

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	57.273	79,21%
Escrito	12.968	17,94%
Virtual	1.027	1,42%
Telefónico	980	1,36%
Buzón	54	0,07%
Totales	72.302	100,00%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	37.062	74,38%
Presencial	5.717	11,47%
Virtual	5.438	10,91%
Escrito	1.609	3,23%
Buzón	1	0,00%
Totales	49.827	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	62.990	51,58%
Telefónico	38.042	31,15%
Escrito	14.577	11,94%
Virtual	6.465	5,29%
Buzón	55	0,05%
Totales	122.129	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	78.672
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	144.175
Total ACO + IVR	222.847
APP - Tipificador Línea 106	75.896
Total General	420.872

En julio 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 **46%**.

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

Top 10 Regionales

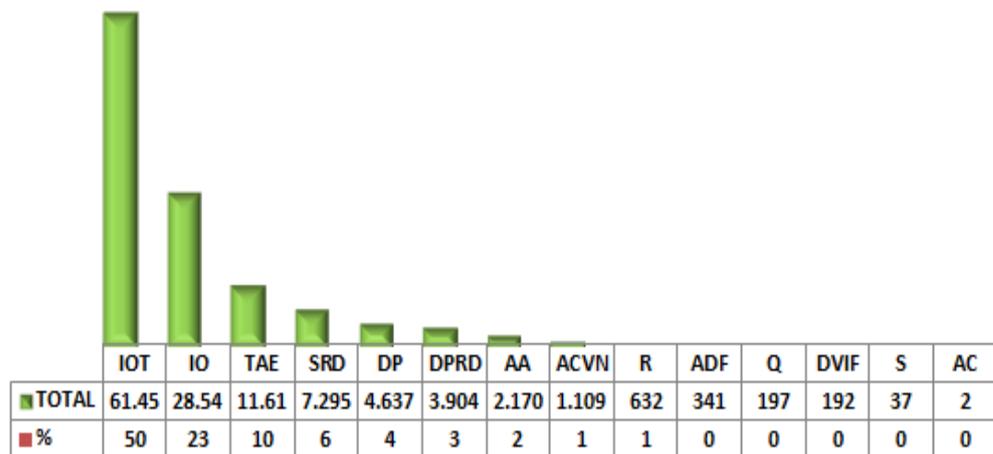
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	71.428	58,49%
BOGOTA	10.305	8,44%
VALLE DEL CAUCA	4.566	3,74%
HUILA	4.459	3,65%
ANTIOQUIA	3.163	2,59%
TOLIMA	2.760	2,26%
SANTANDER	2.079	1,70%
CUNDINAMARCA	2.064	1,69%
NORTE DE SANTANDER	1.881	1,54%
ATLANTICO	1.775	1,45%
OTROS	17.649	14,45%
TOTAL	122.129	100,00%

* Del **58,49%** el **55,00%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto a nivel 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	56.925	46,61%
CENTRO DE CONTACTO	14.503	11,88%
CZ BOSA	1.278	1,05%
VALLE DEL CAUCA CZ CENTRO	1.188	0,97%
CZ KENNEDY	1.155	0,95%
CZ NEIVA	1.097	0,90%
CZ SUBA	1.053	0,86%
REGIONAL HUILA	961	0,79%
CZ VILLAVICENCIO 2	917	0,75%
CZ CIUDAD BOLIVAR	904	0,74%
CZ LA GAITANA	838	0,69%
CZ MANIZALES 2	832	0,68%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	769	0,63%
CZ USME	750	0,61%
CZ PITALITO	702	0,57%
CZ PUENTE ARANDA	698	0,57%
CZ PEREIRA	672	0,55%
CZ ENGATIVA	671	0,55%
CZ 1 MONTERIA	650	0,53%
CZ RAFAEL URIBE	646	0,53%
OTROS	34.920	28,59%
TOTAL	122.129	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



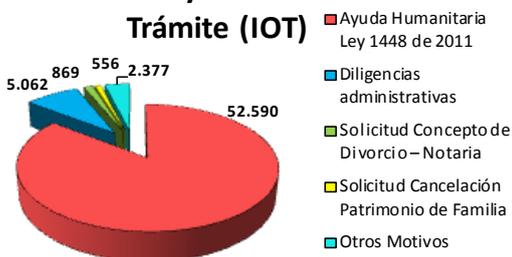
En julio las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila y Antioquia.** Teniendo en cuenta el total de **nuevas** peticiones recibidas en el mes de julio que corresponden a **(122.129)** registros.

