

## 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



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	26.023	28,47%	754	0,82%	26.777	29,29%
Presencial	2.708	2,96%	41.273	45,15%	43.981	48,12%
Virtual	7.082	7,75%	1.000	1,09%	8.082	8,84%
Escrito	1.080	1,18%	11.438	12,51%	12.518	13,69%
Buzón	4	0,00%	44	0,05%	48	0,05%
<b>Total Nuevas Peticiones</b>	<b>36.897</b>	<b>40,37%</b>	<b>54.509</b>	<b>59,63%</b>	<b>91.406</b>	<b>100,00%</b>
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	7.112	2,17%	-	0	7.112	2,17%
Sistema Audiorespuesta ( IVR )	96.121	29,30%	-	0	96.121	29,30%
APP - Tipificador Línea 106	109.976	33,53%	-	0	109.976	33,53%
Anexos, Consultas y Observaciones ( ACO )	91.518	27,90%	23.296	7,10%	114.814	35,00%
<b>Total Otras Interacciones</b>	<b>304.727</b>	<b>92,90%</b>	<b>23.296</b>	<b>7,10%</b>	<b>328.023</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>341.624</b>	<b>81,45%</b>	<b>77.805</b>	<b>18,55%</b>	<b>419.429</b>	<b>100,00%</b>

En febrero la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **81.45%** y el Nivel Nacional en un **18.55%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **35.00%** corresponde a el trámite de los Anexos, Consultas y Observaciones. En este mes se recibió un total de **91.406** 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 **48%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **52%**.

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

## Top 10 Regionales

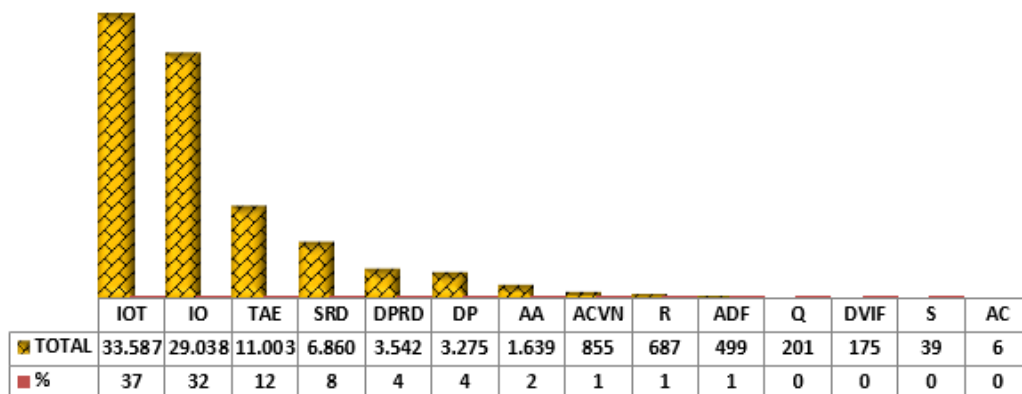
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	44.027	48,17%
BOGOTA	9.235	10,10%
VALLE DEL CAUCA	4.469	4,89%
HUILA	3.892	4,26%
ANTIOQUIA	2.779	3,04%
TOLIMA	2.518	2,75%
SANTANDER	1.882	2,06%
NORTE DE SANTANDER	1.874	2,05%
CUNDINAMARCA	1.729	1,89%
META	1.489	1,63%
OTROS	17.512	19,16%
<b>TOTAL</b>	<b>91.406</b>	<b>100,00%</b>

\*Del **48.17%** el **65.36%** 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	28.204	30,86%
CENTRO DE CONTACTO	15.823	17,31%
CZ PITALITO	1.320	1,44%
CZ BOSA	1.181	1,29%
VALLE DEL CAUCA CZ CENTRO	1.147	1,25%
CZ SUBA	1.010	1,10%
CZ REVIVIR	910	1,00%
CZ KENNEDY	904	0,99%
CZ VILLAVICENCIO 2	819	0,90%
CZ MANIZALES 2	781	0,85%
CZ NEIVA	760	0,83%
CZ CIUDAD BOLIVAR	756	0,83%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	706	0,77%
CZ JORDAN	697	0,76%
CZ 1 MONTERIA	666	0,73%
CZ VALLEDUPAR 2	665	0,73%
CZ ENGATIVA	656	0,72%
REGIONAL HUILA	625	0,68%
CZ LA GAITANA	610	0,67%
CZ USME	604	0,66%
OTROS	32.562	35,62%
<b>TOTAL</b>	<b>91.406</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOS DE PETICIONES

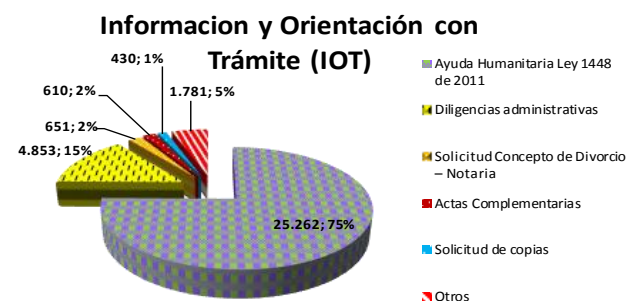


En febrero las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila, y Antioquia**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas peticiones recibidas en el mes de febrero corresponden a (91.406) registros**.

