

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR
FAMILIAR



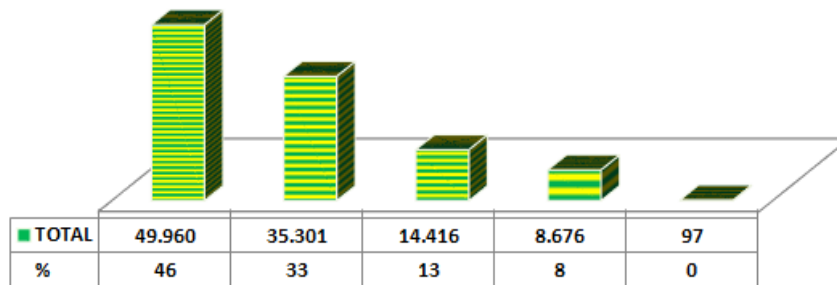
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	34.363	31,69%	938	0,86%	35.301	32,55%
Virtual	7.311	6,74%	1.365	1,26%	8.676	8,00%
Presencial	2.810	2,59%	47.150	43,48%	49.960	46,07%
Escrito	1.226	1,13%	13.190	12,16%	14.416	13,29%
Buzón	2	0,00%	95	0,09%	97	0,09%
Total Nuevas Peticiones	45.712	42,15%	62.738	57,85%	108.450	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	8.344	2,18%	-	0,00%	8.344	2,18%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	105.757	27,60%	-	0,00%	105.757	27,60%
APP - Tipificador Línea 106	133.386	34,81%	-	0,00%	133.386	34,81%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	107.186	27,97%	28.491	7,44%	135.677	35,41%
Total Otras Interacciones	354.673	92,56%	28.491	7,44%	383.164	100,00%
Total General	400.385	81,44%	91.229	18,56%	491.614	100,00%

En marzo la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **81.44%** y el Nivel Nacional en un **18.56%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **35.41%** corresponde a el trámite de los Anexos, Consultas y Observaciones. En este mes se recibió un total de **108.450** 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 **51%**.

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

Top 10 Regionales

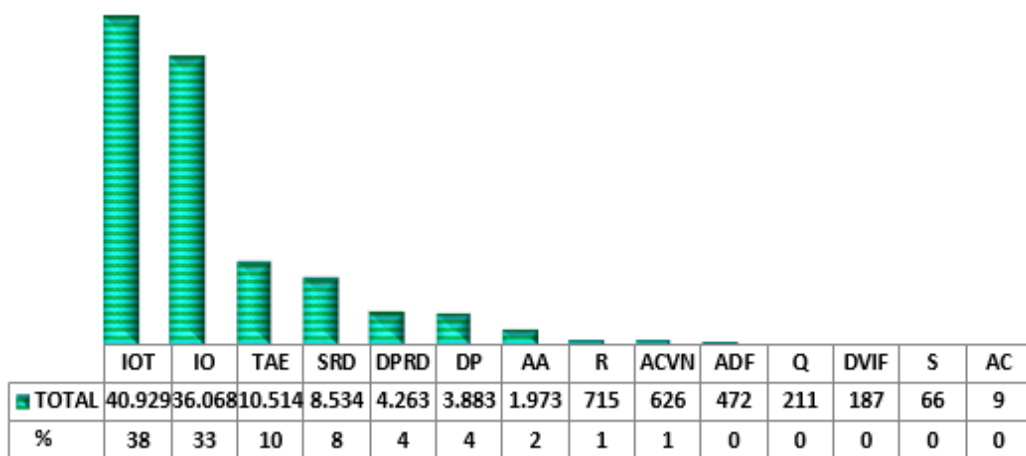
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	55.479	51,16%
BOGOTA	10.054	9,27%
HUILA	5.126	4,73%
VALLE DEL CAUCA	4.956	4,57%
TOLIMA	2.894	2,67%
ANTIOQUIA	2.860	2,64%
NORTE DE SANTANDER	2.078	1,92%
SANTANDER	2.014	1,86%
CUNDINAMARCA	1.952	1,80%
ATLANTICO	1.809	1,67%
OTROS	19.228	17,73%
TOTAL	108.450	100,00%

