

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



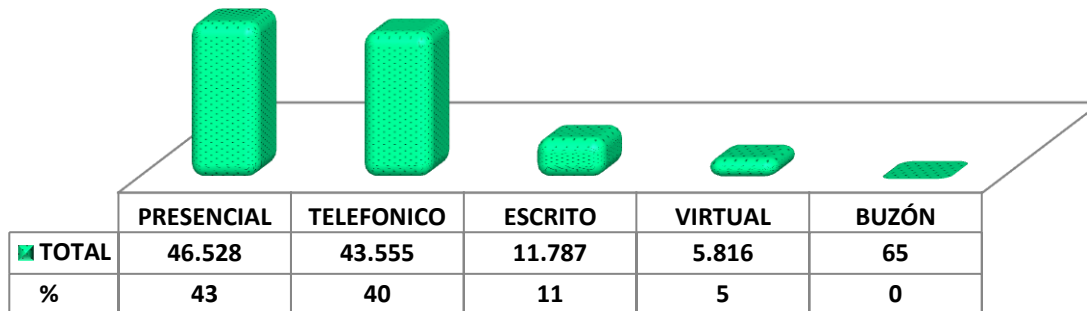
PROSPERIDAD
PARA TODOS

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	38.064	71,0
Escrito	9.737	18,2
Telefónico	4.639	8,7
Virtual	1.111	2,1
Buzón	55	0,1
Totales	53.606	100

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	38.916	72,72%
Presencial	8.464	11,29%
Virtual	4.705	10,74%
Escrito	2.050	5,23%
Buzón	10	0,02%
Totales	54.145	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	46.528	47,42%
Telefónico	43.555	32,70%
Escrito	11.787	14,08%
Virtual	5.816	5,72%
Buzón	65	0,08%
Totales	107.751	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	71.528
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	113.607
Total ACO + IVR	185.135
Total General	292.886

En junio del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **43%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un **41%**.

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

Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	69.752	64,73%
BOGOTA	7.937	7,37%
VALLE DEL CAUCA	3.594	3,34%
HUILA	2.630	2,44%
ANTIOQUIA	2.350	2,18%
TOLIMA	2.096	1,95%
CUNDINAMARCA	1.671	1,55%
SANTANDER	1.632	1,51%
NORTE DE SANTANDER	1.511	1,40%
ATLANTICO	1.331	1,24%
OTROS	13.247	12,29%
TOTAL	107.751	100,00%

*Del **64,73%** el **63,00%** 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.

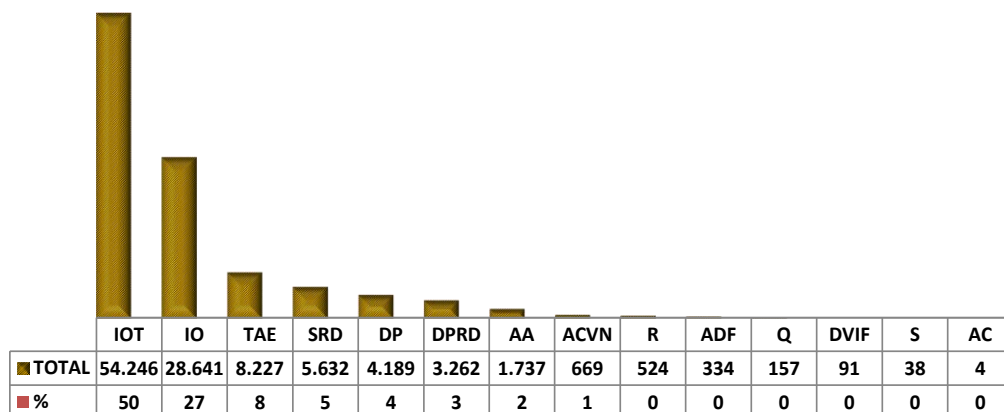
Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	51.025	47,35%
CENTRO DE CONTACTO	18.727	17,38%
CZ BOSA	957	0,89%
VALLE DEL CAUCA	825	0,77%
CZ SUBA	815	0,76%
CZ KENNEDY	797	0,74%
CZ CIUDAD BOLIVAR	728	0,68%
CZ VILLAVICENCIO 2	727	0,67%
CZ MANIZALES 2	665	0,62%
REGIONAL BOGOTA	618	0,57%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	614	0,57%
CZ NEIVA	601	0,56%
CZ ENGATIVA	582	0,54%
CZ PEREIRA	543	0,50%
CZ USME	533	0,49%
CZ PUENTE ARANDA	502	0,47%
CZ SOACHA	490	0,45%
CZ LA GAITANA	490	0,45%
CZ RAFAEL URIBE	482	0,45%
CZ GARZON	473	0,44%
OTROS	26.557	24,65%
TOTAL	107.751	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



