

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. 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	44.095	80,10%
Escrito	9.628	17,49%
Telefónico	671	1,22%
Virtual	608	1,10%
Buzón	46	0,08%
Totales	55.048	100,00%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	23.151	83,49%
Virtual	2.065	7,45%
Presencial	1.798	6,48%
Escrito	714	2,58%
Buzón	0	0,00%
Totales	27.728	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	45.893	55,44%
Telefónico	23.822	28,78%
Escrito	10.342	12,49%
Virtual	2.673	3,23%
Buzón	46	0,06%
Totales	82.776	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones	27.308
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	0
Total General	110.084

** En Enero el IVR no estaba activado

En enero del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un 55%, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un 63%.

[CONSULTA AQUÍ](#)

Top 10 Regionales

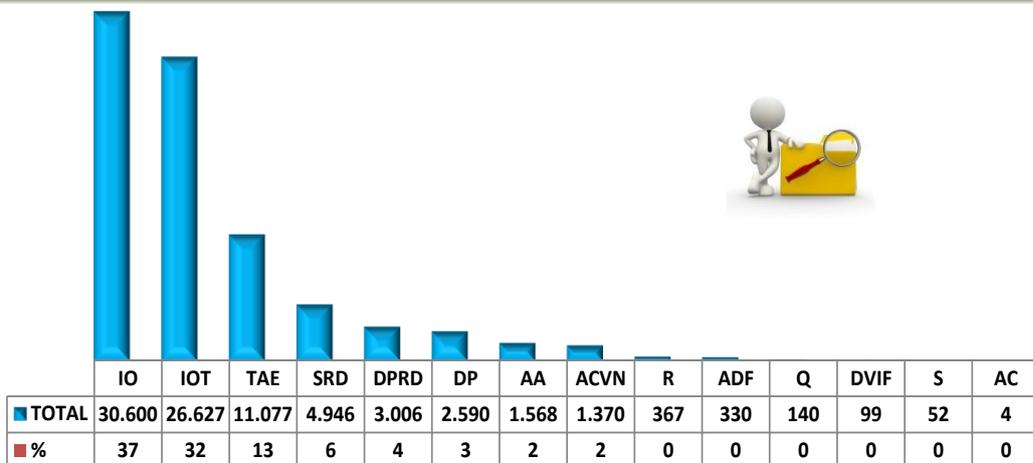
REGIONAL	TOTAL
SEDE NACIONAL	39.983
BOGOTA	8.072
VALLE DEL CAUCA	4.371
TOLIMA	2.941
HUILA	2.805
ANTIOQUIA	2.486
NORTE DE SANTANDER	1.884
SANTANDER	1.852
RISARALDA	1.585
META	1.582

[CONSULTA AQUÍ](#)

Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL
SEDE NACIONAL	21.709
CENTRO DE CONTACTO	18.274
CZ BOSA	988
CZ CENTRO	914
VALLE DEL CAUCA	841
CAUCA	73
CZ MANIZALES 2	859
CZ VILLAVICENCIO 2	857
CZ SUBA	840
CZ NEIVA	824
CZ KENNEDY	813
CZ PITALITO	741
CZ LA GAITANA	736
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	728
CZ VALLEDUPAR 2	633
CZ USME	622
CZ JORDAN	610
CZ IBAGUE	606
CZ PEREIRA	604
CZ NORORIENTAL	580
CZ CIUDAD BOLIVAR	558
CZ ARMENIA NORTE	552

TIPOS DE PETICIONES

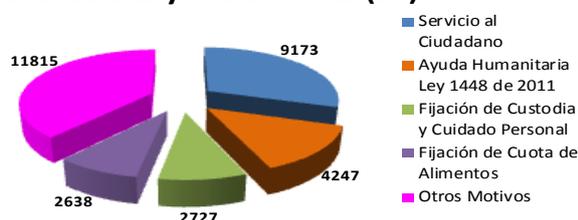


CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con Trámite	IOT
Quejas	Q
Reclamos	R
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	SRD
Sugerencias	S
Trámite de Atención Extraprocesal	TAE

En enero las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Cundinamarca y Santander. Teniendo en cuenta el total de peticiones recibidas en el mes de enero que corresponden a (82.776) registros.

