

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR
FAMILIAR



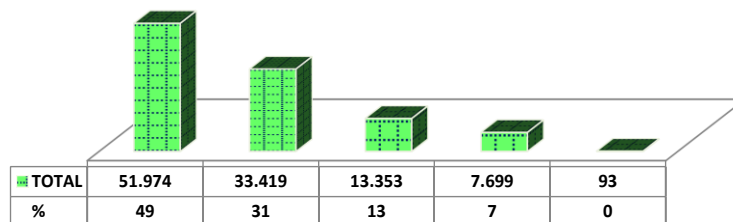
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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. 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	32.595	30,59%	824	0,77%	33.419	31,37%
Virtual	6.147	5,77%	1.552	1,46%	7.699	7,23%
Presencial	2.383	2,24%	49.591	46,55%	51.974	48,78%
Escrito	1.413	1,33%	11.940	11,21%	13.353	12,53%
Buzón	3	0,00%	90	0,08%	93	0,09%
Total Nuevas Peticiones	42.541	39,93%	63.997	60,07%	106.538	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	8.345	3,31%	-	0,00%	8.345	3,31%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	49.532	19,63%	-	0,00%	49.532	19,63%
APP - Tipificador Línea 106	117.477	46,57%	-	0,00%	117.477	46,57%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	54.280	21,52%	22.641	8,97%	76.921	30,49%
Total Otras Interacciones	229.634	91,03%	22.641	8,97%	252.275	100,00%
Total General	272.175	75,85%	86.638	24,15%	358.813	100,00%

En mayo la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **75.85%** y el Nivel Nacional en un **24.15%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **46.57%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **106.538** 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 **49%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **47%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	56.867	53,38%
BOGOTA	9.287	8,72%
VALLE DEL CAUCA	4.573	4,29%
ANTIOQUIA	4.355	4,09%
HUILA	3.641	3,42%
TOLIMA	2.570	2,41%
SANTANDER	1.792	1,68%
CUNDINAMARCA	1.772	1,66%
CORDOBA	1.734	1,63%
RISARALDA	1.651	1,55%
OTROS	18.296	17,17%
TOTAL	106.538	100,00%

*Del **53,38%** el **68,99%** 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.

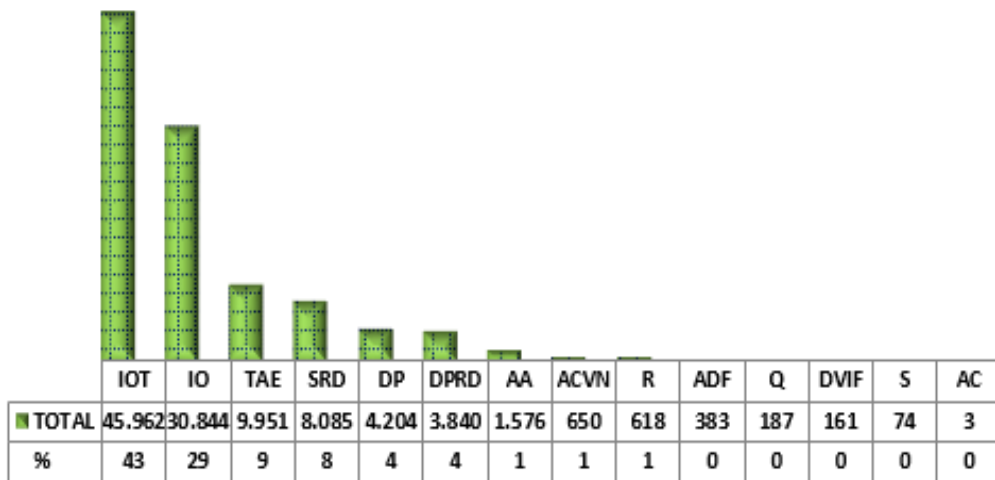
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	41.869	39,30%
CENTRO DE CONTACTO	14.998	14,08%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.621	1,52%
CZ BOSA	1.198	1,12%
CZ REVIVIR	1.158	1,09%
CZ CENTRO	997	0,94%
CZ PITALITO	982	0,92%
CZ 1 MONTERIA	968	0,91%
CZ NEIVA	867	0,81%
CZ KENNEDY	858	0,81%
CZ PEREIRA	855	0,80%
CZ TUNJA 2	847	0,80%
CZ VILLAVICENCIO 2	833	0,78%
CZ MANIZALES 2	815	0,76%
CZ CIUDAD BOLIVAR	797	0,75%
CZ SUBA	773	0,73%
CZ FLORENCIA 2	744	0,70%
CZ JORDAN	722	0,68%
CZ USME	680	0,64%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	613	0,58%
OTROS	33.343	31,30%
TOTAL	106.538	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



En mayo 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 mayo corresponden a **(106.538)** registros.

