

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR
FAMILIAR



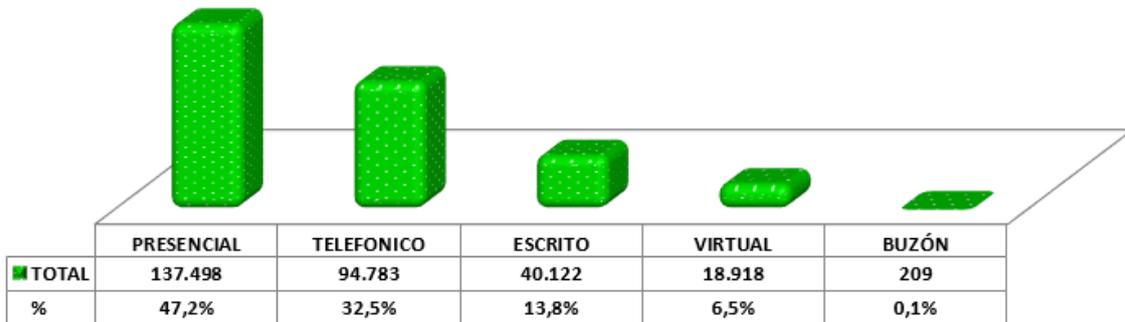
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. Datos - Información Consolidada
3er 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

Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	92.283	31,65%	2.500	0,86%	94.783	32,51%
Presencial	6.585	2,26%	130.913	44,91%	137.498	47,16%
Virtual	16.048	5,50%	2.870	0,98%	18.918	6,49%
Escrito	2.763	0,95%	37.359	12,81%	40.122	13,76%
Buzón	9	0,00%	200	0,07%	209	0,07%
Total Nuevas Peticiones	117.688	40,37%	173.842	59,63%	291.530	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	13.460	1,87%	-	0	13.460	1,87%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	135.008	18,71%	-	0	135.008	18,71%
APP - Tipificador Línea 106	356.980	49,48%	-	0	356.980	49,48%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	155.097	21,50%	60.902	8,44%	215.999	29,94%
Total Otras Interacciones	660.545	91,56%	60.902	8,44%	721.447	100,00%
Total General	778.233	76,83%	234.744	23,17%	1.012.977	100,00%

En este tercer trimestre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **79.99%** y el Nivel Nacional en un **20.01%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **43.95%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106. En este trimestre se recibió un total de **296.108** 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 **44%**, 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

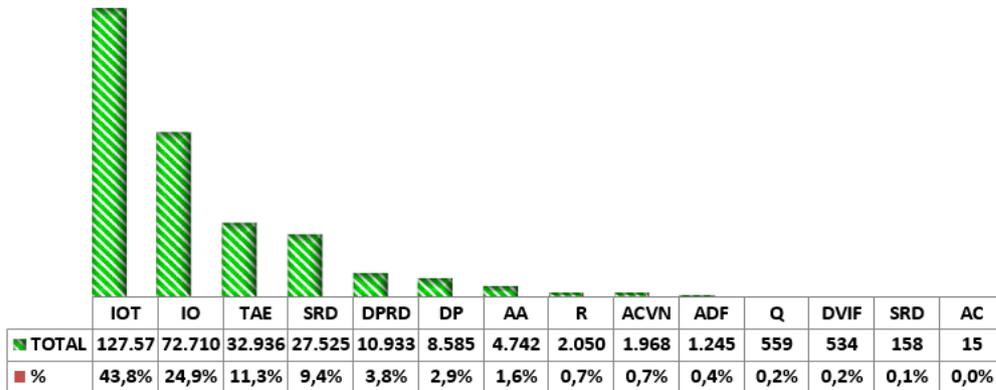
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	138.859	47,63%
BOGOTA	29.295	10,05%
VALLE DEL CAUCA	15.571	5,34%
ANTIOQUIA	11.746	4,03%
HUILA	9.826	3,37%
TOLIMA	7.921	2,72%
NORTE DE SANTANDE	6.234	2,14%
RISARALDA	5.835	2,00%
CUNDINAMARCA	5.748	1,97%
SANTANDER	5.609	1,92%
OTROS	54.886	18,83%
TOTAL	291.530	100,00%

*Del 47.63% el **63.59** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencial y Escrito.

Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	108.391	37,18%
CENTRO DE CONTACTO	30.468	10,45%
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	3.373	1,16%
CZ CENTRO	3.354	1,15%
CZ BOSA	2.951	1,01%
CZ KENNEDY	2.773	0,95%
CZ NORORIENTAL	2.722	0,93%
CZ SUBA	2.687	0,92%
CZ REVIVIR	2.622	0,90%
CZ VILLAVICENCIO 2	2.584	0,89%
CZ PEREIRA	2.571	0,88%
CZ NEIVA	2.357	0,81%
CZ CUCUTA 3	2.347	0,81%
REGIONAL ANTIOQUIA	2.345	0,80%
CZ CIUDAD BOLIVAR	2.340	0,80%
CZ MANIZALES 2	2.250	0,77%
CZ JORDAN	2.187	0,75%
CZ ENGATIVA	2.141	0,73%
CZ USME	2.119	0,73%
CZ 1 MONTERIA	2.057	0,71%
CZ LA GAITANA	106.891	36,67%
TOTAL	291.530	100,00%

TIPOS DE PETICIONES

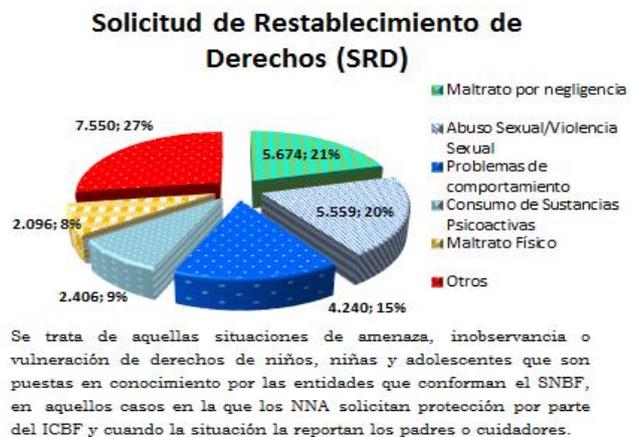
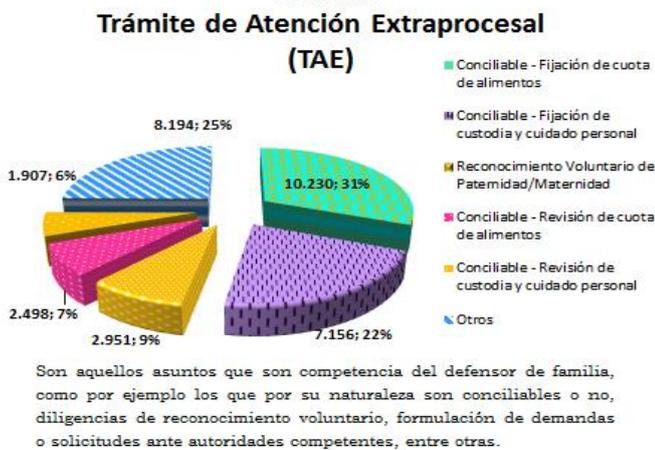
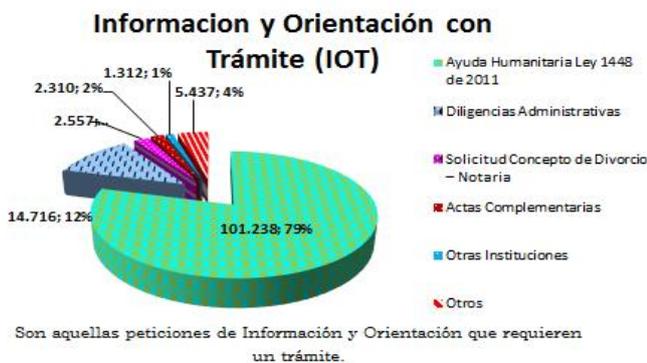


En el tercer trimestre del año las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila, y Tolima**. Teniendo en cuenta que el total de **nuevas** peticiones recibidas en este trimestre corresponden a **(296.108)** registros.

