

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. Datos - Información Consolidada
2do Trimestre
2. Peticiones
 - a. Por Canales
 - b. Top 10 Regionales
 - c. Top 20 Centros Zonales
3. Tipos de Peticiones
 - Motivos más relevantes
 - peticiones de mayor atención
4. Indicadores de Servicios y Atención
 - a. Mayores Resultados
 - b. Menores Resultados
5. Denuncias PRD
 - a. Resultados de Constatación
 - b. Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias
 - c. Perfil del Maltratado
6. Trámite de Atención Extraprocesal (Conciliables)
 - Resultados de Audiencia
7. Seguimiento de la Gestión
8. Temas de Interés

SERVICIO SOMOS
TODOS

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

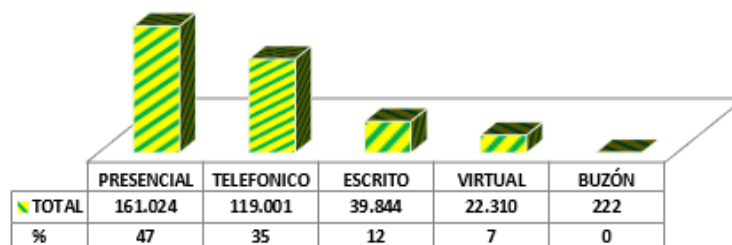
2DO TRIMESTRE



A continuación se dan a conocer datos de la gestión de las Regionales, Centros Zonales y Centro de Contacto acumulada desde abril a junio del presente año:

NUEVAS PETICIONES	CANALES	ABRIL				MAYO				JUNIO				
		CENTRO DE CONTACTO	REGIONAL	CONSOLIDADO		CENTRO DE CONTACTO	REGIONAL	CONSOLIDADO		CENTRO DE CONTACTO	REGIONAL	CONSOLIDADO		
		Cantidad	Cantidad	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Porcentaje	
	Telefónico	41.606	994	42.600	36,89%	32.595	824	33.419	31,37%	42.226	806	43.032	35,88%	
Presencial	3.192	49.305	52.497	45,46%	2.383	49.591	51.974	48,78%	3.492	52.485	55.977	46,67%		
Virtual	5.886	1.044	6.930	6,00%	6.147	1.552	7.699	7,23%	6.845	853	7.698	6,42%		
Escrito	1.218	12.169	13.387	11,59%	1.413	11.940	13.353	12,53%	1.670	11.499	13.169	10,98%		
Buzón	7	66	73	0,06%	3	90	93	0,09%	9	47	56	0,05%		
Total Nuevas Peticiones	51.909	63.578	115.487	100,00%	42.541	63.997	106.538	100,00%	54.242	65.690	119.932	100,00%		
OTRAS INTERACCIONES	LL - NS	11.265	0	11.265	3,91%	8.345	0	8.345	3,31%	7.251	0	7.251	3,00%	
	IVR	75.254	0	75.254	26,09%	49.532	0	49.532	19,63%	64.286	0	64.286	26,59%	
	APP Línea 106	110.229	0	110.229	38,22%	117.477	0	117.477	46,57%	91.735	0	91.735	37,94%	
	ACO	69.351	22.329	91.680	31,79%	54.280	22.641	76.921	30,49%	56.953	21.586	78.539	32,48%	
	Total Otras Interacciones	266.099	22.329	288.428	100,00%	229.634	22.641	252.275	100,00%	220.225	21.586	241.811	100,00%	
	Total General	318.008	85.907	403.915	100,00%	272.175	86.638	358.813	100,00%	274.467	87.276	361.743	100,00%	
% ACUMULADO								-11%					1%	

Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Presencial	9.062	2,65%	151.962	44,38%	161.024	47,03%
Telefónico	116.394	33,99%	2.607	0,76%	119.001	34,75%
Virtual	18.869	5,51%	3.441	1,00%	22.310	6,52%
Escrito	4.302	1,26%	35.542	10,38%	39.844	11,64%
Buzón	19	0,01%	203	0,06%	222	0,06%
Total Nuevas Peticiones	148.646	43,41%	193.755	56,59%	342.401	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	26.861	3,43%	-	0,00%	26.861	3,43%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	189.072	24,16%	-	0,00%	189.072	24,16%
APP - Tipificador Línea 106	319.441	40,82%	-	0,00%	319.441	40,82%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	180.584	23,08%	66.556	8,51%	247.140	31,58%
Total Otras Interacciones	715.958	91,49%	66.556	8,51%	782.514	100,00%
Total General	864.604	76,86%	260.311	23,14%	1.124.915	100,00%

En este segundo trimestre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **76.86%** y el Nivel Nacional en un **23.14%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **40.82%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106. En este trimestre se recibió un total de **342.401** 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 **47%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo trimestre del año pasado con un **52%**.

