

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	17.283	21,92%	859	1,09%	18.142	23,01%
Virtual	5.020	6,37%	1.106	1,40%	6.126	7,77%
Presencial	660	0,84%	39.864	50,56%	40.524	51,40%
Escrito	235	0,30%	13.747	17,44%	13.982	17,73%
Buzón	4	0,01%	61	0,08%	65	0,08%
Total Nuevas Peticiones	23.202	29,43%	55.637	70,57%	78.839	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	2.422	1,27%	-	0,00%	2.422	1,27%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	21.706	11,41%	-	0,00%	21.706	11,41%
APP - Tipificador Línea 106	115.339	60,61%	-	0,00%	115.339	60,61%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	31.578	16,59%	19.261	10,12%	50.839	26,71%
Total Otras Interacciones	171.045	89,88%	19.261	10,12%	190.306	100,00%
Total General	194.247	72,17%	74.898	27,83%	269.145	100,00%

En septiembre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **72.17%** y el Nivel Nacional en un **27.83%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **60.61%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **78.839** 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 **51%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **55%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	22.320	28,31% *
BOGOTA	11.333	14,37%
VALLE DEL CAUCA	5.877	7,45%
ANTIOQUIA	4.059	5,15%
HUILA	3.339	4,24%
TOLIMA	2.973	3,77%
NORTE DE SANTANDER	2.403	3,05%
RISARALDA	2.202	2,79%
CUNDINAMARCA	2.091	2,65%
SANTANDER	1.979	2,51%
OTRAS REGIONALES	20.263	25,70%
TOTAL	78.839	100,00%

*Del **28,31%** el **54,78%** 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.

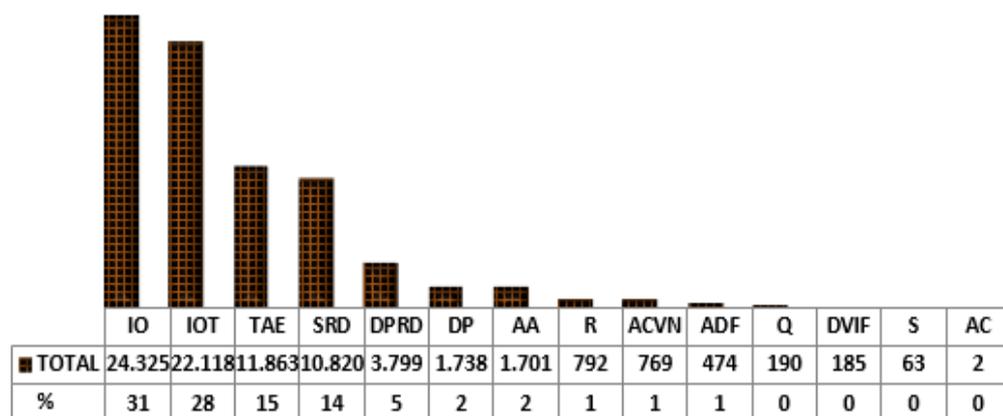
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	13.694	17,37% *
CENTRO DE CONTACTO	8.626	10,94% *
CZ BOSA	1.580	2,00%
CZ CENTRO	1.367	1,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	1.064	1,35%
CZ REVIVIR	1.029	1,31%
CZ KENNEDY	1.026	1,30%
CZ SUBA	1.012	1,28%
CZ PEREIRA	1.005	1,27%
CZ ENGATIVA	983	1,25%
CZ VILLAVICENCIO 2	964	1,22%
CZ NORORIENTAL	962	1,22%
CZ JORDAN	962	1,22%
CZ NEIVA	943	1,20%
CZ MANIZALES 2	916	1,16%
CZ CUCUTA 3	849	1,08%
CZ LA GAITANA	820	1,04%
CZ 1 MONTERIA	769	0,98%
CZ USME	753	0,96%
CZ SOACHA	693	0,88%
OTROS	38.822	49,24%
TOTAL	78.839	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR
FAMILIAR



En septiembre 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 septiembre corresponden a **(78.839)** 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

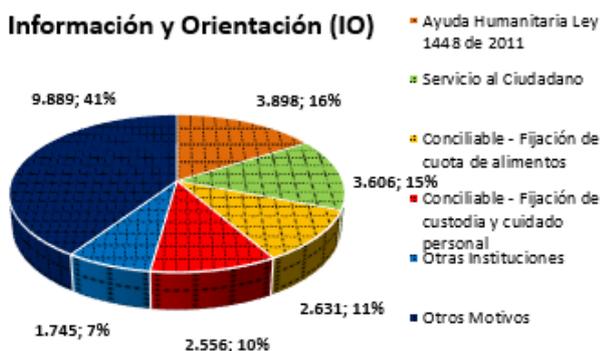
[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