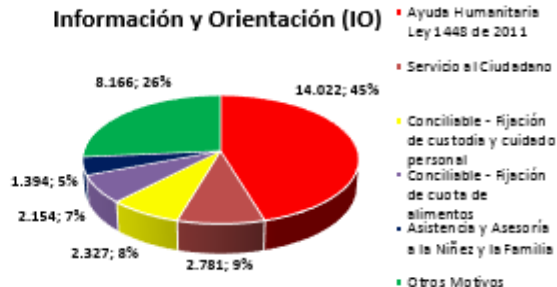
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

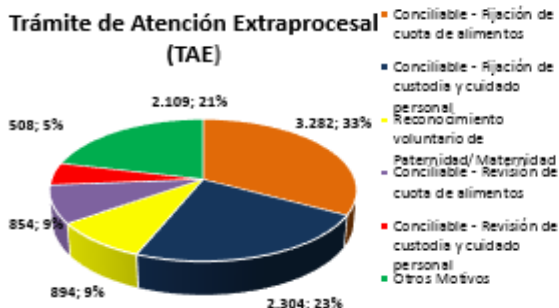
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención



San aquellos peticioneros de Información y Orientación que requieren un trámite.



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



San aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo las que por su naturaleza son conciliable a na, diligencias de reconocimiento voluntario de paternidad/maternidad, Conciliable - Revisión de cuota de alimentos, Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal



Se trata de aquellos situaciones de amenaza, inabrogancia o vulneración de derechos de niñar, niñar y adolecentes que son puertar en conocimiento por las entidades que conforman el SNEBF, en aquellas casos en la que las MNAs solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan las padres o cuidadores.

Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para el mes de mayo 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
BOLIVAR	100,00%	ARAUCA	100,00%	ARAUCA	100,00%
CAQUETA	100,00%	CALDAS	100,00%	BOLIVAR	100,00%
CASANARE	100,00%	CAQUETA	100,00%	CALDAS	100,00%
CAUCA	100,00%	CASANARE	100,00%	CAQUETA	100,00%
CESAR	100,00%	CAUCA	100,00%	CESAR	100,00%
CHOCO	100,00%	CESAR	100,00%	CHOCO	100,00%
GUAINIA	100,00%	CHOCO	100,00%	GUAINIA	100,00%
HUILA	100,00%	CUNDINAMARCA - GUAVIARE	100,00%	GUAJIRA	100,00%
GUAJIRA	100,00%	GUAJIRA - HUILA	100,00%	MAGDALENA	100,00%
MAGDALENA	100,00%	META - MAGDALENA	100,00%	NARIÑO	100,00%
NARIÑO	100,00%	NARIÑO - NTE DE SANTANDER	100,00%	PUTUMAYO	100,00%
PUTUMAYO	100,00%	PUTUMAYO - QUINDIO	100,00%	SAN ANDRES	100,00%
SAN ANDRES	100,00%	SUCRE - SAN ANDRES	100,00%	VAUPES	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
ARAUCA	58,00%	SEDE NACIONAL	51,00%	GUAVIARE	62,00%
ANTIOQUIA	41,00%			AMAZONAS	55,00%
BOGOTA	23,00%			NTE DE SANTANDER	48,00%
				SANTANDER	37,00%
VAUPES	0,00%			ATLANTICO	29,00%

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

Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.799	1.041	3.840
%	73%	27%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.673	415	306	98	307
%	44%	11%	8%	3%	8%

Del total de Denuncias recibidas el 73% se gestionaron, de las cuales el 44% 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	960	25,00%
VALLE DEL CAUCA	342	8,91%
ANTIOQUIA	280	7,29%
CUNDINAMARCA	277	7,21%
SANTANDER	208	5,42%
TOLIMA	191	4,97%
ATLANTICO	181	4,71%
CALDAS	156	4,06%
NORTE DE SANTANDER	104	2,71%
META	98	2,55%
OTROS	1.043	27,16%
TOTAL	3.840	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del 100% de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.43%** 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 **0.57%** 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

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el 76% 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.