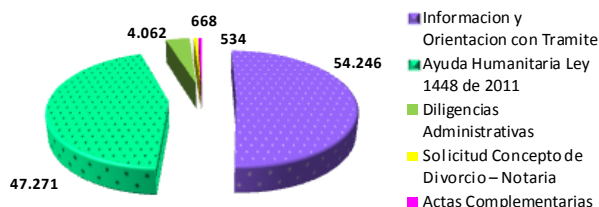
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En mayo 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 mayo que corresponden a (107.751) registros.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

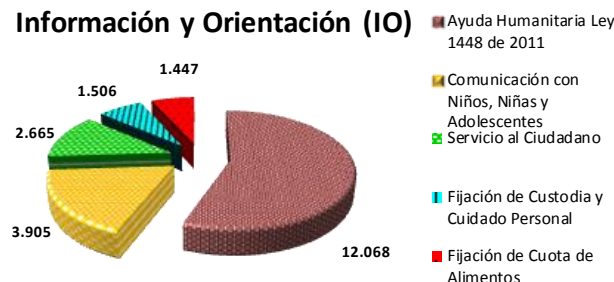
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



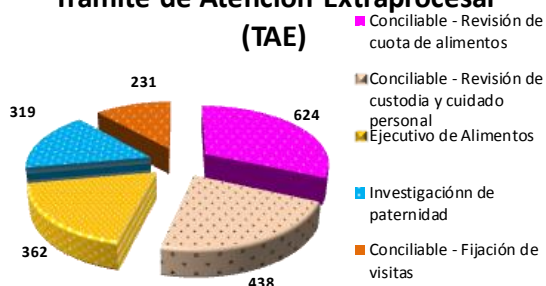
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



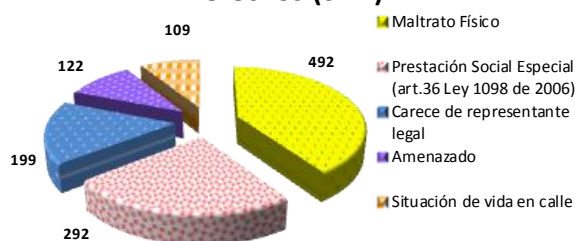
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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 Junio 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
Caqueta, Guainia	100,00%	Caquetá, Cesar	100,00%	Caldas, Amazonas	100,00%
Cesar, Guaviare	100,00%	Cordoba, Cundinamarca	100,00%	Caquetá, Guainia	100,00%
Cundinamarca	100,00%	Huila, La Guajira	100,00%	Cesar, Vaupés	100,00%
Choco, Vichada	100,00%	Meta, Quindio	100,00%	Cundinamarca	100,00%
La Guajira	100,00%	Sucre, Tolima	100,00%	Choco	100,00%
Quindio	100,00%	Casanare, Putumayo	100,00%	La Guajira	100,00%
Putumayo	100,00%	San Andres, Amazonas	100,00%	Putumayo	100,00%
Amazonas	100,00%	Guainia	100,00%	San Andres	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		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
ARAUCA	50,00%	GUAVIARE	69,57%
BOGOTA	33,23%	SANTANDER	57,55%
		ARAUCA	56,41%
		ATLANTICO	55,03%
		BOGOTA	52,39%
		ANTIOQUIA	41,67%
		NORTE DE SANTANDER	19,53%

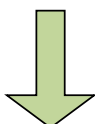
Nota: El indicador de Quejas y Reclamos para el mes de junio no arrojó resultados críticos, sin embargo faltó a nivel nacional un 12 % para alcanzar el 100% del cumplimiento del indicador.

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	2.325	937	3.262
%	71%	29%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.350	262	282	105	326
%	58%	11%	12%	5%	14%

Del total de Denuncias recibidas el 71% se gestionaron, de las cuales el 58% 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	653	20,02%
VALLE DEL CAUCA	264	8,09%
CUNDINAMARCA	243	7,45%
CALDAS	234	7,17%
SANTANDER	195	5,98%
ANTIOQUIA	180	5,52%
ATLANTICO	155	4,75%
TOLIMA	140	4,29%
META	121	3,71%
NORTE DE SANTANDER	116	3,56%
OTROS	961	29,46%
TOTAL	3.262	100,00%

Perfil del Maltratado

- Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.7%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el **0.3%** 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	5.509	2.718	8.227
%	67%	33%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.163	696	797	853
%	57%	13%	14%	15%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 67 % se gestionaron, de las cuales el 57% 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.

