

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

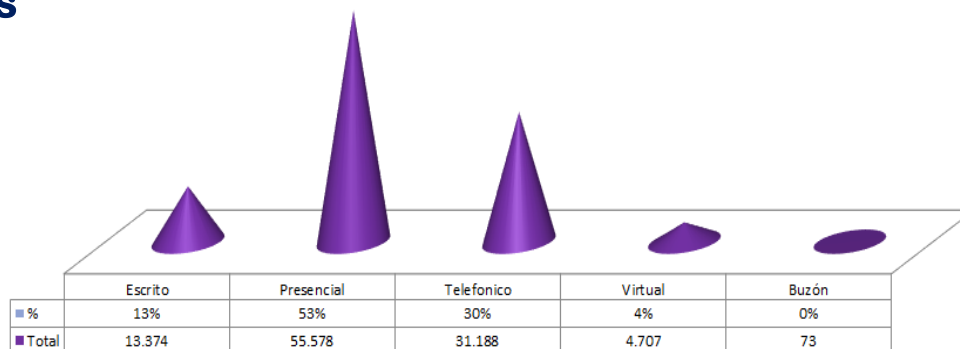
PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR

Es la solicitud, verbal, escrita o electrónica que puede presentar cualquier persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF.* Resolución 6707 de 2013

Por Canales



CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonico	30.289	77,02%
Virtual	3.982	10,13%
Presencial	3.568	9,07%
Escrito	1.484	3,77%
Buzón	5	0,01%
Totales	39.328	100,00%

CANALES	REGIONAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	52.010	79,29%
Escrito	11.890	18,13%
Telefonico	899	1,37%
Virtual	725	1,11%
Buzón	68	0,10%
Totales	65.592	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	CANTIDAD	PORCENTAJE
Presencial	55.578	52,97%
Telefonico	31.188	29,73%
Escrito	13.374	12,75%
Virtual	4.707	4,49%
Buzón	73	0,07%
Totales	104.920	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones	35.838
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	27.262
Total General	168.020

En Febrero del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un 52%, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un 54%.

[CONSULTA AQUÍ](#)

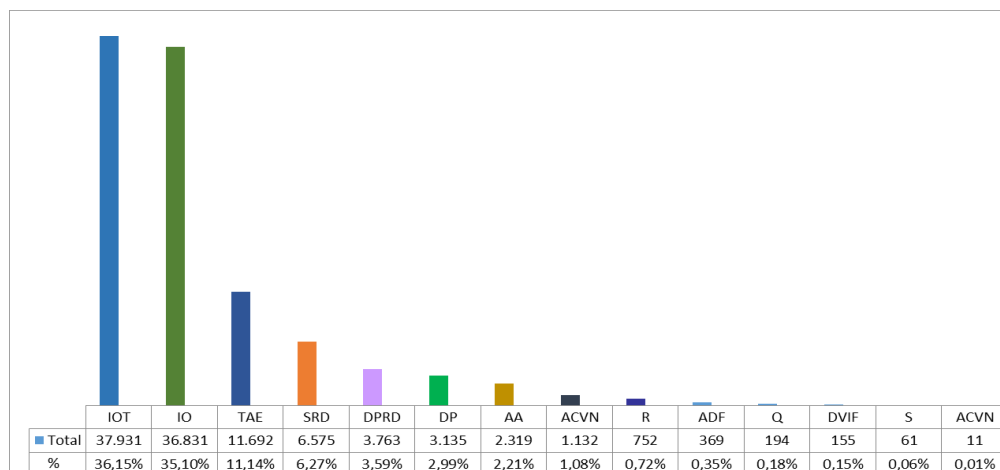
Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	39.328	37,48% *
BOGOTA	10.718	10,22%
ANTIOQUIA	5.866	5,59%
HUILA	4.901	4,67%
VALLE DEL CAUCA	4.855	4,63%
SANTANDER	3.548	3,38%
CESAR	3.391	3,23%
TOLIMA	3.316	3,16%
NORTE DE SANTANDER	2.437	2,32%
CUNDINAMARCA	2.434	2,32%
OTROS	24.126	22,99%
TOTAL	104.920	100,00%

