

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



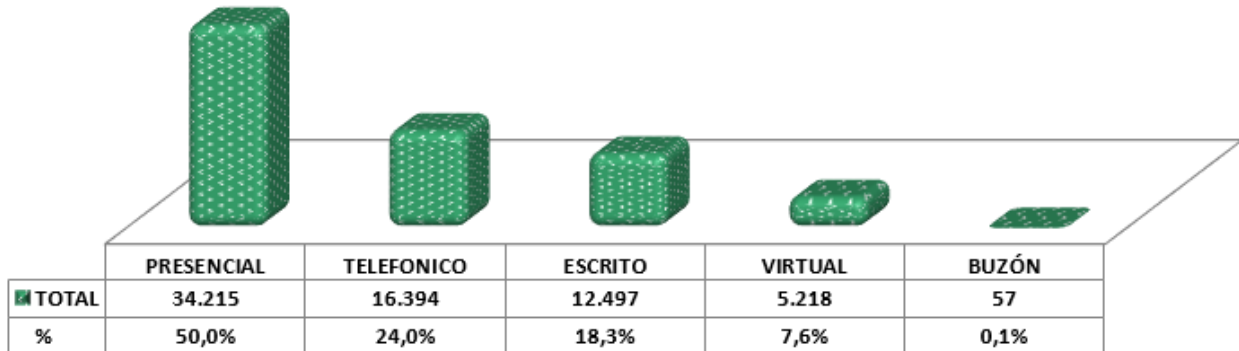
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS
TODOS**

Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Presencial	335	0,49%	33.880	49,55%	34.215	50,04%
Telefónico	15.562	22,76%	832	1,22%	16.394	23,97%
Escrito	162	0,24%	12.335	18,04%	12.497	18,28%
Virtual	4.228	6,18%	990	1,45%	5.218	7,63%
Buzón	8	0,01%	49	0,07%	57	0,08%
Total Nuevas Peticiones	20.295	29,68%	48.086	70,32%	68.381	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
APP - Tipificador Línea 106	132.265	71,54%	-	0	132.265	71,54%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	17.595	9,52%	18.489,00	0	36.084	19,52%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	14.280	7,72%	-	0	14.280	7,72%
Telefónico - Llamadas No Serias	2.248	1,22%	0	0,00%	2.248	1,22%
Total Otras Interacciones	166.388	90,00%	18.489	10,00%	184.877	100,00%
Total General	186.683	73,71%	66.575	26,29%	253.258	100,00%

En octubre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **73.71 %** y el Nivel Nacional en un **26.29%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **71.54%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **68.381** 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 **50,0%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **57%**.

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

Top 10 Regionales

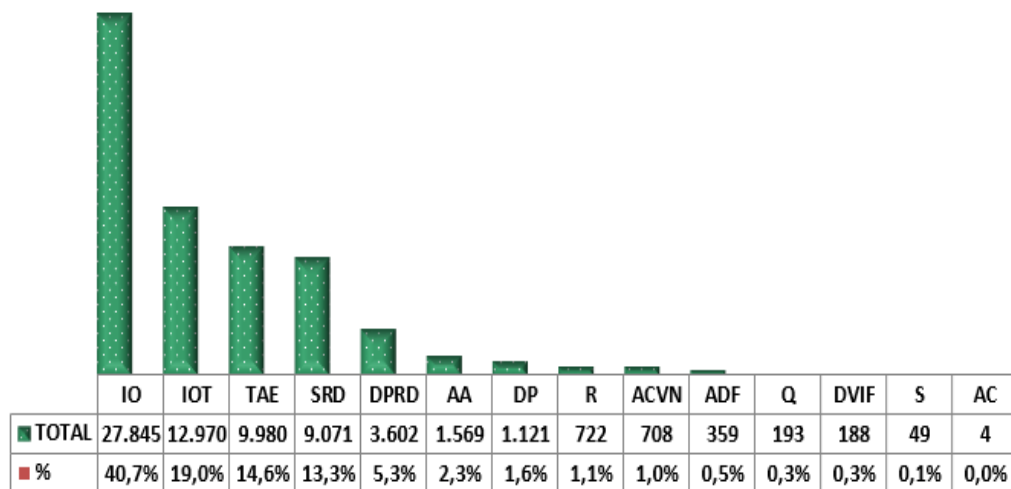
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	17.741	25,94%
BOGOTA	10.045	14,69%
VALLE DEL CAUCA	5.017	7,34%
ANTIOQUIA	3.837	5,61%
HUILA	3.138	4,59%
TOLIMA	2.643	3,87%
NORTE DE SANTANDER	2.297	3,36%
CUNDINAMARCA	2.018	2,95%
SANTANDER	1.946	2,85%
RISARALDA	1.724	2,52%
OTROS	17.975	26,29%
TOTAL	68.381	100,00%