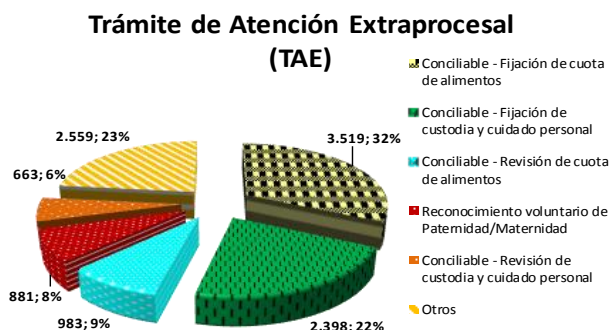
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con 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](#)

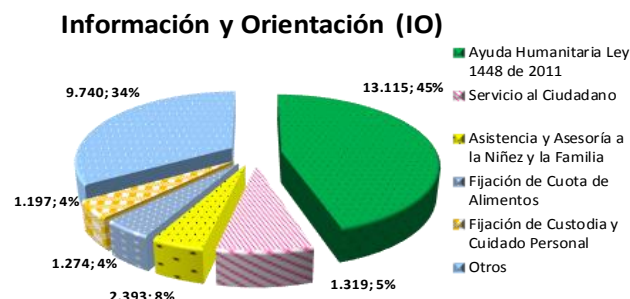
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención



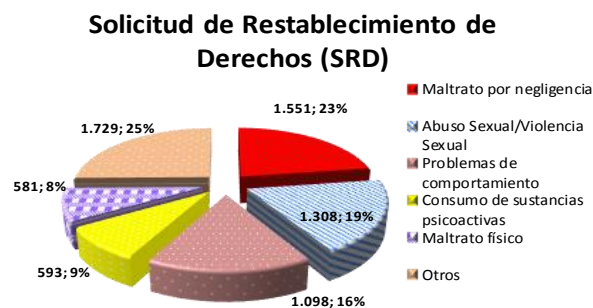
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.



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.



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



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 febrero 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		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CHOCO	100%	AMAZONAS-CAQUETÁ	100%	LA GUAJIRA	100%
HUILA	100%	CESAR-CHOCO	100%	PUTUMAYO	100%
LA GUAJIRA	100%	LA GUAJIRA-META	100%	SAN ANDRÉS	100%
PUTUMAYO	100%	PUTUMAYO-QUINDIO	100%	GUAINÍA	100%
GUAINIA	100%	SAN ANDRES-SUCRE	100%	CESAR	100%
GUAVIARE	100%				

**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.

**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.

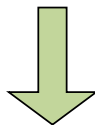
## Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
BOGOTA	69%	ARAUCA	50%	NTE SANTANDER	50%
		BOLIVAR	48%	GUAVIARE	45%
ANTIOQUIA	45%	GUAVIARE	40%	ANTIOQUIA	40%
		VAUPES - VICHADA	0%	SANTANDER	38%
				ATLANTICO	33%

[CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL](#)

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.843	699	3.542
%	80%	20%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.482	441	362	108	450
%	42%	12%	10%	3%	13%

*Del total de Denuncias recibidas el 80% se gestionaron, de las cuales el 42% 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	822	23,21%
VALLE DEL CAUCA	298	8,41%
CUNDINAMARCA	247	6,97%
ANTIOQUIA	230	6,49%
SANTANDER	200	5,65%
CALDAS	158	4,46%
TOLIMA	140	3,95%
META	139	3,92%
CESAR	130	3,67%
NTE DE SANTANDER	118	3,33%
OTROS	1.060	29,93%
TOTAL	3.542	100,00%

## Perfil del Maltratado

- Así mismo del 100% de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **98.2%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un 50%, de 7 a 12 un 27% y de 13 a 18 años un 21%) y el **1.8%** 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	8.397	2.606	11.003
%	<b>76%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
<b>Total</b>	4.472	1.265	1.282	1.378
<b>%</b>	<b>41%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>

*Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 76 % se gestionaron, de las cuales el 41 % 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 libertad más difícil de conservar es la de equivocarse.