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](#)

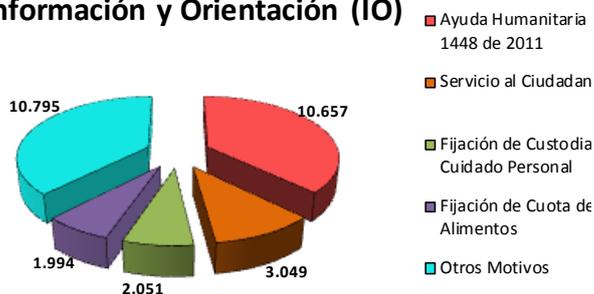
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



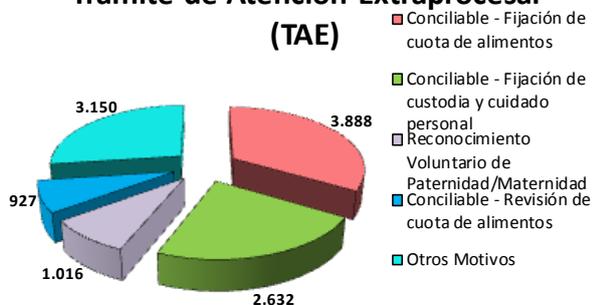
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



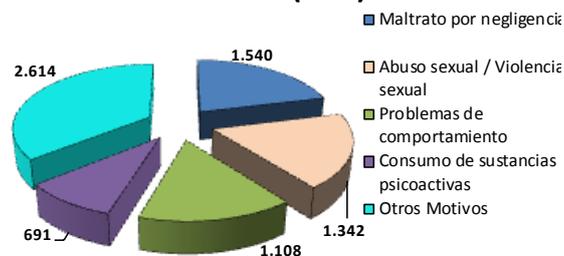
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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 SNEF, 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 Julio 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
Caquetá	100,00%	Bolívar - Caquetá	100,00%	Caldas	100,00%
Cundinamarca	100,00%	Cundinamarca	100,00%	Caquetá	100,00%
Huila	100,00%	Chocó - Huila	100,00%	Cesar	100,00%
La Guajira	100,00%	La Guajira	100,00%	Cundinamarca	100,00%
Magdalena	100,00%	Magdalena - Meta	100,00%	La Guajira	100,00%
Quindío	100,00%	Norte de Santander	100,00%	Putumayo	100,00%
Putumayo	100,00%	Quindío	100,00%	San Andres	100,00%
Guainia	100,00%	Sucre	100,00%	Amazonas - Guainia	100,00%
Vaupés	100,00%	Arauca - Putumayo	100,00%	Vaupés	100,00%
Vichada	100,00%	Guaviare	100,00%	Vichada	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.

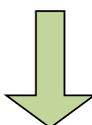
Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Boyacá	87,04%	Bogotá	89,15%	Boyacá	83,44%
Norte de Santander	86,03%	Antioquia	86,15%	Casanare	81,72%
Santander	83,33%	Córdoba	85,71%	Guaviare	71,05%
San Andrés	81,48%	Santander - Casanare	80,00%	Bogotá	56,94%
Amazonas	80,00%	Nariño	75,68%	Santander	54,94%
Córdoba	79,17%	Cesar	75,00%	Antioquia	51,83%
Atlántico	75,36%	Atlántico	71,43%	Atlántico	45,44%
Arauca	41,67%	Vaupés - Vichada	66,67%	Norte de Santander	34,63%
		San Andrés - Amazonas	25,00%		