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Trámite de atención Extraprocesal	7.563	2.388	9.951
%	76%	24%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.231	1.009	1.100	1.223
%	43%	10%	11%	12%

“SI QUIERES SER SABIO, APRENDE A INTERROGAR RAZONABLEMENTE, A ESCUCHAR CON ATENCIÓN, A RESPONDER SERENAMENTE Y A CALLAR CUANDO NO TENGAS NADA QUE DECIR”. JOHANN KASPAR



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	41	1	0	42
Regional Antioquía	4.527	29	6	4.562
Regional Arauca	28	0	0	28
Regional Atlántico	1.328	6	2	1.336
Regional Bogotá	4.968	21	42	5.031
Regional Bolívar	254	10	0	264
Regional Boyacá	317	0	3	320
Regional Caldas	142	2	0	144
Regional Caquetá	23	0	0	23
Regional Casanare	352	9	0	361
Regional Cauca	98	1	1	100
Regional Cesar	5	0	0	5
Regional Chocó	21	3	0	24
Regional Córdoba	333	0	0	333
Regional Cundinamarca	445	0	0	445
Regional Guainía	1	1	0	2
Regional Guajira	29	0	0	29
Regional Guaviare	58	0	0	58
Regional Huila	24	0	0	24
Regional Magdalena	133	1	1	135
Regional Meta	262	1	2	265
Regional Nariño	42	1	0	43
Regional Norte de Santander	408	0	0	408
Regional Putumayo	21	0	0	21
Regional Quindío	58	0	0	58
Regional Risaralda	66	1	0	67
Regional San Andrés	24	0	0	24
Regional Santander	1.276	9	0	1.285
Regional Sucre	13	0	0	13
Regional Tolima	248	6	0	254
Regional Valle del Cauca	732	3	2	737
Regional Vaupés	17	0	0	17
Regional Vichada	68	0	0	68
Sede Nacional	2.407	0	344	2.751
Total general	18.769	105	403	19.277

*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 MAYO](#)

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 mayo de 2015.

- El número de solicitudes recibidas.

TIPO DE PETICIÓN	MAYO
Derecho de Petición (Consulta e Información)	91
Información y Orientación	30.844
Información y Orientación con Tramite	45.963
Total general	76.898

Modalidad Derecho de Petición	Cantidad
Petición de Consulta	12
Petición de Información	79
Total general	91

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

Tipo de petición	Cantidad
Derecho de Petición	18
Información y Orientación con Tramite	316
Total general	334

- El tiempo de respuesta a cada solicitud.

Tipo de Petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	8
Información y Orientación con Tramite	7

HUMANIZANDO EL SERVICIO

Los días 11, 12, 13, 14 y 15 de mayo de 2015, en la Regional Córdoba y sus centros zonales de Lorica, Cereté, San Andrés de Sotavento, Sahagún, Montería, Planeta Rica, Montelibano, Tierra Alta y Sede de la Dirección Regional se dictó el Taller denominado "Atención con Calidad, Calidez y Humanización en Atención al Ciudadano", por la profesional Helen Rubiano Ruíz de la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección Nacional. Al evento asistieron en su totalidad 165 colaboradores.

El objetivo del taller fue sensibilizar sobre la importancia que reviste dar un buen servicio iniciando por el cliente interno (colaborador) para llevar una experiencia positiva y de calidad a quienes a diario entran en contacto con los niños, niñas y adolescentes y sus familias (cliente externo).



Centro Zonal Cereté




Centro Zonal Planeta Rica

GET DE SERVICIO HUMANIZADO

El 22 de mayo de 2015 en las instalaciones del Centro Zonal Rafael Uribe Uribe (en la Ciudad de Bogotá), la profesional Helen Rubiano Ruiz de la Dirección de Servicios y Atención Sede de la Dirección Nacional, en el espacio cedido por los colaboradores de este punto de atención en su Grupo de Estudio y Trabajo (GET), brindó una charla acerca de la importancia que tiene dar un buen servicio partiendo de cada uno como persona y creando conciencia de la importancia que tiene tanto nuestro cliente interno (compañeros de trabajo) como nuestro cliente externo (ciudadanos).



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



“Quienes tienen a su cargo el servicio al ciudadano son la cara del Estado para la gente. Las personas que están en las ventanillas, en las entradas de los edificios, detrás del teléfono, son quienes responden por las entidades ante los ciudadanos, de ellos depende el aumento de la confianza en el Estado y la percepción de transparencia que ellos tienen sobre nosotros” *Liliana Caballero, Directora de la Función Pública.*

Bogotá, Mayo 4, 5,6,7,8 de 2015