*De las **17.741** peticiones recibidas en la Sede Nacional, **5.095** correspondieron 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, es decir un **29%**.

Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
CENTRO DE CONTACTO	13.251	19,38%
SEDE NACIONAL	4.490	6,57%
VALLE DEL CAUCA	1.100	1,61%
CZ CENTRO	1.073	1,57%
CZ BOSA	1.073	1,57%
CZ REVIVIR	1.051	1,54%
CZ SUBA	978	1,43%
CZ CIUDAD BOLIVAR	953	1,39%
CZ 1 MONTERIA	948	1,39%
CZ KENNEDY	947	1,38%
CZ JORDAN	935	1,37%
CZ VILLAVICENCIO 2	917	1,34%
CZ NORORIENTAL	907	1,33%
CZ PEREIRA	854	1,25%
CZ NEIVA	846	1,24%
CZ ENGATIVA	839	1,23%
CZ PITALITO	801	1,17%
CZ CUCUTA 3	743	1,09%
CZ LA GAITANA	713	1,04%
CZ MANIZALES 2	686	1,00%
CZ SOACHA	655	0,96%
OTROS	34.694	50,74%
TOTAL	68.381	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



En octubre 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 octubre que corresponden a **(68.381)** 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

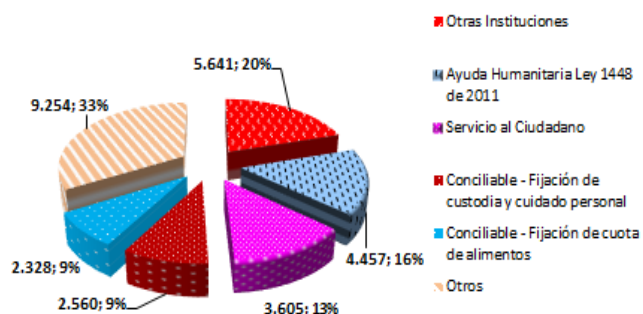
Tipo de Petición	Cantidad	Promedio Tiempo de Respuesta
Información y Orientación con Tramite	13.073	4
Trámite de atención Extraprocesal	10.146	5
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	9.307	5
Denuncias PRD	3.741	3
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.598	4
Derecho de Petición	1.129	5
Reclamos	736	6
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	709	4
Quejas	204	6
Denuncias Violencia Intrafamiliar	198	1
Sugerencias	51	5
Total general	40.892	

TIPOS DE PETICIONES



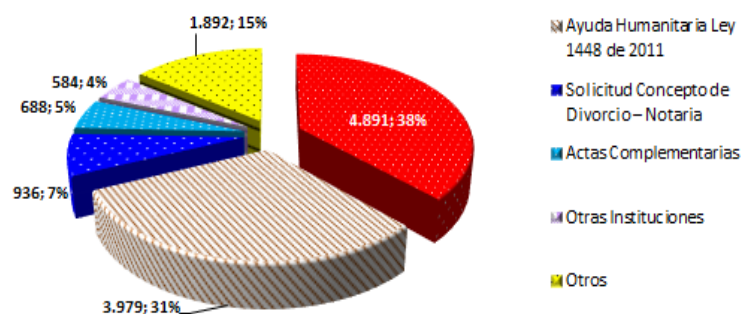
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación (IO)



