

## **Dirección de Servicios y Atención**



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



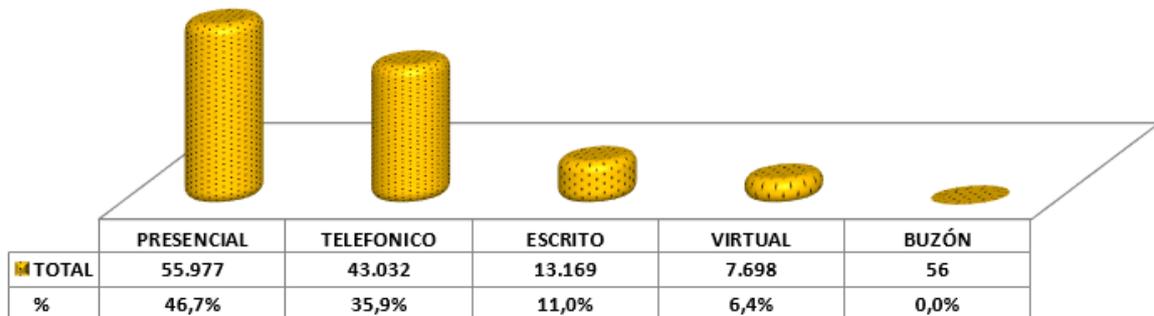
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### *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. Transparencia y Acceso a la Información.
8. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS  
TODOS**

## Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	42.226	35,21%	806	0,67%	43.032	35,88%
Presencial	3.492	2,91%	52.485	43,76%	55.977	46,67%
Virtual	6.845	5,71%	853	0,71%	7.698	6,42%
Escrito	1.670	1,39%	11.499	9,59%	13.169	10,98%
Buzón	9	0,01%	47	0,04%	56	0,05%
<b>Total Nuevas Peticiones</b>	<b>54.242</b>	<b>45,23%</b>	<b>65.690</b>	<b>54,77%</b>	<b>119.932</b>	<b>100,00%</b>
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	7.251	3,00%	-	0	7.251	3,00%
Sistema Audiorespuesta ( IVR )	64.277	26,58%	-	0	64.277	26,58%
APP - Tipificador Línea 106	91.735	37,94%	-	0	91.735	37,94%
Anexos, Consultas y Observaciones ( ACO )	56.953	23,55%	21.586	8,93%	78.539	32,48%
<b>Total Otras Interacciones</b>	<b>220.216</b>	<b>91,07%</b>	<b>21.586</b>	<b>8,93%</b>	<b>241.802</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>274.458</b>	<b>75,87%</b>	<b>87.276</b>	<b>24,13%</b>	<b>361.734</b>	<b>100,00%</b>

En junio la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **75.87%** y el Nivel Nacional en un **24.13%**, en relación a otros tipo de interacción con el ciudadano se observa que el **37.94%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106. En este mes se recibió un total de **119.932** 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 **46.7%**, de igual forma éste mismo canal fue el más empleado en este mismo mes del año pasado con un **43%**.