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 tercer 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 - SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CHOCO	100,00%	CAQUETA	100,00%
HUILA		CESAR	
NARIÑO		CUNDINAMARCA	
QUINDIO		CHOCO	
CASANARE		HUILA - GUAJIRA	
SAN ANDRES		QUINDÍO - CASANARE	
VAUPÉS		PUTUMAYO - SAN ANDRÉS	
CUNDINAMARCA		AMAZONAS - BOGOTA	

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

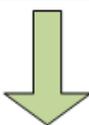
DENUNCIAS PRD		QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
BOGOTA	47%	VICHADA	50%

[CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL TERCER 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	10.311	622	10.933
%	94%	6%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	5.596	1.427	1.552	316	1.420
%	51%	13%	14%	3%	13%

Del total de Denuncias recibidas el **94%** se gestionaron, de las cuales el **51%** 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	2.453	22,44%
VALLE DEL CAUCA	1.053	9,63%
ANTIOQUIA	832	7,61%
CUNDINAMARCA	788	7,21%
SANTANDER	638	5,84%
TOLIMA	575	5,26%
CALDAS	519	4,75%
ATLANTICO	499	4,56%
NARIÑO	372	3,40%
NORTE DE SANTANDER	328	3,00%
OTRAS	2.876	26,31%
TOTAL	10.933	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.7%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **58.6%**, de 7 a 12 un **24.1%** y de 13 a 18 años un **17.0%**) y el **0.3%** 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 Extraprocesal	31.738	1.198	32.936
%	96%	4%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	18.198	4.088	4.969	4.483
%	55%	12%	15%	14%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 88 % se gestionaron, de las cuales el 44 % 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 persona más importante es aquella que
necesita de nosotros.



León Tolstoi

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	92	3	0	95
Regional Antioquia	17.387	470	72	17.929
Regional Arauca	89	1	3	93
Regional Atlántico	5.981	10	2	5.993
Regional Bogotá	21.903	30	198	22.131
Regional Bolívar	844	9	0	853
Regional Boyacá	1.216	8	1	1.225
Regional Caldas	519	11	2	532
Regional Caquetá	128	0	0	128
Regional Casanare	1.426	16	1	1.443
Regional Cauca	290	3	1	294
Regional Cesar	66	2	0	68
Regional Chocó	74	7	0	81
Regional Córdoba	935	3	1	939
Regional Cundinamarca	1.793	10	4	1.807
Regional Guainía	5	0	0	5
Regional Guajira	67	0	1	68
Regional Guaviare	108	0	0	108
Regional Huila	71	0	0	71
Regional Magdalena	325	0	1	326
Regional Meta	893	7	2	902
Regional Nariño	309	6	1	316
Regional Norte de Santander	1.634	12	0	1.646
Regional Putumayo	13	1	0	14
Regional Quindío	271	1	2	274
Regional Risaralda	438	3	0	441
Regional San Andrés	189	2	0	191
Regional Santander	5.124	4	3	5.131
Regional Sucre	35	5	0	40
Regional Tolima	1.664	19	2	1.685
Regional Valle del Cauca	3.319	23	8	3.350
Regional Vaupés	6	2	0	8
Regional Vichada	313	0	0	313
Sede Nacional	0	0	1.122	1.122
TOTAL	67.527	668	1.427	69.622

*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 TERCER TRIMESTRE](#)

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

TALLER DE SENSIBILIZACION

En julio la Facilitadora Helen Rubiano Ruíz quien hace parte del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la DSyA realizó el taller “Para vivir mejor asegurándonos de la calidad” dirigido a 35 colaboradores de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.



