

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



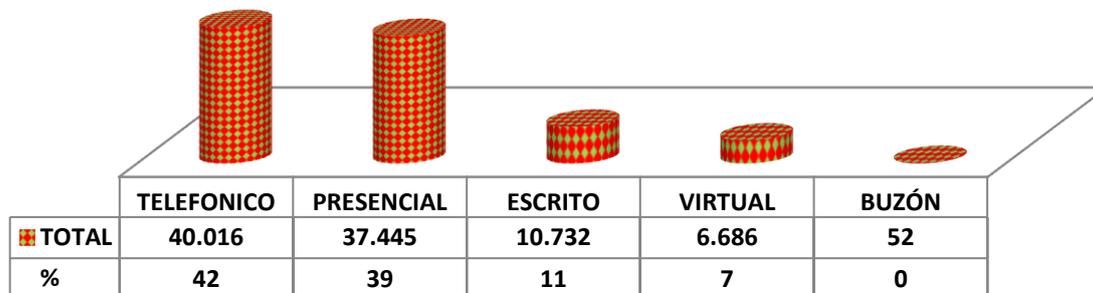
PROSPERIDAD
PARA TODOS

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. Temas de Interés

SERVICIO SOMOS
TODOS

Por Canales



CANALES	REGIONAL	
	Cantidad	Porcentaje
Presencial	33.802	75%
Escrito	9.725	22%
Telefónico	497	1%
Virtual	816	2%
Buzón	45	0%
Totales	44.885	100%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	39.519	79%
Presencial	3.643	7%
Virtual	5.870	12%
Escrito	1.007	2%
Buzón	7	0%
Totales	50.046	100%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	37.445	39%
Telefónico	40.016	42%
Escrito	10.732	11%
Virtual	6.686	7%
Buzón	52	0%
Totales	94.931	100%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	92.069
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	84.136
Total ACO + IVR	176.205
App -Tipificación Línea 106	75.628
Total General	346.764

En diciembre del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **39%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un **63%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	62.439	65,77%
BOGOTA	6.041	6,36%
HUILA	3.134	3,30%
VALLE DEL CAUCA	3.110	3,28%
TOLIMA	1.964	2,07%
ANTIOQUIA	1.685	1,77%
CUNDINAMARCA	1.343	1,41%
SANTANDER	1.202	1,27%
RISARALDA	1.078	1,14%
NORTE DE SANTANDER	1.077	1,13%
OTROS	11.858	12,49%
TOTAL	94.931	100,00%

*Del **65.77 %** el **71.67%** 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.

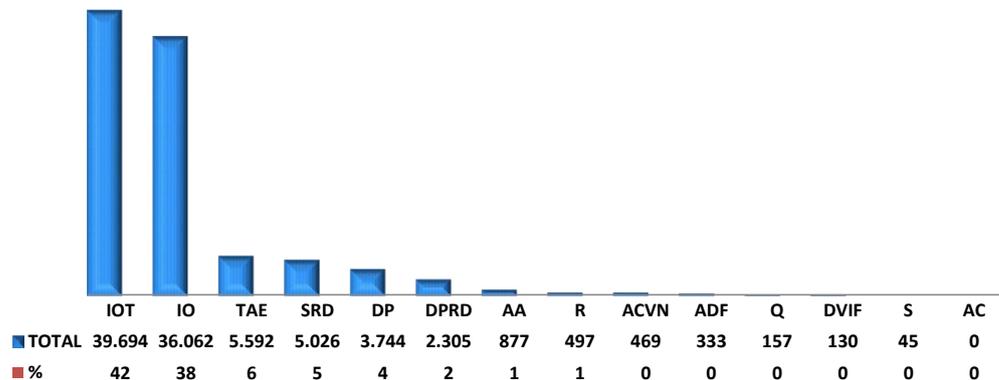
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	36.872	38,84%
CENTRO DE CONTACTO	25.567	26,93%
VALLE		
CZ CENTRO	835	0,88%
CZ PITALITO	831	0,88%
CZ BOSA	742	0,78%
CZ CIUDAD BOLIVAR	694	0,73%
CZ KENNEDY	684	0,72%
CZ VILLAVICENCIO 2	680	0,72%
CZ NEIVA	613	0,65%
CZ JORDAN	607	0,64%
CZ PEREIRA	591	0,62%
CZ GARZON	575	0,61%
CZ SUBA	564	0,59%
CZ MANIZALES 2	560	0,59%
CZ LA GAITANA	526	0,55%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	462	0,49%
CZ CUCUTA 3	450	0,47%
REGIONAL HUILA	435	0,46%
CZ ENGATIVA	433	0,46%
CZ SOACHA	423	0,45%
OTROS	21.787	22,95%
TOTAL	94.931	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