*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	%
CENTRO DE CONTACTO	39.278	37,44% *
CZ BOSA	1.057	1,01%
CZ SOACHA	990	0,94%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	983	0,94%
CZ SUBA	975	0,93%
CZ MANIZALES 2	968	0,92%
CZ VILLAVICENCIO 2	946	0,90%
CZ PITALITO	921	0,88%
CZ KENNEDY	884	0,84%
CZ CENTRO	870	0,83%
CZ LA GAITANA	854	0,81%
CZ NEIVA	802	0,76%
CZ CIUDAD BOLIVAR	749	0,71%
CZ USME	707	0,67%
CZ PEREIRA	693	0,66%
CZ CUCUTA 1	692	0,66%
CZ AGUACHICA	689	0,66%
CZ POPAYAN	669	0,64%
CZ 1 MONTERIA	651	0,62%
CZ ARMENIA NORTE	636	0,61%
OTROS	49.906	47,57%
TOTAL	104.920	100,00%

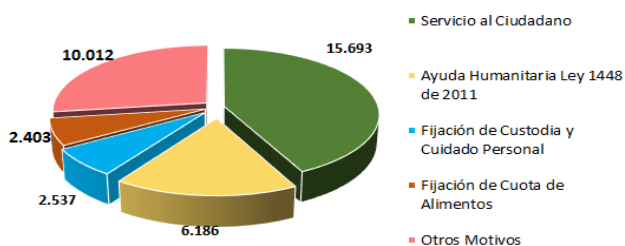


CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En Febrero las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: Sede Nacional, Bogotá, Antioquia, Huila y Valle del Cauca. Teniendo en cuenta el total de peticiones recibidas en el mes de febrero que corresponden a (104.920) registros.

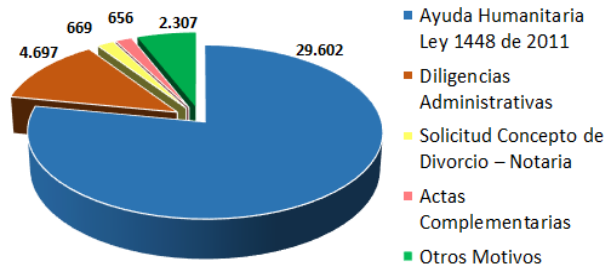
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación (IO)



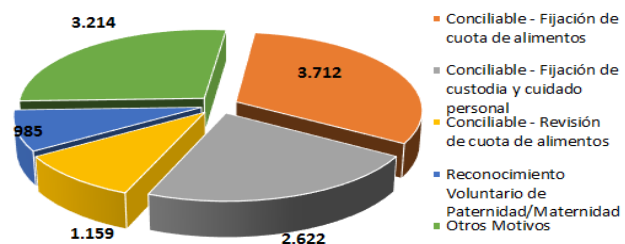
Quando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Información y Orientación con Trámite (IOT)



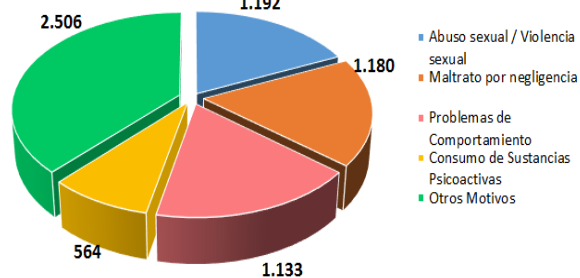
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

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 realizado el apoyo para el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, en el mes de Febrero fueron ingresadas 5.152 Peticiones correspondientes a Información y Orientación con trámite y Derechos de Petición.

[CONSULTA AQUÍ](#)

INDICADORES DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

Mayores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	R
CAUCA	100,00%	BOLIVAR	100,00%	CALDAS
CESAR	100,00%	CALDAS	100,00%	LA GUA.
LA GUAJIRA	100,00%	CAQUETA	100,00%	PUTUMA
SUCRE	100,00%	CAUCA	100,00%	SAN ANI
PUTUMAYO	100,00%	CESAR	100,00%	AMAZON



DENUNCIAS PRD: Consiste en expresar de manera porcentual las denuncias constatadas de manera oportuna en (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 en (15 días), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

CONCILIABLES: Consiste en expresar de manera porcentual la atención oportuna de las citas de las peticiones de asuntos conciliables en (10 días), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.



Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
SANTANDER	84,65%	NARIÑO	82,50%	CASANARE	44,79%
GUAVIARE	80,00%	NORTE DE SANTANDER	82,35%	NORTE DE SANTANDER	43,24%
ATLANTICO	75,71%	BOGOTA	77,07%	ANTIOQUIA	38,06%
VICHADA	52,63%	SAN ANDRES	70,00%	ATLANTICO	30,30%
BOGOTA	35,40%	ARAUCA	50,00%	GUAVIARE	28,21%

DENUNCIAS PRD



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	3.227	536	3.763
%	86%	14%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	FALSO	No Constatada	Otra Entidad	VERDADERO
Total	1.801	434	265	100	627
%	56%	13%	8%	3%	19%

Del total de Denuncias recibidas el 86% se gestionaron, de las cuales el 56% 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.

Top 10 Regionales de Mayor Registro de Denuncias

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	723	19,21%
CUNDINAMARCA	266	7,07%
VALLE DEL CAUCA	248	6,59%
ANTIOQUIA	247	6,56%
TOLIMA	238	6,32%
CALDAS	231	6,14%
SANTANDER	216	5,74%
ATLANTICO	178	4,73%
META	141	3,75%
NORTE DE SANTANDER	128	3,40%
OTROS	1.147	30,48%
TOTAL	3.763	100,00%

*Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el 98% registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el 2% mayores de edad.

*Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TE), 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

Resultados de Audiencia

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Trámite de Atención Extraprocesal	9.097	2.595	11.692
%	78%	22%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.820	1.423	1.379	1.475
%	53%	16%	15%	16%

Del total de trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el **78%** se gestionaron, de las cuales el **53%** a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la cita con el Defensor de Familia.

“No podemos resolver problemas pensando de la misma manera que cuando los creamos”

Albert Einstein



SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN



Regional	Ingresadas mes	Total Seguimiento DSA	Valor % Seguimiento
Regional Amazonas	132	31	23%
Regional Antioquia	2.216	1.575	71%
Regional Arauca	118	26	22%
Regional Atlántico	1.320	446	34%
Regional Bogotá	5.706	1.699	30%
Regional Bolívar	511	15	3%
Regional Boyacá	805	90	11%
Regional Caldas	702	69	10%
Regional Caquetá	420	28	7%
Regional Casanare	627	162	26%
Regional Cauca	557	10	2%
Regional Cesar	907	24	3%
Regional Choco	233	5	2%
Regional Córdoba	961	57	6%
Regional Cundinamarca	1.324	103	8%
Regional Guainía	37	-	0%
Regional Guajira	305	15	5%
Regional Guaviare	119	21	18%
Regional Huila	1.445	175	12%
Regional Magdalena	479	19	4%
Regional Meta	1.061	121	11%
Regional Nariño	697	9	1%
Regional Norte de Santander	1.129	244	22%
Regional Putumayo	227	2	1%
Regional Quindío	485	57	12%
Regional Risaralda	875	44	5%
Regional San Andres	225	42	19%
Regional Santander	1.340	301	22%
Regional Sucre	246	2	1%
Regional Tolima	2.123	74	3%
Regional Valle del Cauca	2.941	206	7%
Regional Vaupés	25	1	4%
Regional Vichada	134	29	22%
Sede Nacional	22.180	3.156	14%
Total general	52.612	8.858	17%

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.

[CONSULTA AQUÍ](#)

La Dirección de Servicios y Atención dentro de la estrategia de calidad y cultura ciudadana elaboró y propuso contenidos de material de divulgación de tramites servicios y atención dirigida a la población beneficiaria y potencial de los servicios y programas del ICBF, con el objetivo de hacer presencia institucional en los lugares estratégicos de concentración de la población a la cual se requiere llegar, a través de este medio de divulgación y/o a la presencia directa de personal profesional del ICBF, con el fin de orientar a los ciudadanos presentes en dichos espacios.