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

Top 10 Regionales

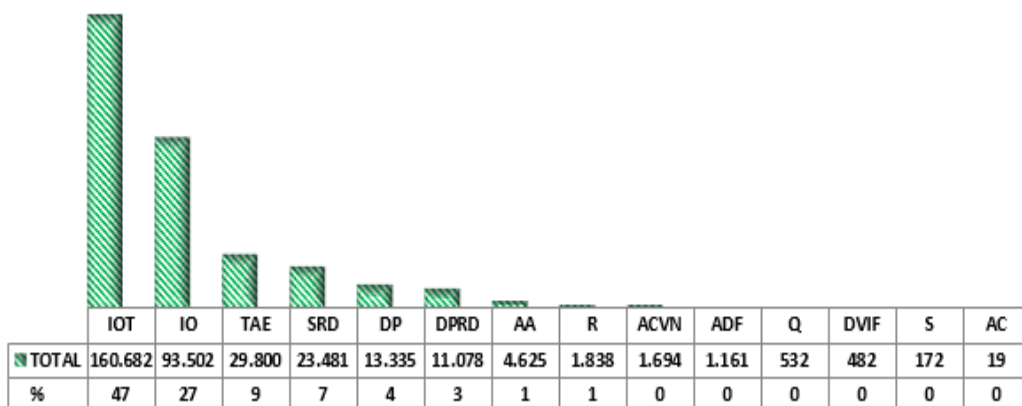
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	196.758	57,46%
BOGOTA	26.905	7,86%
VALLE DEL CAUCA	14.148	4,13%
ANTIOQUIA	11.753	3,43%
HUILA	11.206	3,27%
TOLIMA	7.455	2,18%
CUNDINAMARCA	5.418	1,58%
SANTANDER	5.345	1,56%
NORTE DE SANTANDER	5.145	1,50%
CORDOBA	4.880	1,43%
OTROS	53.388	15,59%
TOTAL	342.401	100,00%

*Del **57,46%** el **61,75%** 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	148.979	43,51%
CENTRO DE CONTACTO	47.779	13,95%
REGIONAL ANTIOQUIA	3.529	1,03%
CZ PITALITO	3.193	0,93%
CZ REVIVIR	3.159	0,92%
CZ CENTRO	3.132	0,91%
CZ BOSA	3.059	0,89%
CZ KENNEDY	2.607	0,76%
CZ SUBA	2.569	0,75%
CZ 1 MONTERIA	2.495	0,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	2.433	0,71%
CZ NEIVA	2.403	0,70%
CZ VILLAVICENCIO 2	2.390	0,70%
CZ FLORENCIA 2	2.372	0,69%
CZ PEREIRA	2.280	0,67%
CZ MANIZALES 2	2.241	0,65%
CZ JORDAN	2.088	0,61%
CZ GARZON	2.052	0,60%
CZ USME	1.905	0,56%
CZ NORORIENTAL	1.825	0,53%
OTROS	99.911	29,18%
TOTAL	342.401	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