*Del **51,16%** el **88,16%** 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	35.445	32,68%
CENTRO DE CONTACTO	20.034	18,47%
CZ PITALITO	1.891	1,74%
CZ CENTRO	1.293	1,19%
CZ BOSA	1.260	1,16%
CZ REVIVIR	1.189	1,10%
CZ KENNEDY	1.063	0,98%
CZ SUBA	969	0,89%
CZ 1 MONTERIA	945	0,87%
CZ FLORENCIA 2	941	0,87%
CZ MANIZALES 2	919	0,85%
CZ NEIVA	892	0,82%
CZ CIUDAD BOLIVAR	801	0,74%
CZ JORDAN	785	0,72%
CZ VILLAVICENCIO 2	775	0,71%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	759	0,70%
CZ LA GAITANA	753	0,69%
CZ GARZON	747	0,69%
CZ ENGATIVA	746	0,69%
CZ PEREIRA	718	0,66%
OTROS	35.525	32,76%
TOTAL	108.450	100,00%

TIPOS DE PETICIONES

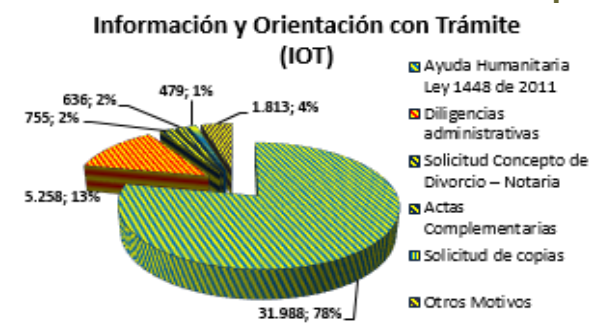


En marzo las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Tolima, y Antioquia.** Teniendo en cuenta el total de **nuevas** peticiones recibidas en el mes de marzo corresponden a **(108.450)** registros.

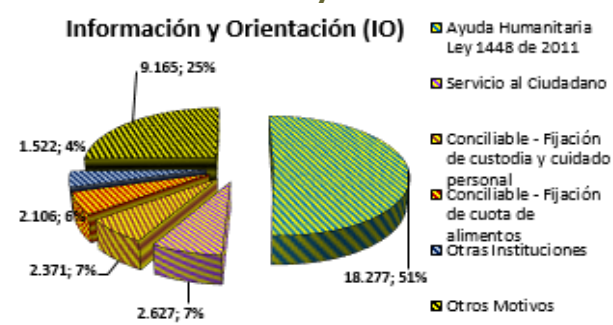
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con 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](#)

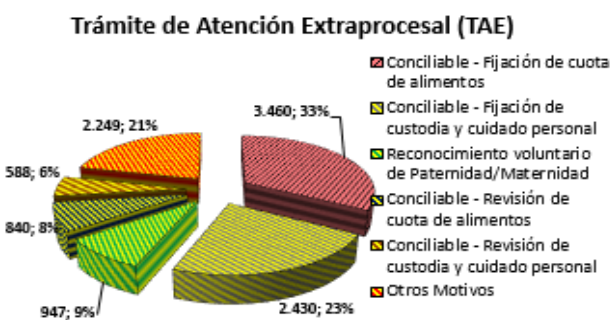
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención



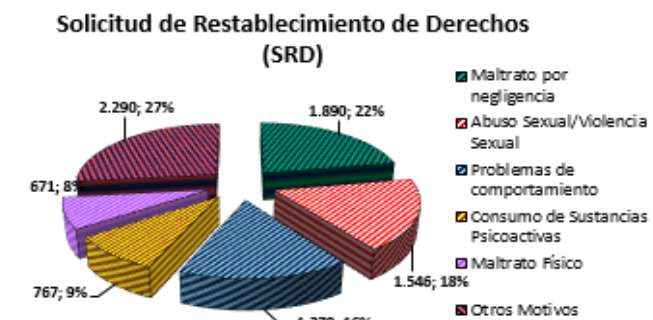
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.



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



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.



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 NMA 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 marzo 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
CESAR	100,00%	AMAZONAS - ARAUCA	100,00%	CHOCO	100,00%
CHOCO	100,00%	CALDAS - CAQUETA	100,00%	LA GUAJIRA	100,00%
HUILA	100,00%	CASANARE - CHOCO	100,00%	GUAINIA	100,00%
PUTUMAYO	100,00%	HUILA - LA GUAJIRA	100,00%	VAUPES	100,00%
GUAVIARE	100,00%	MAGDALENA - PUTUMAYO	100,00%	CESAR	100,00%
VAUPES	100,00%	QUINDIO - RISARALDA	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
BOLIVAR	62,00%	BOLIVAR	67,00%	AMAZONAS	67,00%
				ANTIOQUIA	54,00%
ANTIOQUIA	49,00%	CORDOBA	61,00%	NORTE DE SANTANDER	42,00%
				ATLANTICO	34,00%
BOGOTA	43,00%	VICHADA	0,00%	SANTANDER	33,00%

CONSULTE LOS RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL

Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	3.400	863	4.263
%	80%	20%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.771	474	577	142	436
%	42%	11%	14%	3%	10%