Morris West



# 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 PAV+PR+SA
Regional Amazonas	27	5	0	32
Regional Antioquia	2.581	97	13	2.691
Regional Arauca	34	6	0	40
Regional Atlántico	1.112	16	0	1.128
Regional Bogotá	3.246	32	5	3.283
Regional Bolívar	158	8	2	168
Regional Boyacá	158	1	0	159
Regional Caldas	145	6	0	151
Regional Caquetá	23	1	0	24
Regional Casanare	255	5	0	260
Regional Cauca	70	12	0	82
Regional Cesar	1	1	0	2
Regional Chocó	19	0	0	19
Regional Córdoba	116	1	0	117
Regional Cundinamarca	340	3	0	343
Regional Guainía	4	0	0	4
Regional Guajira	9	0	1	10
Regional Guaviare	23	1	0	24
Regional Huila	24	1	0	25
Regional Magdalena	34	3	0	37
Regional Meta	116	0	0	116
Regional Nariño	13	6	0	19
Regional Norte de Santander	262	2	0	264
Regional Putumayo	3	0	0	3
Regional Quindío	23	4	0	27
Regional Risaralda	28	3	1	32
Regional San Andrés	45	0	0	45
Regional Santander	1.081	28	0	1.109
Regional Sucre	1	2	1	4
Regional Tolima	86	10	0	96
Regional Valle del Cauca	1.036	11	0	1.047
Regional Vaupés	8	0	0	8
Regional Vichada	31	4	0	35
Sede Nacional	0	0	3.910	3.910
<b>TOTAL</b>	<b>11.112</b>	<b>269</b>	<b>3.933</b>	<b>15.314</b>

\*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 FEBRERO](#)

## SE ACTUALIZA SECCIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PORTAL WEB ICBF

El día 17 de febrero del año en curso la Dirección de Servicios y Atención, con el aval y acompañamiento de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información, ajustó el acceso a los contenidos de la sección del portal web ICBF denominada "Servicios a la Ciudadanía". Dicha actualización consiste en hacer más visibles las piezas de divulgación a la ciudadanía que actualmente se tienen, como son: Carta trato digno, plegables de los trámites más frecuentes solicitados por parte de los ciudadanos, volante atención a víctimas de desplazamiento.



## DIRECTORES REGIONALES EN MESA DE TRABAJO CON LA DSyA

En Bogotá los días 26 y 27 de febrero en el Auditorio Carlos Lleras Restrepo del ICBF Sede de la Dirección General se llevó acabo el Primer Encuentro de Directores Regionales 2015. En el transcurso de la jornada la Dirección de Servicios y Atención tuvo la oportunidad de socializar con la alta dirección los resultados de las encuestas de satisfacción 2014 y de invitar a los Directores Regionales a trabajar en 2015 por una mejor valoración del servicio por parte de los niñ@s, nuestra razón de ser.

El día segundo del encuentro dentro de la actividad "Feria Institucional" y en diferentes horarios, los Directores de acuerdo a la distribución por macroregionales se fueron acercando a la Dirección de Servicios y Atención con la finalidad de presentarles temáticas como la estrategia "Formando



Formadores”, que se desarrollará con el acompañamiento de la Dirección de Gestión Humana dentro del plan de sensibilización y capacitación, reiterar la necesidad del cumplimiento de ley de los horarios de atención al ciudadano en todos los puntos de servicio de la entidad a nivel nacional y la definición de áreas de Influencia, entre otros.



Dentro de las opciones de estandarización se le presentó a los Directores regionales diferentes opciones de horarios para ajustarse a la ley, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el sondeo realizado previamente por la Dirección de Servicios y Atención a nivel nacional, estas opciones se sustentan como acción de mejora al servicio brindado al ciudadano desde los diferentes puntos de atención del ICBF.

## CONTINUAMOS SENSIBILIZANDO...

En el mes de febrero la Dirección de Servicios y Atención envió vía electrónica los siguientes mensajes a todos los colaboradores del ICBF a Nivel Nacional.

“Un agradable servicio exige que trabajemos esa fuerza interna y aquellos sentimientos que nos animan a comunicarnos humanamente con los demás; es decir, como personas y a actuar de tal modo que nuestros actos sean percibidos con satisfacción por parte de los ciudadanos y compañeros de trabajo. La oportuna atención nos garantiza la complacencia de nuestros usuarios y la satisfacción del deber cumplido”. G. Eduardo P. Ardila

Bogotá, Febrero 2,3,4,5,6

“El servicio prestado en el momento justo siempre se agradece y queda grabado en la memoria de quien lo recibe; mientras que el servicio inoportuno marca a la entidad y rápidamente, de boca en boca, genera insatisfacción no sólo en quien lo recibe sino también en todo aquel que se entera”. G. Eduardo P. Ardila

Bogotá, febrero 9,10,11,12,13

“El trabajo de nuestros colaboradores en el ICBF ennoblece a quien lo ejecuta con todo su esfuerzo, conocimiento y entusiasmo, proporcionándole el bienestar pleno de estar haciendo una labor socialmente útil, en tanto sea oportuna”. G. Eduardo P. Ardila

Bogotá, febrero 16,17,18,19,20

“Para nosotros los colaboradores del ICBF trabajar aquí conlleva una doble responsabilidad, la primera de ellas es aportar toda nuestra capacidad de desempeño al crecimiento de la entidad, y la segunda y más importante es prestar un servicio con pertinencia y exactitud, centrado siempre en las necesidades de los ciudadanos que nos consultan” G. Eduardo P. Ardila

Bogotá, febrero 23,24,25,26,27