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

## Top 10 Regionales

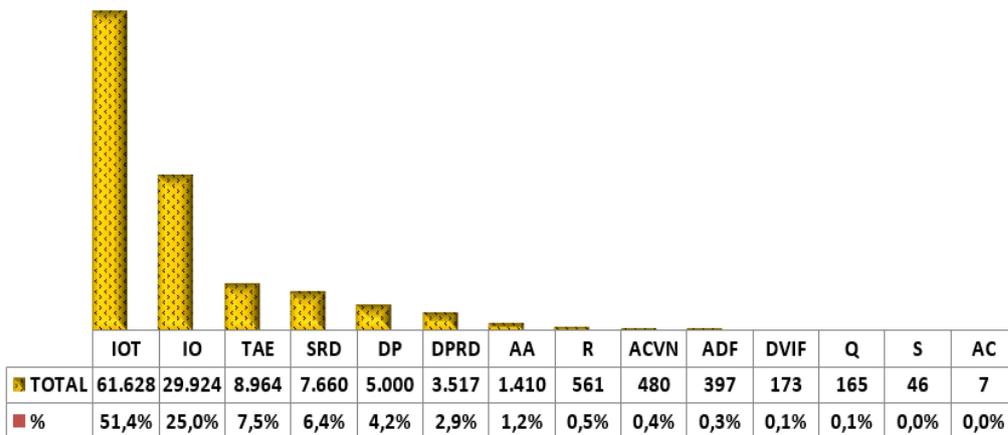
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	72.740	60,65%
BOGOTA	8.549	7,13%
VALLE DEL CAUCA	4.991	4,16%
ANTIOQUIA	4.471	3,73%
HUILA	3.185	2,66%
TOLIMA	2.324	1,94%
CUNDINAMARCA	1.711	1,43%
NORTE DE SANTANDER	1.697	1,41%
SANTANDER	1.666	1,39%
RISARALDA	1.562	1,30%
OTROS	17.036	14,20%
<b>TOTAL</b>	<b>119.932</b>	<b>100,00%</b>

\*Del 60.65% el **62.08%** 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	58.126	48,47%
CENTRO DE CONTACTO	14.614	12,19%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.453	1,21%
REGIONAL VALLE CZ CENTRO	1.165	0,97%
CZ REVIVIR	1.022	0,85%
CZ BOSA	945	0,79%
CZ SUBA	904	0,75%
CZ PITALITO	839	0,70%
CZ NORIENTAL	815	0,68%
CZ KENNEDY	812	0,68%
CZ FLORENCIA 2	793	0,66%
CZ CIUDAD BOLIVAR	779	0,65%
CZ VILLAVICENCIO 2	778	0,65%
CZ GARZON	738	0,62%
CZ MANIZALES 2	711	0,59%
CZ NEIVA	681	0,57%
CZ 1 MONTERIA	673	0,56%
CZ JORDAN	646	0,54%
CZ PEREIRA	623	0,52%
CZ USME	603	0,50%
OTROS	32.212	26,86%
<b>TOTAL</b>	<b>119.932</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOS DE PETICIONES



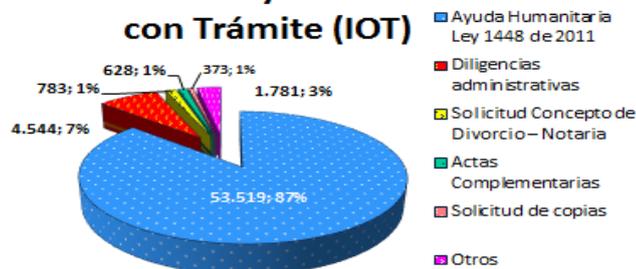
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En junio las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia, y Huila**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas peticiones recibidas en el mes de junio que corresponden a (119.932) registros**.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

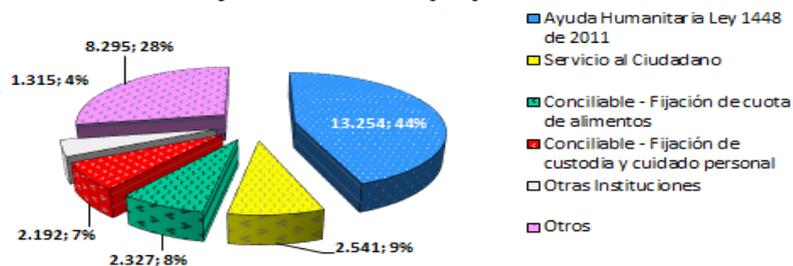
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