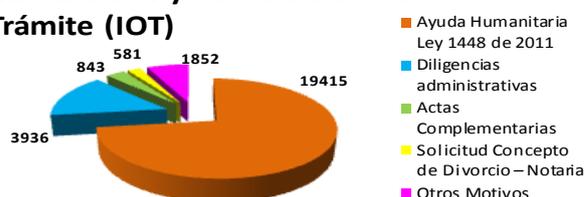
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

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)



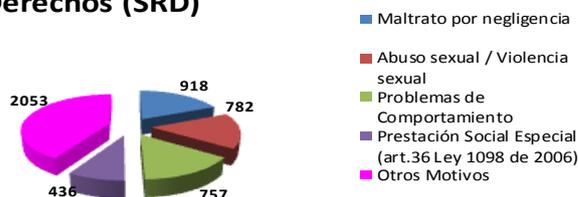
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Trámite de Atención 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 Enero los tipos de petición que más registraron este tipo motivo fueron Información y Orientación e Información y Orientación con Trámite.

[CONSULTA AQUÍ](#)

Mayores Resultados



DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Caquetá	100,00%	Caldas - Caquetá	100,00%	Caquetá	100,00%
Cundinamarca	100,00%	Cesar - Cundinamarca	100,00%	Cundinamarca	100,00%
Chocó	100,00%	Chocó - Huila	100,00%	La Guajira	100,00%
La Guajira	100,00%	La Guajira - Magdalena	100,00%	Tolima	100,00%
Putumayo	100,00%	Sucre - Tolima	100,00%	Putumayo	100,00%
Amazonas	100,00%	Casanare - San Andres	100,00%	San Andres	100,00%
Guainia	100,00%	Guainía - Vichada	100,00%	Guainía	100,00%

Consiste en expresar de manera porcentual las denuncias constatadas de manera oportuna **(3 días)**, en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

Consiste en expresar de manera porcentual las quejas y reclamos cerrados oportunamente **(15 días)**, en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

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

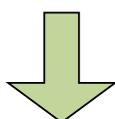


DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Bogotá	67,01%	Boyacá	33,33%	Santander	69,26%
		Guaviare	33,33%	Casanare	60,00%
Arauca	44,44%	Arauca	0,00%	Norte de Santander	54,59%
		Amazonas	0,00%	Bogotá	52,18%
				Atlántico	48,70%
				Antioquia	25,85%

CONSULTA AQUÍ

Resultados de la Constatación

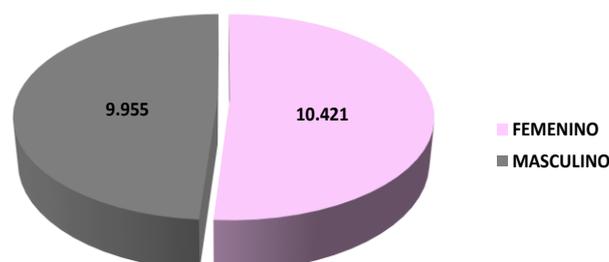
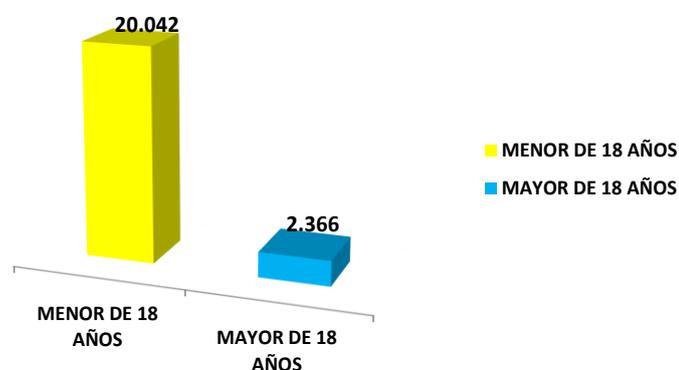
TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.611	395	3.006
%	87	13	100



ESTADO GESTIONADO				
Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
1.506	366	199	106	434
57	14	8	4	17

Del total de Denuncias recibidas el 87% se gestionaron, de las cuales el 57% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la constatación no cuenta con el resultado de la situación encontrada. 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.