Del total de Denuncias recibidas el **80%** se gestionaron, de las cuales el **42%** 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	DPRD	%
BOGOTA	1001	23,48%
VALLE DEL CAUCA	345	8,09%
CUNDINAMARCA	284	6,66%
ANTIOQUIA	266	6,24%
SANTANDER	232	5,44%
CALDAS	230	5,40%
TOLIMA	221	5,18%
META	167	3,92%
RISARALDA	157	3,68%
ATLANTICO	144	3,38%
OTROS	1.216	28,52%
TOTAL	4.263	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.33%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **51%**, de 7 a 12 un **28%** y de 13 a 18 años un **22%**) y el **0.67%** 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 Extraprocesal	8.339	2.175	10.514
%	79%	21%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.466	1.197	1.343	1.333
%	42%	11%	13%	13%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 79% 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.

**SÓLO UNA VIDA VIVIDA EN EL SERVICIO A LOS DEMÁS
MERECE SER VIVIDA.**



ALBERT EINSTEIN

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 ²	PR ²	SA ²	TOTAL SEGUIMIENTO PAV + PR + SA
Regional Amazonas	10	4	0	14
Regional Antioquia	3.352	160	8	3.520
Regional Arauca	50	0	0	50
Regional Atlántico	1.072	31	1	1.104
Regional Bogotá	3.891	37	14	3.942
Regional Bolívar	266	10	1	277
Regional Boyacá	183	0	1	184
Regional Caldas	90	0	0	90
Regional Caquetá	53	0	0	53
Regional Casanare	295	5	0	300
Regional Cauca	86	1	1	88
Regional Cesar	6	0	0	6
Regional Chocó	12	3	0	15
Regional Córdoba	116	3	0	119
Regional Cundinamarca	395	1	2	398
Regional Guainía	2	3	0	5
Regional Guajira	26	1	0	27
Regional Guaviare	62	0	0	62
Regional Huila	19	2	0	21
Regional Magdalena	34	3	0	37
Regional Meta	144	1	0	145
Regional Nariño	22	3	0	25
Regional Norte de Santander	327	1	1	329
Regional Putumayo	3	0	0	3
Regional Quindío	35	2	0	37
Regional Risaralda	38	2	0	40
Regional San Andrés	21	0	0	21
Regional Santander	1.095	25	0	1.120
Regional Sucre	2	0	0	2
Regional Tolima	147	5	0	152
Regional Valle del Cauca	693	12	0	705
Regional Vaupés	7	0	0	7
Regional Vichada	46	2	0	48
Sede Nacional	0	0	288	288
Total general	12.600	317	317	13.234

*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 MARZO](#)

El pasado 26 de marzo de 2015 tuvo lugar en las instalaciones del Contact Center Américas (CCA) ubicado en el Centro Empresarial Dorado Plaza de la Ciudad de Bogotá, el primer piloto previo al lanzamiento de la Estrategia de Cultura de Servicio ICBF "Formando Formadores"; el cual brinda herramientas para concientizar a los colaboradores del ICBF de la importancia que reviste su labor diaria para nuestros ciudadanos (independiente de si la misma no corresponde a una interacción directa con ellos) para tal fin el punto de partida es el "***Ser para el Hacer***".

A éste primer piloto asistieron 20 profesionales encargados de brindar soporte en la línea telefónica a la ciudadanía a Nivel Nacional en el Contact Center Américas (CCA).

La actividad estuvo a cargo de las profesionales de la Dirección de Servicios y atención Helen Rubiano Ruiz y Edna Niño Vargas.



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

“El buen trato a los demás, no es responsabilidad únicamente de los puntos de servicio de la entidad, debe estar presente en todas las relaciones internas y externas que como colaboradores manejamos cotidianamente, de manera que, de cara a los ciudadanos, sea lo que caracterice siempre la Cultura de Servicio del ICBF” *G. Eduardo P. Ardila*

Bogotá, marzo 2,3,4,5,6 de 2015



“Las relaciones de buen trato parten de la capacidad de reconocer y aceptar que existe un **YO** y también que existe un **OTRO**, ambos con necesidades y situaciones diferentes que se tienen en cuenta y se respetan...” *G. Eduardo P. Ardila*

Bogotá, marzo 16,17,18,19,20 de 2015

“La calidez en el trato, el reconocimiento y el respeto por el otro, son el aporte que los colaboradores de una entidad como la nuestra hacemos al crecimiento de la imagen del ICBF, tanto en la ciudadanía como en nuestros mismos compañeros de trabajo” *G. Eduardo P. Ardila*

Bogotá, marzo 24,25,26,27 de 2015