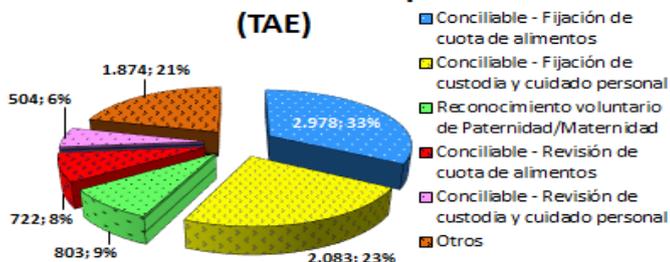
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Información y Orientación (IO)



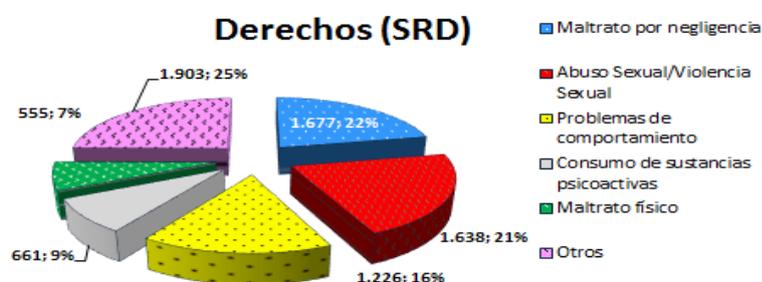
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### 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 SNEBF, 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 - RECLAMOS - SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
AMAZONAS-ARAUCA-BOLIVAR	100,00%	AMAZONAS- ARAUCA-BOGOTA	100,00%	BOLIVAR-CAQUETA-CAUCA	100,00%
CALDAS-CAQUETA-CASANARE	100,00%	BOLIVAR-CAQUETA-CASANARE	100,00%	CESAR-CHOCO-GUAINIA	100,00%
CAUCA-CESAR-CHOCO	100,00%	CESAR-CHOCO-CORDOBA	100,00%	HUILA-LA GUAJIRA-MAGDALENA	100,00%
HUILA- LA GUAJIRA-NARIÑO	100,00%	CUNDINAMARCA-HUILA-LA GUAJIRA	100,00%	NARIÑO-PUTUMAYO-SAN ANDRES	100,00%
PUTUMAYO-QUINDIO-RISARALDA	100,00%	MAGDALENA-META-NARIÑO	100,00%	VICHADA	100,00%
SAN ANDRES- SUCRE-VAUPES-VICHADA	100,00%	PUTUMAYO-QUINDIO-SAN ANDRES-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-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

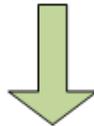
DENUNCIAS PRD		QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDIC	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADO
BOGOTA	62%	GUAVIARE	50%	GUAVIARE	60%
				NORTE DE SANTANDER	50%
ANTIOQUIA	49%	SEDE NACIONAL	40%	ANTIOQUIA	45%
				ATLANTICO	36%
SEDE NACIONAL	40%	VICHADA	0%	SANTANDER	21%
				AMAZONAS	4%

[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	2.750	767	3.517
%	78%	22%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.391	438	470	94	357
%	40%	12%	13%	3%	10%

Del total de Denuncias recibidas el **78%** se gestionaron, de las cuales el **40%** 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	841	23,91%
VALLE DEL CAUCA	365	10,38%
ANTIOQUIA	298	8,47%
CUNDINAMARCA	264	7,51%
TOLIMA	182	5,17%
SANTANDER	179	5,09%
ATLANTICO	174	4,95%
CALDAS	140	3,98%
NORTE DE SANTANDER	104	2,96%
NARIÑO	91	2,59%
OTROS	879	24,99%
TOTAL	3.517	100,00%

## Perfil del Maltratado

- Así mismo del **100%** de las peticiones de tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.4%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un **49.1%**, de 7 a 12 un **28.5%** y de 13 a 18 años un **21.8%**) y el **0.6%** restante 0 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	6.415	2.549	8.964
%	72%	28%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.852	801	933	829
%	43%	9%	10%	9%