El evento se desarrolló en el Auditorio del Centro Zonal Usaquén en una jornada de 8 a.m. a 12m, cuyo objetivo fue valorar las opiniones propias y la de los compañeros de trabajo para crear espacios laborales agradables y armónicos en los que la diferencia pueda ser respetada y asumida. Lo anterior, en el marco del

fortalecimiento de la cultura del servicio en el ICBF.

FORMANDO FORMADORES

En este mismo mes la DSyA llevó a cabo la jornada de sensibilización y reinducción “Formando Formadores”.

El evento se desarrolló en Hotel Blue Inn de Bogotá y contó con la participación de los responsables de Servicios y Atención de 32 regionales del ICBF en el país, así como de colaboradores que apoyan la gestión del Centro de Contacto.



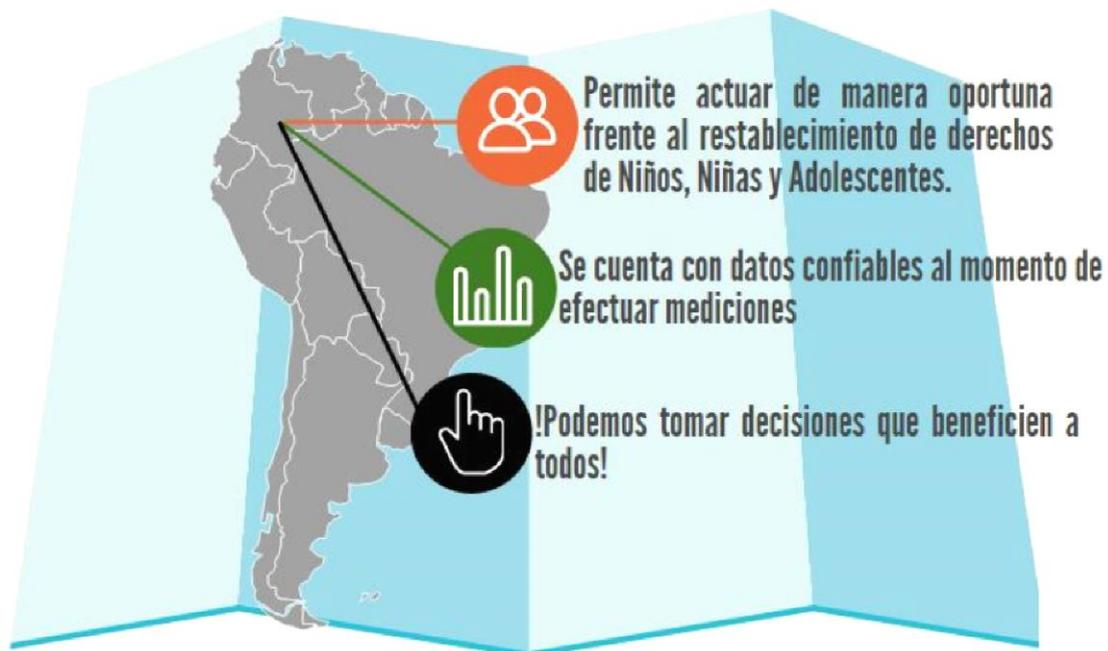
Los asistentes tuvieron la oportunidad de participar en conferencias relacionadas con los temas más importantes que manejan las cinco áreas misionales de la entidad, así como de disfrutar de una jornada de sensibilización en servicio humanizado, liderada por una facilitadora experta del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención. Esta jornada es solo el principio de un compartir de conocimiento que bajará en cascada a todos los miembros de la entidad, pues es responsabilidad ahora de nuestros enlaces en las

regionales bajar estos temas a los suyos en los centros zonales y a su vez al resto del personal en los puntos de atención.

CULTURA DEL REGISTRO

La Dirección de Servicios y Atención invito 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