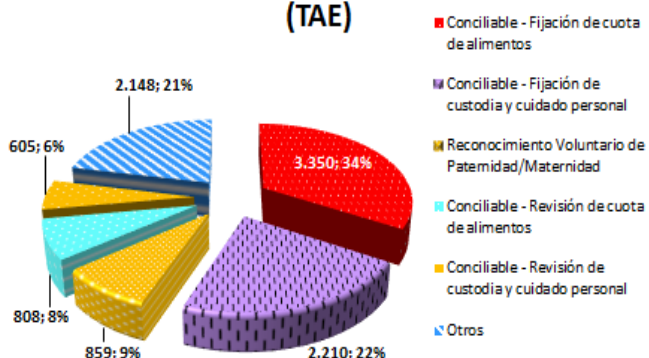
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Información y Orientación con Trámite (IOT)



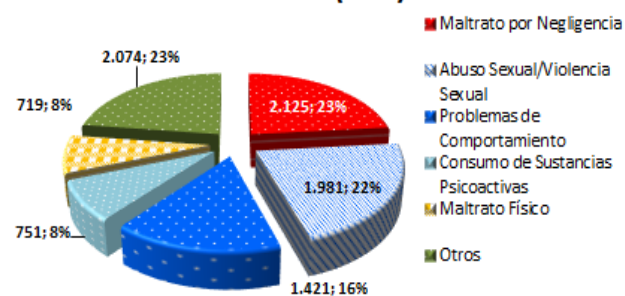
Son peticiones de Información y Orientación que requieren algún tipo de trámite.

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.

Nota: En las gráficas se da a conocer el total de peticiones, además del porcentaje de participación.

Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para el mes de octubre 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-CALDAS	100,00%	AMAZONAS-BOLIVAR	100,00%
CAQUETA-CASANARE	100,00%	BOYACA-CALDAS	100,00%
CAUCA-CESAR	100,00%	CAQUETA-CASANARE	100,00%
GUAINIA-GUAVIARE	100,00%	CAUCA-CESAR	100,00%
HUILA- LA GUAJIRA	100,00%	CHOCO-CUNDINAMARCA	100,00%
MAGDALENA-NARIÑO	100,00%	HUILA-LA GUAJIRA	100,00%
PUTUMAYO-QUINDIO	100,00%	MAGDALENA-META	100,00%
SAN ANDRES- SANTANDER	100,00%	NARIÑO-PUTUMAYO	100,00%
SEDE NACIONAL-SUCRE	100,00%	RISARALDA-SAN ANDRES	100,00%
VAUPÉS-CUNDINAMARCA	100,00%	SUCRE-VICHADA	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

QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR
GUAVIARE	66,7%
ARAUCA	62,5%

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

Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	3.167	435	3.602
%	88%	12%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.632	482	545	90	418
%	45%	13%	15%	2%	12%

Del total de Denuncias recibidas el **88%** se gestionaron, de las cuales el **45%** 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	869	24,13%
VALLE DEL CAUCA	302	8,38%
CUNDINAMARCA	271	7,52%
SANTANDER	216	6,00%
ANTIOQUIA	205	5,69%
CALDAS	188	5,22%
ATLANTICO	175	4,86%
TOLIMA	163	4,53%
NARIÑO	142	3,94%
HUILA	99	2,75%
OTROS	972	26,99%
TOTAL	3.602	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.6%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **57.4%**, de 7 a 12 un **24.6%** y de 13 a 18 años un **17.6%**) y el **0.4%** restante 0 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	7.905	2.075	9.980
%	79%	21%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	5.078	713	1.100	1.014
%	51%	7%	11%	10%

Del total de Trámite de Atención Extraprocésal - Asuntos Conciliables recibidas el 79 % se gestionaron, de las cuales el 51 % 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.

Bien hecho es mejor que bien dicho.