Perfil del Maltratado



Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el 89% registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el 11% 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	6.956	1.853	8.809
%	79	21	100



ESTADO GESTIONADO			
Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
3.397	1.394	1.224	941
48	20	18	14

*Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el **79%** se gestionaron, de las cuales el **48%** a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la cita con el Defensor de Familia.*

*Meterle psicología a la vida, es dialogar con los problemas,
negociar con los conflictos y concertar la convivencia con tolerancia.*

Hay muchas formas de hablar en un conflicto, pero solo una forma de conciliar.



SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN



REGIONAL	Peticiones Abiertas Vencidas	Solicitud de Actuaciones	Peticiones Rechazadas	Total Seguimiento	Valor Porcentual
Regional Amazonas	69		4	73	0,3%
Regional Antioquia	12.091	4	7	12.102	47,2%
Regional Arauca	104			104	0,4%
Regional Atlántico	853	1	3	857	3,3%
Regional Bogotá	5.748	4	17	5.769	22,5%
Regional Bolívar	67			67	0,3%
Regional Boyaca	257		1	258	1,0%
Regional Caldas	68			68	0,3%
Regional Caquetá	33	1		34	0,1%
Regional Casanare	1.668		5	1.673	6,5%
Regional Cauca	93			93	0,4%
Regional Cesar	19			19	0,1%
Regional Choco	17			17	0,1%
Regional Cordoba	115			115	0,4%
Regional Cundinamarca	160			160	0,6%
Regional Guainia	3			3	0,0%
Regional Guajira	12			12	0,0%
Regional Guaviare	22			22	0,1%
Regional Huila	316	5	2	323	1,3%
Regional Magdalena	75			75	0,3%
Regional Meta	170	2		172	0,7%
Regional Nariño	20	1		21	0,1%
Regional Norte de Santander	769	1	2	772	3,0%
Regional Putumayo	5			5	0,0%
Regional Quindio	29			29	0,1%
Regional Risaralda	14		4	18	0,1%
Regional San Andres	71			71	0,3%
Regional Santander	179	2	6	187	0,7%
Regional Sucre	4			4	0,0%
Regional Tolima	243		5	248	1,0%
Regional Valle del Cauca	506	2	2	510	2,0%
Regional Vaupés	7			7	0,0%
Regional Vichada	35		1	36	0,1%
Sede Nacional		1.694		1.694	6,6%
Total general.....	23.842	1.717	59	25.618	100%

Peticiones Abiertas Vencidas: 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.

Peticiones Rechazadas: 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.

Solicitud de Actuaciones: 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](#)

La Dirección de Servicios y Atención, realizó un estudio para conocer la percepción e índice del nivel de satisfacción del cliente externo con relación al cumplimiento que el ICBF da a sus programas y servicios aplicando encuestas a los diferentes grupos poblaciones objeto de la misión institucional.

Desde el 2 hasta el 17 de Diciembre de 2013 tiempo establecido de ejecución para aplicar la encuesta a Nivel Nacional por la firma contratada HELP FILE LTDA; en el mes de enero se publicaron los resultados de acuerdo a la población objetivo:

Centros Zonales: Usuarios de Centros Zonal.

Niños, Niñas y Adolescentes: Hogares Sustitutos, Centro de Protección – Internado.

Adultos/Usuarios de los programas: Padres de niños que sean beneficiarios en Centros de Recuperación nutricional, Hogares Infantiles, Jardines Sociales, Hogares Múltiples, Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar FAMI, Desayunos Infantiles con Amor.

Procesos de Adopción a Familias en el Exterior: Familias Adoptantes en el Exterior con Aplicación de la encuesta a cargo del ICBF.

Se aplicaron un total de 10.161 encuestas en total, al realizar la validación de la información distribuidas de la siguiente manera:

- 3.556 encuestas de Usuarios de Centro Zonal.
- 3.552 corresponden a padres de primera infancia.
- 3.053 se aplicaron a Niños, niñas y adolescentes. En general se determinaron en promedio 9.828 respuestas efectivas.

Los resultados de la encuesta de satisfacción nacional realizada por la Dirección de Servicios y Atención pueden ser visualizados en la siguiente dirección.

<http://svInxportalapp:8090/portal/page/portal/IntranetICBF/organigrama/SecretariaGeneral/ServiciosyAtencion/ProcesosYEventos/ProcesoDeAtencion>

