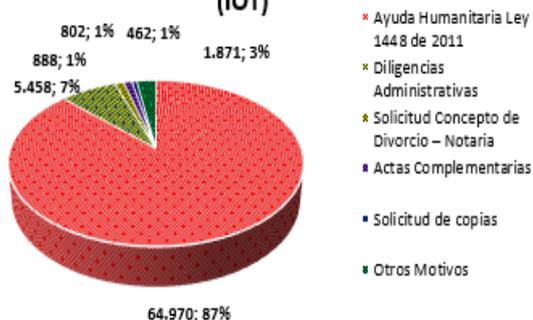
[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

Tiempo de Respuesta

Tipo de petición	Cantidad	Promedio Tiempo de Rta
Información y Orientación con Trámite	74.451	12
Trámite de Atención Extraprocesal	10.794	5
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	8.562	3
Derecho de Petición	4.953	12
Denuncias PRD	3.951	2
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	1.542	4
Reclamos	650	6
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	632	4
Quejas	196	6
Denuncias Violencia Intrafamiliar	196	2
Sugerencias	44	5
Total general	105.971	

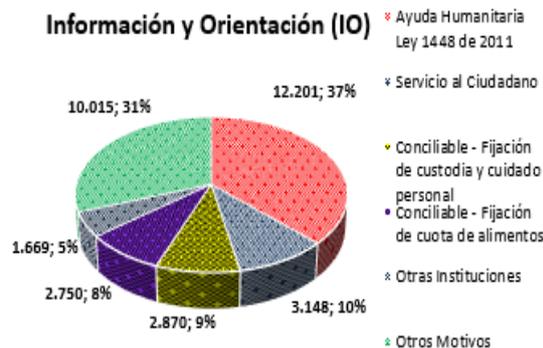
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



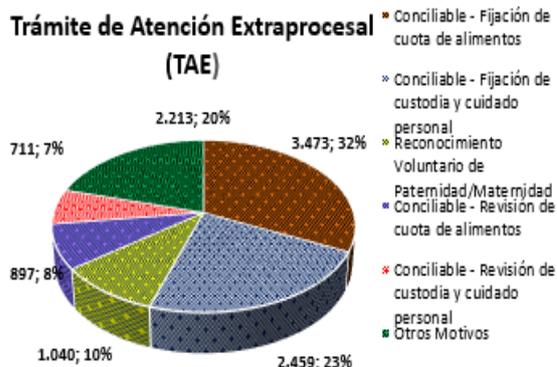
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



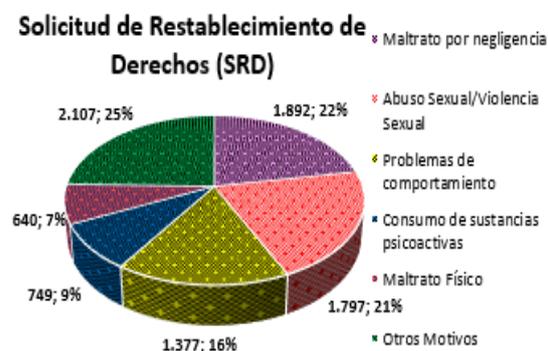
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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

Mayores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
AMAZONAS	100%	AMAZONAS - ARAUCA	100%
CASANARE		BOGOTA - CAQUETA	
CESAR		CASANARE - CESAR	
CHOCO		CHOCO - CUNDINAMARCA	
HUILA		HUILA - LA GUAJIRA	
NARIÑO		MAGDALENA	
PUTUMAYO		PUTUMAYO	
QUINDIO		QUINDIO	
SAN ANDRES - VAUPES		RISARALDA	
SEDE NACIONAL		VICHADA	

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	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
ARAUCA	57%	SEDE NACIONAL	68%
BOGOTA	44%	GUAVIARE	67%

NOTA: El indicador de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables fue medido por la Dirección de Servicios y Atención hasta el mes de Junio, a partir del mes de Julio estará a cargo de la Dirección de Protección.