*Del total de Trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el 72 % se gestionaron, de las cuales el 43 % 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.*

**Los ciudadanos no esperan que seas perfecto. Esperan que les aportes soluciones cuando tienen algún problema.**



**Donald Porter**

# 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	45	0	1	46
Regional Antioquia	5.266	76	27	5.369
Regional Arauca	29	3	0	32
Regional Atlántico	1.727	9	2	1.738
Regional Bogotá	5.818	14	36	5.868
Regional Bolívar	200	2	4	206
Regional Boyacá	274	2	0	276
Regional Caldas	144	1	0	145
Regional Caquetá	28	1	0	29
Regional Casanare	391	8	0	399
Regional Cauca	94	1	0	95
Regional Cesar	2	0	0	2
Regional Chocó	18	3	0	21
Regional Córdoba	414	2	0	416
Regional Cundinamarca	528	1	0	529
Regional Guainía	1	0	0	1
Regional Guajira	25	0	0	25
Regional Guaviare	35	1	0	36
Regional Huila	28	0	0	28
Regional Magdalena	131	0	1	132
Regional Meta	262	5	1	268
Regional Nariño	34	7	0	41
Regional Norte de Santander	492	0	0	492
Regional Putumayo	10	0	0	10
Regional Quindío	53	0	0	53
Regional Risaralda	80	1	0	81
Regional San Andrés	22	0	0	22
Regional Santander	1.767	21	0	1.788
Regional Sucre	9	1	0	10
Regional Tolima	327	2	1	330
Regional Valle del Cauca	975	9	2	986
Regional Vaupés	5	0	0	5
Regional Vichada	62	0	0	62
Sede Nacional	0	0	220	220
<b>TOTAL</b>	<b>19.296</b>	<b>170</b>	<b>295</b>	<b>19.761</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 JUNIO](#)

# TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se publica el Informe de solicitudes de acceso a la información para el mes de junio de 2015.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO
Derecho de Petición (Consulta e Información)	83
Información y Orientación	29.924
Información y Orientación con Trámite	61.618
<b>Total general</b>	<b>96.542</b>

Modalidad Derecho de Petición	Cantidad
Petición de Consulta	15
Petición de Información	68
<b>Total general</b>	<b>83</b>

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Tipo de petición	Cantidad
Derecho de Petición	23
Información y Orientación con Tramite	324
<b>Total general</b>	<b>347</b>

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Promedio Tiempo de Respuesta (Días)
Derecho de Petición	10
Información y Orientación con Tramite	10
<b>Total general</b>	

## ICBF, ENTIDAD PRIORIZADA EN SERVICIO

*El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación escogió al ICBF como una **Entidad Priorizada en Servicio** para 2015. En el marco de esa priorización se conformó internamente un comité, cuyo fin primordial es facilitar información y viabilizar la intervención del programa al interior del ICBF.*

*La instalación de este Comité se llevó a cabo el 17 de junio pasado con la presencia de por lo menos un miembro por cada una de las siguientes áreas: Gestión Humana, Dirección Administrativa, Dirección de Información y Tecnología, Oficina Asesora de Comunicaciones, Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión, Dirección de Planeación y Dirección de Servicios y Atención.*

*La Alta Dirección de la Entidad, en cabeza de la Subdirectora General, firmó un compromiso con el DNP para la implementación de la metodología. Los componentes en que se enfocará el acompañamiento son: canales de servicio, talento humano, normatividad, relacionamiento con el ciudadano y estructura administrativa.*

*El acompañamiento del PNSC inicia con el establecimiento de un diagnóstico de la situación actual de la entidad y, posteriormente, entregará una serie de recomendaciones al ICBF para trabajar en la mejora continua de la calidad del servicio al ciudadano.*

*Se espera que esta intervención redunde en el corto y mediano plazo en el fortalecimiento de la cultura del servicio en todos los ámbitos y niveles de nuestra entidad.*