Benjamín Franklin

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 Antioquia	9.193	109	30	9.332
Regional Bogotá	6.909	21	52	6.982
Regional Atlántico	3.260	5	3	3.268
Regional Santander	1.711	3	2	1.716
Regional Valle del Cauca	1.248	33	8	1.289
Regional Tolima	1.014	7	2	1.023
Regional Casanare	802	10	0	812
Regional Norte de Santander	796	1	2	799
Regional Cundinamarca	715	3	2	720
Regional Meta	541	2	0	543
Regional Boyacá	465	2	1	468
Regional Bolívar	441	7	1	449
Regional Córdoba	370	0	0	370
Regional Caldas	250	0	2	252
Regional Nariño	206	1	0	207
Regional Risaralda	172	0	1	173
Regional Vichada	144	1	0	145
Regional Quindío	122	1	0	123
Regional Magdalena	120	0	1	121
Regional Caquetá	118	0	0	118
Regional Cauca	107	0	1	108
Regional Amazonas	77	0	0	77
Regional Huila	63	0	0	63
Regional San Andrés	52	0	0	52
Regional Guaviare	47	0	0	47
Regional Guajira	29	0	0	29
Regional Cesar	23	0	0	23
Regional Sucre	20	0	0	20
Regional Arauca	18	0	0	18
Sede Nacional	0	0	13	13
Regional Putumayo	9	0	0	9
Regional Chocó	8	0	0	8
Regional Guainía	7	0	0	7
Regional Vaupés	6	0	0	6
TOTAL	29.063	206	121	29.390

*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 OCTUBRE](#)

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 octubre de 2015.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE
Derecho de Petición (Consulta)	31
Derecho de Petición (Información)	59
Información y Orientación	27.858
Información y Orientación con Tramite	13.073
Total General	41.021

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

Tipo de Petición	Cantidad
Derecho de Petición	248
Información y Orientación con Tramite	590
Total general	838

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	4
Información y Orientación con Tramite	4

Durante el este mes de octubre de 2015, la Dirección de Servicios y Atención envió a los Responsables de Servicios y Atención de las Regionales mensajes de motivación a través de Decálogos (10 actitudes clave para el desarrollo humano a todo nivel), cuyo objetivo es partir sensibilizando a cada funcionario como ser humano y de esta manera poder brindar un mejor servicio a nuestros ciudadanos.



De igual manera a través de la contratista Helen Rubiano Ruíz perteneciente al Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención, llevó a cabo Videoconferencias con las Regionales mediante las cuales se socializó la nueva versión del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, se pretende que desde las regionales se socialice dicho protocolo a los centros zonales y al personal que labora en cada regional.

¡Programate desde ya y programa a tu Regional, tenemos información importante para todos!

Jueves 1 de octubre
8:30am a 10:00am

VIDEOCONFERENCIA
PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Invita: Dirección de Servicios y Atención

Deben asistir:

- TÚ como Responsable de Servicios y Atención de la Regional.
- Coordinadores de Centros Zonales de tu Regional.
- Responsables de Servicios y Atención de los Centros Zonales de tu Regional.

¡Contamos con tu Regional!

¡Programate desde ya y programa a tu Regional, tenemos información importante para todos!

Viernes 2 de octubre
11:00am a 12:30pm

VIDEOCONFERENCIA
PROTOCOLOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Invita: Dirección de Servicios y Atención

Deben asistir:

- TÚ como Responsable de Servicios y Atención de la Regional.
- Coordinadores de Centros Zonales de tu Regional.
- Responsables de Servicios y Atención de los Centros Zonales de tu Regional.

¡Contamos con tu Regional!

Protocolos de Servicio y Atención al Ciudadano

Estás invitado a la VIDEOCONFERENCIA de socialización

Miércoles

7 DE OCTUBRE

2:00pm a 4:00pm

Sala de Videoconferencias de tu Regional

No faltes!!!

Invita: Dirección de Servicios y Atención

Protocolos de Servicio y Atención al Ciudadano

Estás invitado a la VIDEOCONFERENCIA de socialización

Miércoles

28 DE OCTUBRE

8:30am a 11:00am

Sala de Videoconferencias de tu Regional

No faltes!!!

Invita: Dirección de Servicios y Atención

Recuerda que deben asistir:

- **Coordinador de Centro Zonal**
- **Responsable de Servicios y Atención de Centro Zona**

Ten presente que la videoconferencia no se desarrollará a través de lync