Facilitar a los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios el acceso a la información importante que requieren cotidianamente de nuestra Entidad.

Las 33 Regionales del Nivel Nacional y los 206 Centros Zonales, ya tienen físicamente el material de divulgación teniendo como referente la distribución realizada en dos etapas:

Primera etapa:

En el mes de Octubre de la vigencia 2013 se envió a las 33 Regionales del Nivel Nacional y sus respectivos centros zonales los siguientes materiales:

Se escogieron los trámites más consultados por los ciudadanos para elaborar las piezas de comunicación, entre ellos:

- Alimentos (solicitud de proceso ejecutivo y conciliación para la fijación, revisión y ofrecimiento)
- Salida del País (permiso e impedimento)
- Paternidad (reconocimiento, investigación e impugnación)
- Patria Potestad (privación o suspensión y rehabilitación)
- Guarda o Tutor (nombramiento y remoción)
- Visitas (fijación y revisión)
- Custodia (fijación y revisión)



Solicitud de proceso ejecutivo de ALIMENTOS

Este proceso se adelanta cuando el padre o madre obligado (a) no cumple con la cuota pactada o fijada a través de acta de conciliación o documento equivalente.

¿En dónde puede hacerlo?
Se podrá iniciar a través del Defensor de Familia del Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Elevar la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Contar con los datos de ubicación del padre y los ingresos o bienes que posee.
- Cédulas de ciudadanía de los responsables del niño, niña o adolescente.
- Primera copia del acta de la audiencia de conciliación que precedió al proceso ejecutivo o de sentencia judicial en la cual se fijó la cuota alimentaria.
- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Constancia de la deuda mes a mes y año por año, suscrita por el demandante.

En caso de presentarse incumplimiento en la cuota pactada o fijada, el Defensor de Familia elaborará el llamado correspondiente para iniciar proceso ante el Juzgado de Familia.

Solicitud de Conciliación para la fijación de CUOTA DE ALIMENTOS

custodia y/o regulación de visitas a favor de mamá, papá y/o abuelo/a

Se tramita cuando los padres no han podido llegar a un acuerdo para fijar la custodia, la cuota alimentaria y visitas a favor del niño, niña o adolescente.

¿A dónde debe ir?
Debe asistir al Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia del ICBF.
- Brindar los datos de ubicación del padre o madre, según sea el caso.
- Los progenitores deben asistir en la fecha y hora que sean citados por el Defensor.
- Presentar cédulas de ciudadanía de cada uno de los padres.

Segunda etapa:



Por el derecho de nuestros niños, niñas y adolescentes a crecer con bienestar

La Dirección de Servicios y Atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF invita a la ciudadanía en general y particularmente a los niños, niñas y adolescentes, a comunicarse con el Instituto para informar la vulneración de alguno de sus derechos y permitir que el Instituto le brinde el apoyo y la orientación requerida.

Los canales de contacto son:

- Telefónico** Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
Línea de prevención abuso sexual 01 8000 11 2440
- Escrito** Correspondencia dirigida a centro zonal, regional o Sede de la Dirección General
- Presencial** Centros zonales, regionales y Sede de la Dirección General
- Virtual** Página web www.icbf.gov.co; Formularios de Peticiones; Chat; Correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co; Twitter: @ICBFColombia; Facebook: www.facebook.com/ICBFColombia

En los meses de Enero, Febrero, Marzo del 2014, se envió a las 33 Regionales del Nivel Nacional y sus respectivos centros zonales las siguientes piezas de comunicación:

Tome Uno: Ubicado en el punto de Atención al Ciudadano en cada Regional y en sus respectivos centros zonales.

Volante Canales: Material para distribuir en los diferentes eventos en los que tiene participación presencial el ICBF.

Sky Line (Stand): Pieza de comunicación enviada solamente para las Regionales del Nivel Nacional, en la participación del ICBF en las ferias del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, así como en los diversos eventos que surjan para la promoción de los programas y servicios del ICBF a la comunidad.