Tiempo de Respuesta

Tipo de Petición	Total	Promedio tiempo de Respuesta
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.820	5
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	790	5
Denuncias PRD	4.276	3
Denuncias Violencia Intrafamiliar	197	1
Derecho de Petición	1.748	6
Información y Orientación con Trámite	22.423	5
Quejas	205	6
Reclamos	810	6
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	11.932	5
Sugerencias	64	5
Trámite de Atención Extraprocesal	13.146	5
Total	57.411	

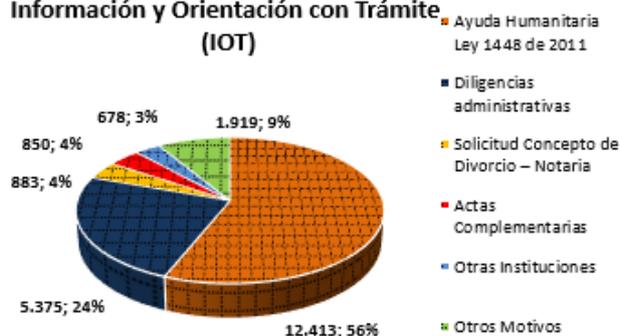
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación (IO)



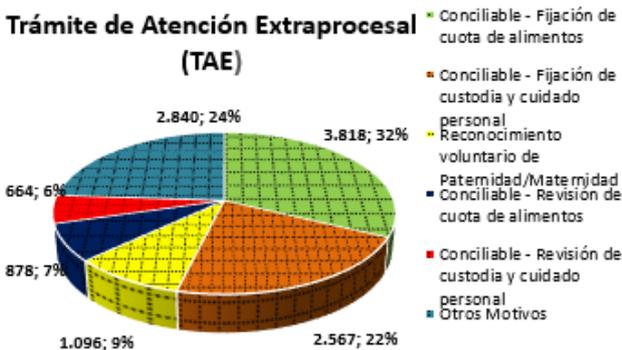
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Información y Orientación con Trámite (IOT)



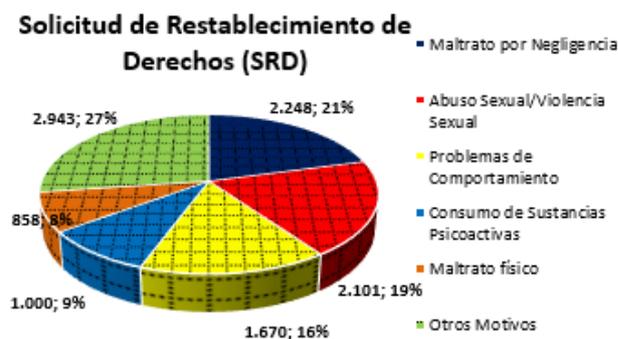
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Trámite de Atención Extraprocetal (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 SNEF, 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 septiembre 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
AMAZONAS - CALDAS	100%	BOGOTA - CALDAS	100%
CAQUETA - CASANARE		CAQUETA - CASANARE	
CAUCA - CHOCO		CAUCA - CESAR	
CUNDINAMARCA - GUAINIA		CHOCO - CUNDINAMARCA	
GUAVIARE - HUILA		GUAVIARE - HUILA	
MAGDALENA - NARIÑO		GUAJIRA - MAGDALENA	
QUINDIO - SAN ANDRES		META - NARIÑO	
SANTANDER - SEDE NACIONAL		PUTUMAYO - QUINDIO	
VAUPES - VALLE DEL CAUCA		SAN ANDRES - SANTANDER	
ANTIOQUIA		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.

Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
VICHADA	69,2%	ARAUCA	66,7%
BOGOTA	60,6%		

[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	3.460	339	3.799
%	91%	9%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.776	502	618	112	452
%	47%	13%	16%	3%	12%

Del total de Denuncias recibidas el **91%** se gestionaron, de las cuales el **47%** 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	830	21,85%
VALLE DEL CAUCA	357	9,40%
ANTIOQUIA	285	7,50%
CUNDINAMARCA	258	6,79%
SANTANDER	216	5,69%
TOLIMA	201	5,29%
CALDAS	195	5,13%
ATLANTICO	151	3,97%
NARIÑO	140	3,69%
NORTE DE SANTANDER	115	3,03%
OTROS	1.051	27,67%
TOTAL	3.799	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.66 %** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **58%**, de 7 a 12 un **25%** y de 13 a 18 años un **17%**) y el **0.34%** 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 Extraprocésal	10.730	1.133	11.863
%	90%	10%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	6.217	1.379	1.661	1.473
%	52%	12%	14%	12%

Del total de Trámite de Atención Extraprocésal - Asuntos Conciliables recibidas el 90% se gestionaron, de las cuales el 52% 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.