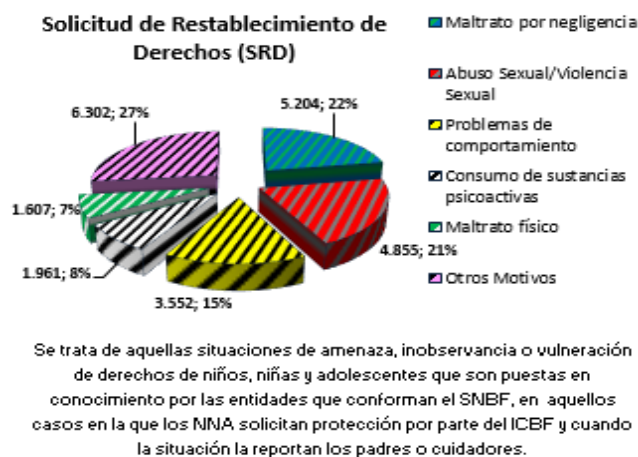
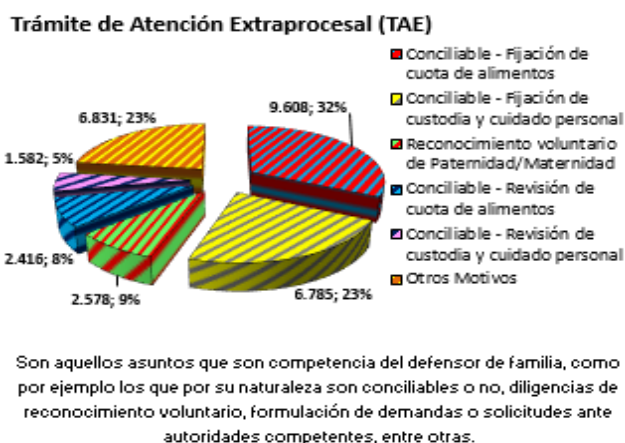
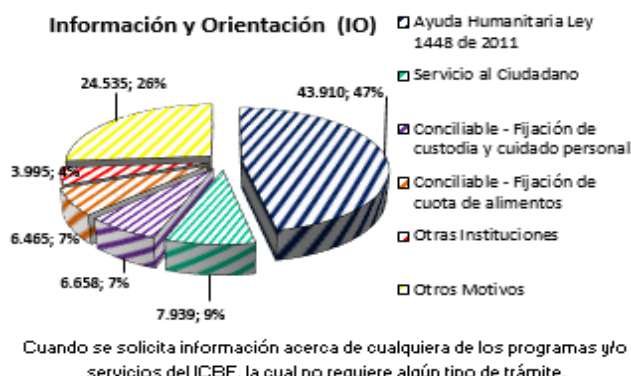
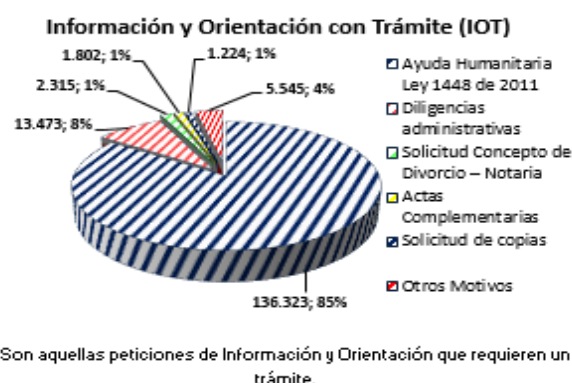
En el segundo trimestre del año las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia y Huila**. Teniendo en cuenta que el total de **nuevas** peticiones recibidas en este trimestre corresponden a **(342.401)** registros.

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



Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para este segundo trimestre 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 Y SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CESAR	100%	CAQUETA	100%	CAQUETA	100%
		CASANARE	100%		
CHOCO	100%	CESAR	100%	CESAR	100%
		CHOCO	100%		
CASANARE	100%	CUNDINAMARCA	100%	CHOCO	100%
		HUILA	100%		
SAN ANDRES	100%	LA GUAJIRA	100%	SAN ANDRES	100%
		MAGDALENA	100%		
CALDAS	100%	META - SAN ANDRES	100%	GUAINIA	100%
		PUTUMAYO - VAUPES	100%	GUAJIRA	100%

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 Y SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
VAUPES	46%	VICHADA	50%	ANTIOQUIA	50%
ANTIOQUIA	43%			NORTE DE SANTANDER	47%
				AMAZONAS	38%
				ATLANTICO	34%
BOGOTA	30%			SANTANDER	31%

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

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	9.151	1.927	11.078
%	83%	17%	100%



		ESTADO GESTIONADO				
		Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total		4.868	1.389	1.301	335	1.258
%		44%	13%	12%	3%	11%

Del total de Denuncias recibidas el **83%** 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	2688	24,26%
VALLE DEL CAUCA	1022	9,23%
CUNDINAMARCA	845	7,63%
ANTIOQUIA	792	7,15%
SANTANDER	598	5,40%
TOLIMA	544	4,91%
ATLANTICO	505	4,56%
CALDAS	442	3,99%
NORTE DE SANTANDER	340	3,07%
RISARALDA	308	2,78%
OTROS	2.994	27,03%
TOTAL	11.078	100%

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 **49%**, de 7 a 12 un **29%** 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 **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	25.906	3.894	29.800
%	87%	13%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	14.136	3.758	4.070	3.942
%	47%	13%	14%	13%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el 87% se gestionaron, de las cuales el 47% 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.

“Buenos líderes primero deben ser
buenos servidores”



Robert Greenleaf.