En diciembre las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Huila, Valle del Cauca, y Tolima**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas peticiones recibidas en el mes de diciembre que corresponden a (94.931) registros**.

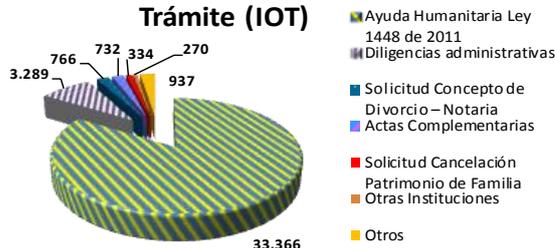
CONVENCIONES

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](#)

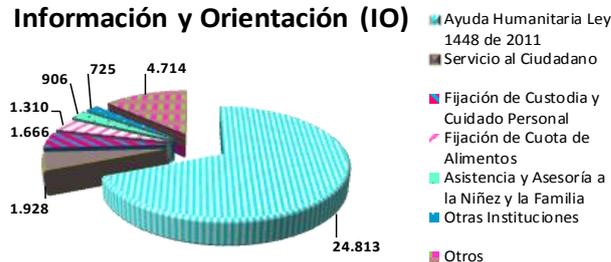
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



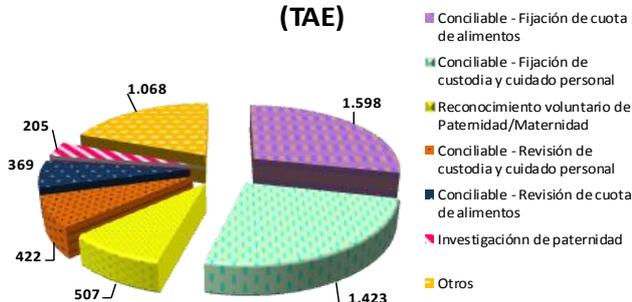
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



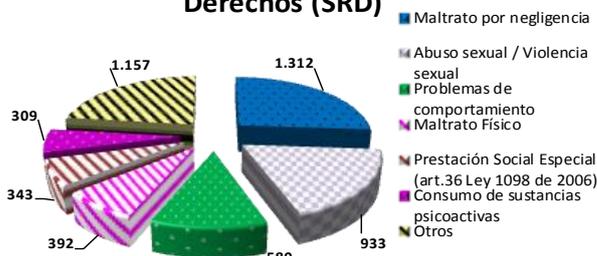
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Trámite de Atención Extraprocesal (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)

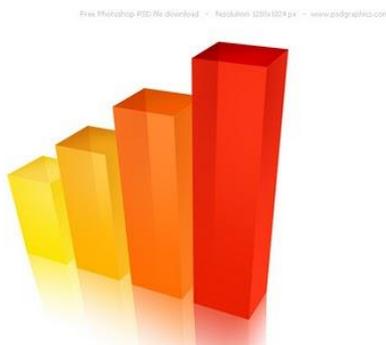


Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el SNBF, en aquellos casos en la que los NNA solicitan protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores.

Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para el mes de diciembre 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 Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CALDAS-CASANARE	100,00%	CALDAS-ARAUCA	100,00%	CALDAS-TOLIMA	100,00%
CAQUETA-PUTUMAYO	100,00%	CAQUETA CASANARE	100,00%	CAQUETA	100,00%
CESAR-SAN ANDRES	100,00%	CESAR-PUTUMAYO	100,00%	CESAR	100,00%
CHOCO-AMAZONAS	100,00%	CHOCO-GUAVIARE	100,00%	CHOCO	100,00%
HUILA-GUAINIA	100,00%	HUILA	100,00%	LA GUAJIRA	100,00%
LA GUAJIRA-VAUPÉS	100,00%	META	100,00%	MAGDALENA	100,00%
MAGDALENA-VICHADA	100,00%	NORTE DE SANTANDER	100,00%	PUTUMAYO	100,00%
META	100,00%	QUINDIO	100,00%	SAN ANDRES	100,00%
SUCRE	100,00%	RISARALDA	100,00%	AMAZONAS	100,00%
ARAUCA	100,00%	TOLIMA	100,00%	GUAINIA	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 Y RECLAMOS: 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

QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CORDOBA	50,00%	VAUPES	60,00%
VICHADA	33,33%	SANTANDER	58,33%
		VICHADA	50,00%
AMAZONAS	0,00%	ANTIOQUIA	43,68%
		ATLANTICO	31,54%

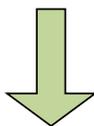
Nota: El indicador de Denuncias PRD para el mes de diciembre no arroja resultados críticos, sin embargo falto a nivel nacional un 7.51% para alcanzar el 100% del cumplimiento del indicador.

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	2.050	255	2.305
%	89%	11%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.079	339	277	58	297
%	47%	15%	12%	3%	13%

Del total de Denuncias recibidas el **89%** 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	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	520	22,56%
VALLE DEL CAUCA	212	9,20%
SANTANDER	172	7,46%
CUNDINAMARCA	169	7,33%
ANTIOQUIA	142	6,16%
META	107	4,64%
CALDAS	100	4,34%
NARIÑO	97	4,21%
TOLIMA	94	4,08%
NORTE DE SANTANDER	71	3,08%
OTROS	621	26,94%
TOTAL	2.305	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.3 %** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el **0.7 %** 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.

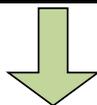
TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

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	5.045	547	5.592
%	90%	10%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	2.473	761	850	961
%	44%	14%	15%	17%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 90 % 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 paz y la armonía constituyen
la mayor riqueza de la familia.**



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	PAV+PR+SA
Regional Amazonas	18	0	0	18
Regional Antioquia	2.149	96	8	2.253
Regional Arauca	52	6	0	58
Regional Atlántico	1.561	9	0	1.570
Regional Bogotá	3.019	105	2	3.126
Regional Bolívar	96	2	0	98
Regional Boyacá	153	3	0	156
Regional Caldas	248	10	1	259
Regional Caquetá	9	1	0	10
Regional Casanare	261	25	0	286
Regional Cauca	85	26	0	111
Regional Cesar	3	0	0	3
Regional Chocó	10	2	0	12
Regional Córdoba	92	5	0	97
Regional Cundinamarca	325	2	0	327
Regional Guainía	5	0	0	5
Regional Guajira	15	2	0	17
Regional Guaviare	33	0	0	33
Regional Huila	62	0	0	62
Regional Magdalena	3	0	0	3
Regional Meta	93	2	0	95
Regional Nariño	51	3	0	54
Regional Norte de Santander	172	1	0	173
Regional Putumayo	6	0	0	6
Regional Quindío	31	0	0	31
Regional Risaralda	37	1	0	38
Regional San Andrés	46	3	0	49
Regional Santander	1.259	5	0	1.264
Regional Sucre	2	2	0	4
Regional Tolima	61	9	0	70
Regional Valle del Cauca	890	19	0	909
Regional Vaupés	6	1	0	7
Regional Vichada	103	0	0	103
Sede Nacional	0	0	1.785	1.785
TOTAL	10.956	340	1.796	13.092