"Si el hombre fracasa en conciliar la justicia y la libertad, fracasa en todo".

(Albert Camus)



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	INGRESADAS MES	TOTAL SEGUIMIENTO P.A.V + P.R + S.A	VALOR % SEGUIMIENTO
Regional Amazonas	131	35	27%
Regional Antioquia	2.097	3.707	177%
Regional Arauca	171	71	42%
Regional Atlántico	1.202	878	73%
Regional Bogotá	5.586	3.059	55%
Regional Bolívar	615	76	12%
Regional Boyacá	721	78	11%
Regional Caldas	691	117	17%
Regional Caquetá	398	42	11%
Regional Casanare	420	225	54%
Regional Cauca	544	115	21%
Regional Cesar	817	5	1%
Regional Choco	258	9	3%
Regional Córdoba	760	57	8%
Regional Cundinamarca	1.493	246	16%
Regional Guainía	43	-	0%
Regional Guajira	250	12	5%
Regional Guaviare	87	27	31%
Regional Huila	1.045	51	5%
Regional Magdalena	550	79	14%
Regional Meta	941	153	16%
Regional Nariño	791	15	2%
Regional Norte de Santander	1.038	360	35%
Regional Putumayo	211	4	2%
Regional Quindío	476	52	11%
Regional Risaralda	778	73	9%
Regional San Andres	118	21	18%
Regional Santander	1.285	881	69%
Regional Sucre	243	5	2%
Regional Tolima	1.556	113	7%
Regional Valle del Cauca	2.489	646	26%
Regional Vaupés	50	9	18%
Regional Vichada	136	25	18%
Sede Nacional	51.683	1.041	2%
TOTAL	79.674	12.287	15%

*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.

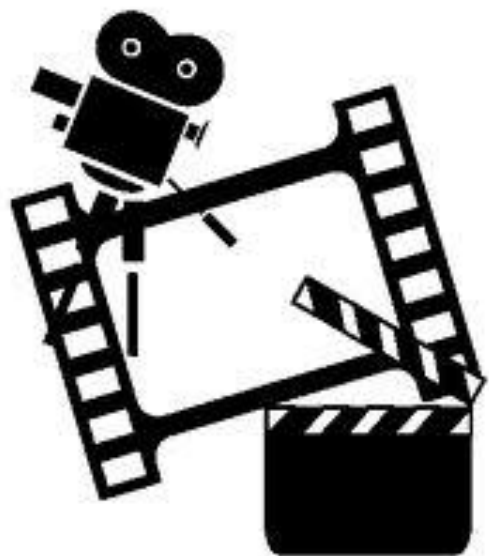
PR: Con esta labor se concientiza a las Regionales de la importancia que tiene realizar la aceptación de las peticiones, en caso de no tener competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo el profesional o dependencia deberá direccionarla por el mismo medio de dar respuesta 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](#)

A RODAR...

El pasado 19 de junio del año en curso se hizo entrega oficial por parte de La Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) y Comunicaciones, del video institucional, el cual es un insumo para nuestras presentaciones como preámbulo en el plan de formación y sensibilización y dar inicio para el segundo semestre. El guion es un aporte de la Dirección de Servicios y Atención, y donde su objetivo es ver que en el ser humano la motivación para emprender está condicionada por muchos factores.



Por ello, es relevante conocer de nuestras regiones su cultura, idiosincrasia, costumbres y valores, conocer con qué recursos contamos, analizando nuestro entorno, y lo más importante, identificar nuestras fortalezas y debilidades, separando lo que nos puede hacer mejores, de lo que nos puede llevar al fracaso; todo ello, nos encamina a plantear nuevas alternativas que contribuyan a liderar un modelo de Servicio y Atención al Ciudadano.

Como parte de la estrategia “Servicio Somos Todos” y partir de la primera semana del mes de mayo de la presente vigencia, y las 34 semanas restantes del año se estarán enviando a los correos de los responsables de atención al ciudadano, coordinadores zonales y directores de Regionales, unas pequeñas frases de saludo, motivación y manifestación como espacios que permitan fortalecer el acercamiento entre la Dirección de Servicios y Atención y todos sus colaboradores del Nivel Nacional, a través de estos mensajes se busca mejorar la comunicación y que llegue a todos los receptores de la mejor forma que se desea ayudando a que ellos expresen sus opiniones, a sentirse identificad@s, compartir, agradecer, a diferir etc; al final a relacionarse.