[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	2.825	1.126	3.951
%	72%	28%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.539	412	431	114	329
%	39%	10%	11%	4%	8%

Del total de Denuncias recibidas el 72% se gestionaron, de las cuales el 39% 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	TOTAL	%
BOGOTA	890	22,53%
VALLE DEL CAUCA	378	9,57%
ANTIOQUIA	304	7,69%
CUNDINAMARCA	273	6,91%
SANTANDER	253	6,40%
TOLIMA	196	4,96%
ATLANTICO	194	4,91%
CALDAS	174	4,40%
NARIÑO	139	3,52%
HUILA	110	2,78%
OTROS	1.040	26,32%
TOTAL	3.951	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del 100% de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.50%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un 50%, de 7 a 12 un 28% y de 13 a 18 años un 22%) y el **0.50%** restante 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 Extraprocesal	7.749	3.044	10.793
%	72%	28%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.559	961	1.142	1.087
%	42%	9%	11%	10%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 72% se gestionaron, de las cuales el 42% 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.

“He aquí una regla simple pero poderosa: Siempre da a la gente más de lo que esperan conseguir”. Nelson Boswell



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 SEGUIMIENTO PAV + PR + SA
Regional Amazonas	48	0	0	48
Regional Antioquia	5.663	155	33	5.851
Regional Arauca	22	1	0	23
Regional Atlántico	1.951	4	0	1.955
Regional Bogotá	5.671	9	56	5.736
Regional Bolívar	206	0	0	206
Regional Boyacá	297	7	0	304
Regional Caldas	144	7	0	151
Regional Caquetá	17	0	0	17
Regional Casanare	374	8	0	382
Regional Cauca	107	0	0	107
Regional Cesar	2	1	0	3
Regional Chocó	14	1	0	15
Regional Córdoba	369	1	0	370
Regional Cundinamarca	482	0	0	482
Regional Guainía	2	0	0	2
Regional Guajira	9	0	1	10
Regional Guaviare	38	0	0	38
Regional Huila	16	0	0	16
Regional Magdalena	74	0	1	75
Regional Meta	270	2	1	273
Regional Nariño	85	2	0	87
Regional Norte de Santander	539	2	0	541
Regional Putumayo	2	1	0	3
Regional Quindío	87	1	0	88
Regional Risaralda	69	2	0	71
Regional San Andrés	60	0	0	60
Regional Santander	1.846	3	0	1.849
Regional Sucre	13	1	0	14
Regional Tolima	330	6	0	336
Regional Valle del Cauca	957	2	0	959
Regional Vaupés	4	1	0	5
Regional Vichada	73	0	0	73
Sede Nacional	0	0	237	237
Total general	19.841	217	329	20.387

*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 JULIO](#)

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 julio de 2015.

- El número de solicitudes recibidas.

Modalidad Derecho de Petición	Cantidad
Petición de Consulta (Consulta)	18
Petición de Información (Información)	92
Información y Orientación	32.653
Información y Orientación con Trámite	74.451
Total general	107.214

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

Tipo de petición	Cantidad
Derecho de Petición (Consulta)	1
Derecho de Petición (Información)	2
Información y Orientación con Trámite	352
Total general	355

- El tiempo de respuesta a cada solicitud.

Tipo de petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	12
Información y Orientación con Trámite	12

TALLER DE SENSIBILIZACIÓN



El pasado 14 de julio la Contratista Helen Rubiano Ruíz quien pertenece al Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención realizó el taller “Para vivir mejor asegurándonos de la calidad” dirigido a 35 colaboradores de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

El evento se desarrolló en el Auditorio del Centro Zonal Usaqué en una jornada de 8 a.m. a 12m, cuyo objetivo fue valorar las opiniones propias y la de los compañeros de trabajo para crear espacios laborales agradables y armónicos en los que la diferencia pueda ser respetada y asumida. Lo anterior, en el marco del fortalecimiento de la cultura del servicio en el ICBF.