*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 DICIEMBRE](#)

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN

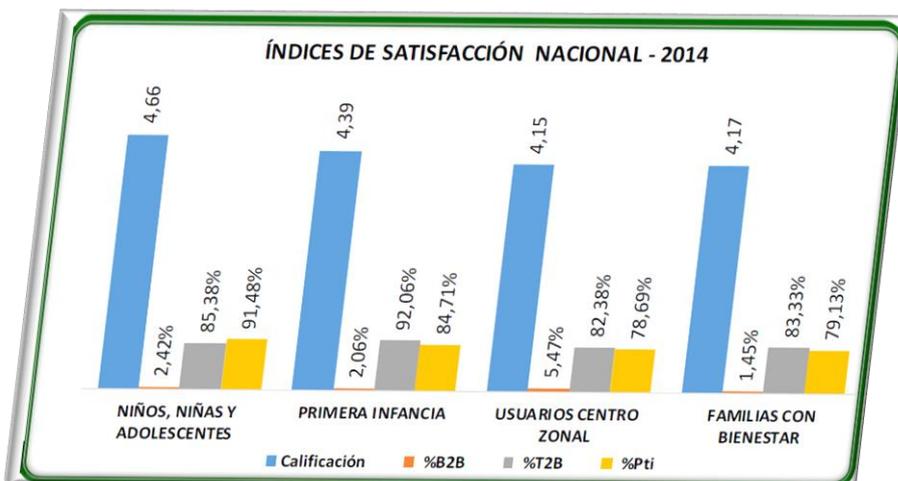


En el mes de diciembre de 2014 se entregaron los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción que la Dirección de Servicios y Atención, en cumplimiento de su función y a través de la firma Help File, aplicó en las 33 regionales a diferentes grupos poblacionales: Usuarios de Centro Zonal, Padres Primera Infancia, Niños, Niñas y Adolescentes, Usuarios de Centro Zonal y familias beneficiarias del

programa Familias con Bienestar, obteniendo un nivel de satisfacción nacional de un 84.01%.

Los resultados globales ya fueron socializados a las regionales y se espera que en los primeros días de febrero de 2015, se socialice con los responsables de Servicio y Atención de las regionales y centros zonales, así como con los coordinadores zonales los resultados específicos por regional.

A continuación se presentan los resultados generales:



ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 6707 – 2013



Del 9 al 12 de diciembre de 2014, en el Hotel Boutique City Center, se llevó a cabo el evento actualización de la Resolución 6707 de 2013, el cual contó con la participación activa de las responsables de Servicios y Atención de las Regionales Nariño, Valle, Huila, Risaralda, Córdoba, Guajira y Cesar, quienes representaron a las demás regionales del país y trabajaron juiciosamente de la mano de profesionales de la

Dirección de Servicios y Atención. El encuentro obedeció a las observaciones que se han recibido de los territorios a nivel nacional para mejorar el servicio y alcanzar la calidad, calidez y oportunidad deseada en todos los puntos de atención del ICBF.

TALLER DE GERENCIA DEL SERVICIO

En Bogotá, el día 16 de diciembre de 2014, en el Hotel Boutique Continental, se llevó a cabo el segundo taller Gerencia del Servicio, en el cual participaron 45 servidores públicos, especialmente de las Regionales Cundinamarca y Bogotá. El evento estuvo a cargo de la conferencista especialista en Mercadeo y Gerencia de Servicio, Dora Leonor Acosta Trujillo, quien expuso temas relacionados con el ser humano, el liderazgo, el desempeño del Servidor Público y la tipología de usuarios, entre otros. Se desarrollaron dinámicas relacionadas con la sensibilización y el trabajo en equipo.