“La actitud es una pequeña cosa que hace una gran diferencia”. **Winston Churchill**



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	10	3	0	13
Regional Antioquia	2.401	106	22	2.529
Regional Arauca	14	0	2	16
Regional Atlántico	465	1	2	468
Regional Bogotá	4.565	10	66	4.641
Regional Bolívar	227	3	0	230
Regional Boyacá	297	0	1	298
Regional Caldas	68	1	2	71
Regional Caquetá	16	0	0	16
Regional Casanare	325	5	0	330
Regional Cauca	55	2	1	58
Regional Cesar	2	1	0	3
Regional Chocó	14	4	0	18
Regional Córdoba	82	1	1	84
Regional Cundinamarca	337	3	3	343
Regional Guainía	0	0	0	0
Regional Guajira	7	0	0	7
Regional Guaviare	19	0	0	19
Regional Huila	9	0	0	9
Regional Magdalena	38	0	0	38
Regional Meta	125	2	0	127
Regional Nariño	27	0	1	28
Regional Norte de Santander	258	6	0	264
Regional Putumayo	4	0	0	4
Regional Quindío	45	0	2	47
Regional Risaralda	92	0	0	92
Regional San Andrés	25	0	0	25
Regional Santander	366	0	3	369
Regional Sucre	2	3	0	5
Regional Tolima	483	7	1	491
Regional Valle del Cauca	638	9	6	653
Regional Vaupés	0	0	0	0
Regional Vichada	96	0	0	96
Sede Nacional	0	0	68	68
Total general	11.112	167	181	11.460

*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 SEPTIEMBRE](#)

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 septiembre de 2015.

- El número de solicitudes recibidas.

Modalidad Derecho de Petición	Cantidad
Petición de Consulta (Consulta)	14
Petición de Información (Información)	46
Información y Orientación	24.338
Información y Orientación con Trámite	22.423
Total general	46.821

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

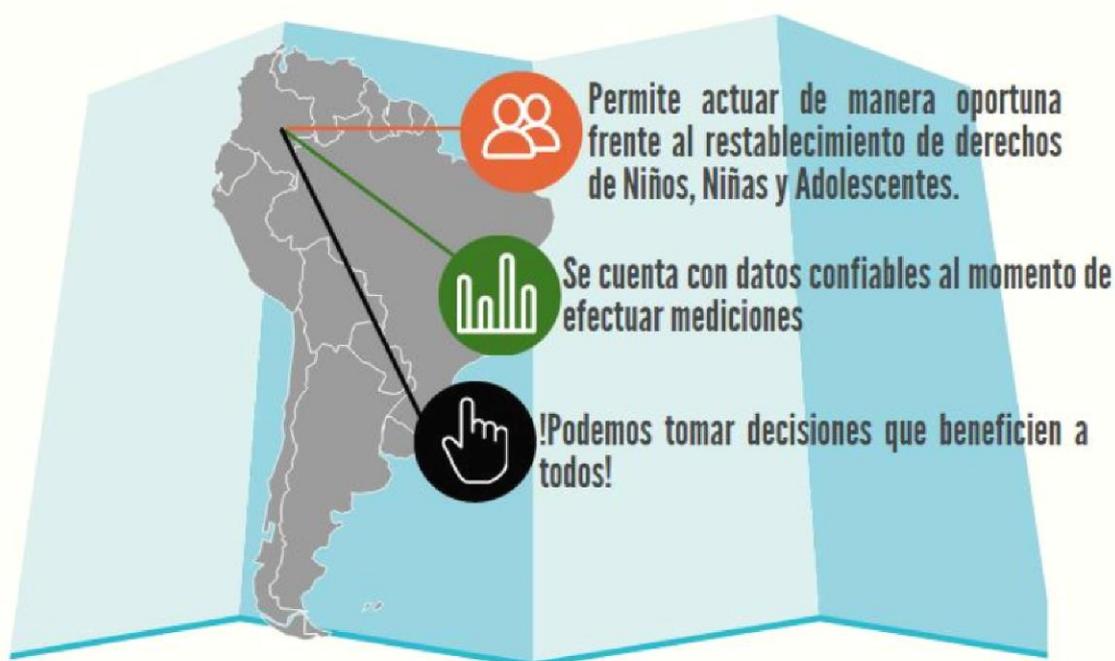
Tipo de petición	Cantidad
Derecho de Petición	31
Información y Orientación con Trámite	707
Total general	738

- El tiempo de respuesta a cada solicitud.

Tipo de petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	6
Información y Orientación con Trámite	5

La Dirección de Servicios y Atención invita a todos los colaboradores, especialmente a los enlaces de Servicio y Atención de las Regionales y los Centros Zonales a hacer un buen registro de la información en el Sistema de Información Misional de la entidad. ¡Todos nos beneficiamos!

¡Tu registro en SIM es muy importante !



Debes registrar todas las interacciones con nuestros ciudadanos

Registra de manera completa y oportuna





¿Por qué es importante el registro en el SIM?



 Evita la pérdida de datos

 Beneficia por igual a los niveles Nacional, Regional y Zonal

 Permite tomar decisiones específicas y a futuro

 Favorece el manejo y generación de estadísticas confiables

 Facilita la trazabilidad de los procesos

Quando se registran en el Sistema de Información Misional las interacciones y actuaciones con los ciudadanos



Se brinda sustento a la toma de decisiones de la Entidad frente a equipos y recursos.



FOTOSSEARCH

4800945 www.fotosearch.com