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	104	2	1	107
Regional Antioquia	13.575	193	42	13.810
Regional Arauca	134	3	1	138
Regional Atlántico	4.368	20	4	4.392
Regional Bogotá	15.414	42	96	15.552
Regional Bolívar	768	27	7	802
Regional Boyacá	870	2	4	876
Regional Caldas	393	3	0	396
Regional Caquetá	93	2	0	95
Regional Casanare	1.032	20	0	1.052
Regional Cauca	310	2	1	313
Regional Cesar	9	1	0	10
Regional Chocó	56	6	0	62
Regional Córdoba	950	2	2	954
Regional Cundinamarca	1.250	2	1	1.253
Regional Guainía	2	1	0	3
Regional Guajira	77	0	0	77
Regional Guaviare	157	1	0	158
Regional Huila	74	0	0	74
Regional Magdalena	346	2	2	350
Regional Meta	690	7	4	701
Regional Nariño	130	8	0	138
Regional Norte de Santander	1.166	5	0	1.171
Regional Putumayo	39	0	0	39
Regional Quindío	153	0	0	153
Regional Risaralda	202	3	0	205
Regional San Andrés	70	0	0	70
Regional Santander	4.404	41	0	4.445
Regional Sucre	31	5	0	36
Regional Tolima	793	14	1	808
Regional Valle del Cauca	2.382	13	7	2.402
Regional Vaupés	27	0	0	27
Regional Vichada	158	0	0	158
Sede Nacional	0	0	893	893
Total general	50.227	427	1.066	51.720

*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.

NO SE GENERÓ INFORME DE SEGUIMIENTO PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE

En el segundo trimestre del año la DSyA realizó la siguiente gestión:



La segunda y tercera sesión del piloto de la estrategia “Formando Formadores” en la cual participaron 38 colaboradores entre los que se contaron coordinadores, personal de formación y asesores de nuestras líneas de atención.

El Grupo de Regionales de la Dirección de Servicios y Atención llevó a cabo la socialización en el Proceso de Gestión de PQRS y en el uso de herramientas tecnológicas que soportan la gestión de los nuevos profesionales del macro proceso en los centros zonales y regionales del ICBF a nivel nacional.



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 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 Nacional. Al evento asistieron en su totalidad 165 colaboradores.



En el Centro Zonal Rafael Uribe Uribe, la profesional Helen Rubiano Ruiz, en el espacio cedido por los colaboradores de este punto de atención en su Grupo de Estudio y Trabajo, 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).

ICBF, ENTIDAD PRIORIZADA EN SERVICIO

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación escogió al ICBF como una **Entidad Priorizada en Servicio** para 2015. En el marco de esa priorización se conformó internamente un comité, cuyo fin primordial es facilitar información y viabilizar la intervención del programa al interior del ICBF.

La instalación de este Comité se llevó a cabo el 17 de junio pasado con la presencia de por lo menos un miembro por cada una de las siguientes áreas: Gestión Humana, Dirección Administrativa, Dirección de Información y Tecnología, Oficina Asesora de Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión, Dirección de Planeación y Dirección de Servicios y Atención.

La Alta Dirección de la Entidad, en cabeza de la Subdirectora General, firmó un compromiso con el DNP para la implementación de la metodología. Los componentes en que se enfocará el acompañamiento son: canales de servicio, talento humano, normatividad, relacionamiento con el ciudadano y estructura administrativa.

El acompañamiento del PNSC inicia con el establecimiento de un diagnóstico de la situación actual de la entidad y, posteriormente, entregará una serie de recomendaciones al ICBF para trabajar en la mejora continua de la calidad del servicio al ciudadano.

Se espera que esta intervención redunde en el corto y mediano plazo en el fortalecimiento de la cultura del servicio en todos los ámbitos y niveles de nuestra entidad.

CONTINUAMOS SENSIBILIZANDO...

La Dirección de Servicios y Atención envió vía electrónica los siguientes mensajes a todos los colaboradores del ICBF a Nivel Nacional durante el segundo trimestre.



La Dirección de Servicios y Atención se comprometió en recibir la felicitación de los colaboradores que en el mes de febrero de 2015 recibieron felicitaciones de sus ciudadanos por el buen servicio prestado. En esta oportunidad se destacaron por sus comentarios y excelente atención las siguientes personas:

Carmen Elena Vega - Gloria Liliana Pinelo - Josie Vanessa Molina, Luz Bihiane Zuluaga Velásquez y Carmen Vargas

Igualmente los ciudadanos manifestaron favorablemente los siguientes puntos de atención: Regional Antioquia, Centro Zonal Barranquilla, Centro Zonal Trujillo.

De esta manera, vemos materializado el hecho de que "dar más del 100%" y "servir con la satisfacción del deber cumplido" vale la pena (felicitaciones para todos).