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	3.360	544	3.904
%	86%	14%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.742	445	384	134	655
%	52%	13%	11%	4%	19%

Del total de Denuncias recibidas el 86% se gestionaron, de las cuales el 52% 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	731	18,75%
VALLE DEL CAUCA	309	7,91%
CUNDINAMARCA	284	7,27%
ANTIOQUIA	282	7,22%
SANTANDER	240	6,15%
CALDAS	234	5,99%
ATLANTICO	211	5,40%
TOLIMA	192	4,92%
CESAR	184	4,71%
NORTE DE SANTANDER	136	3,48%
OTROS	1.101	28,20%
TOTAL	3.904	100%

Perfil del Maltratado

- ✚ Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el **1%** 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.

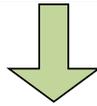
TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

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	10.125	1.488	11.613
%	87%	13%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	5.381	1.457	1.617	1.670
%	54%	14%	16%	16%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal recibidas el 87% se gestionaron, de las cuales el 54% 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.

“UN SERVICIO BRINDADO CON CALIDEZ Y CALIDAD NOS HACE SER UNA ENTIDAD MÁS COMPROMETIDA CON LAS FAMILIAS”.



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	23	1	0	24
Regional Antioquia	3.707	62	2	3.771
Regional Arauca	81	0	0	81
Regional Atlántico	891	22	0	913
Regional Bogotá	3.498	42	2	3.542
Regional Bolívar	80	0	0	80
Regional Boyacá	99	4	0	103
Regional Caldas	133	6	0	139
Regional Caquetá	44	1	0	45
Regional Casanare	258	28	0	286
Regional Cauca	112	4	0	116
Regional Cesar	2	0	0	2
Regional Chocó	2	13	0	15
Regional Córdoba	66	1	0	67
Regional Cundinamarca	240	1	0	241
Regional Guainía	4	0	0	4
Regional Guajira	6	0	0	6
Regional Guaviare	67	0	0	67
Regional Huila	66	15	0	81
Regional Magdalena	94	3	1	98
Regional Meta	199	7	0	206
Regional Nariño	47	0	0	47
Regional Norte de Santander	353	5	0	358
Regional Putumayo	0	0	0	0
Regional Quindío	106	1	0	107
Regional Risaralda	55	5	0	60
Regional San Andrés	21	0	0	21
Regional Santander	1.052	19	0	1.071
Regional Sucre	0	2	0	2
Regional Tolima	183	7	0	190
Regional Valle del Cauca	794	6	1	801
Regional Vaupés	8	0	0	8
Regional Vichada	59	0	0	59
Sede Nacional	0	0	778	778
Total general	12.350	255	784	13.389

*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 EL MES](#)

Con el objeto de capacitar a los profesionales de Servicio y Atención, Defensores de Familia de Asuntos Extraprocesales, Coordinadores de Centros Zonales y profesionales de Asistencia y Asesoría a la familia en el Sistema Electrónico de Asignación de Citas - SEAC, con el fin optimizar su usabilidad de modo que se convierta en una herramienta de fácil interacción y manejo por parte del usuario final.

Las Regionales beneficiadas fueron:

Regional Santander del 19 al 20 de junio
Regional Sucre del 14 al 15 de julio
Regional Atlántico del 7 al 8 de julio
Regional Guaviare del 9 al 11 de junio
Regional Cauca del 26 al 27 de junio
Regional Cesar del 1 al 2 de julio
Regional Huila del 4 al 5 de julio
Regional Casanare del 24 al 25 de julio
Regional Bolívar del 5 al 6 de junio
Regional Risaralda del 3 al 4 de julio
Regional Amazonas del 30 al 31 de julio
Regional Meta del 12 al 13 de junio
Regional Chocó del 1 al 2 de agosto
Regional Caldas del 8 al 9 de agosto
Regional San Andrés del 24 al 25 de julio
Regional Arauca del 16 al 18 de agosto
Regional Valle del 24 al 25 de junio
Regional Guajira del 29 al 31 de julio.

