

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

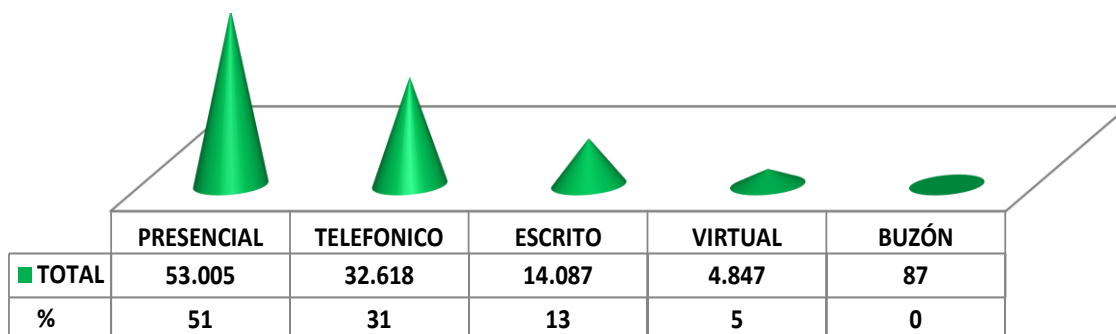
SERVICIO SOMOS
TODOS

PETICIONES



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	REGIONAL	
	Cantidad	Porcentaje
Presencial	48.789	77,23%
Escrito	12.356	19,56%
Telefónico	1.102	1,74%
Virtual	837	1,32%
Buzón	86	0,15%
Totales	63.170	100,00%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	31.516	75,99%
Presencial	4.216	10,17%
Virtual	4.010	9,67%
Escrito	1.731	4,17%
Buzón	1	0,00%
Totales	41.474	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	53.005	50,65%
Telefónico	32.618	31,17%
Escrito	14.087	13,46%
Virtual	4.847	4,63%
Buzón	87	0,09%
Totales	104.644	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones	52.477
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	45.332
Total General	157.121

En marzo del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **50,65%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un **43,00%**.

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

Top 10 Regionales

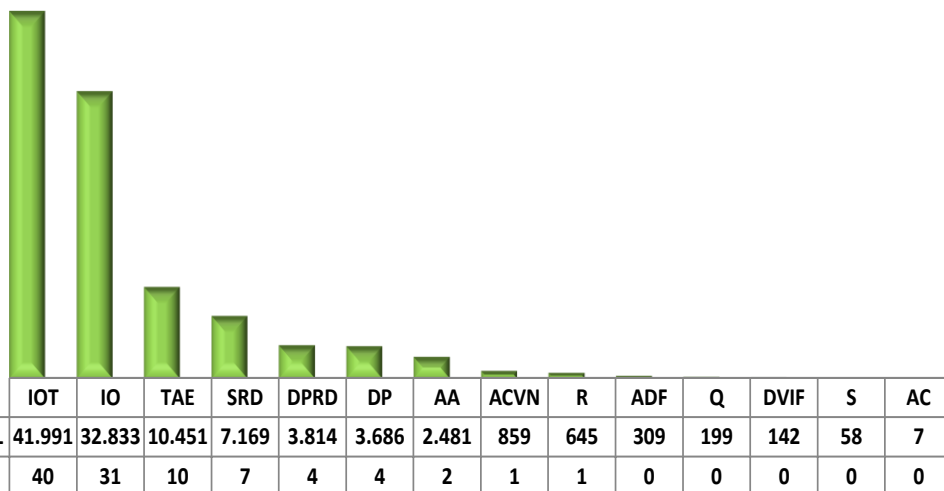
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	57.198	54,66%
BOGOTA	9.353	8,94%
VALLE DEL CAUCA	4.259	4,07%
HUILA	3.061	2,93%
ANTIOQUIA	2.875	2,75%
TOLIMA	2.564	2,45%
SANTANDER	2.176	2,08%
CUNDINAMARCA	2.139	2,04%
NORTE DE SANTANDER	1.958	1,87%
CALDAS	1.860	1,78%
OTROS	17.201	16,44%
TOTAL	104.644	100,00%

Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	36.866	35,23%
CENTRO DE CONTACTO	20.332	19,43%
CZ MANIZALES 2	1.257	1,20%
CZ BOSA	1.085	1,04%
CZ KENNEDY	1.036	0,99%
CZ VILLAVICENCIO 2	1.025	0,98%
CZ SUBA	987	0,94%
VALLE DEL CAUCA		
CZ CENTRO	970	0,93%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	874	0,84%
CZ PEREIRA	814	0,78%
CZ USME	751	0,72%
CZ LA GAITANA	724	0,69%
CZ CIUDAD BOLIVAR	722	0,69%
CZ SOACHA	710	0,68%
CZ NEIVA	708	0,68%
REGIONAL BOGOTA	650	0,62%
CZ PITALITO	598	0,57%
CZ 1 MONTERIA	595	0,57%
REGIONAL HUILA	593	0,57%
CZ RAFAEL URIBE	582	0,56%
OTROS	32.765	31,31%
TOTAL	104.644	100,00%

* Del **54,66%** el **71,00%** 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.

TIPOS DE PETICIONES



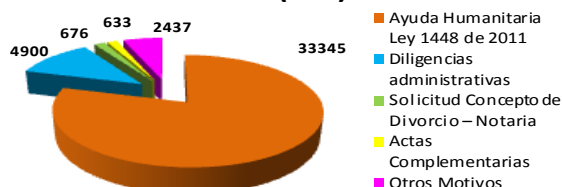
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En marzo 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 marzo que corresponden a (104.644) registros**.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

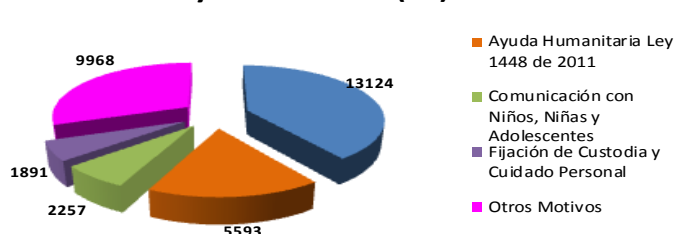
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

Información y Orientación con Trámite (IOT)



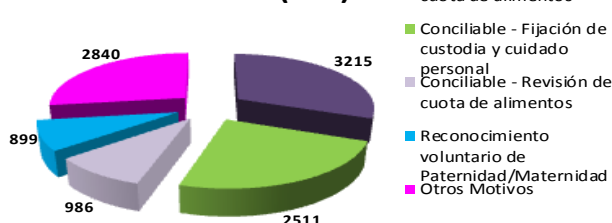
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



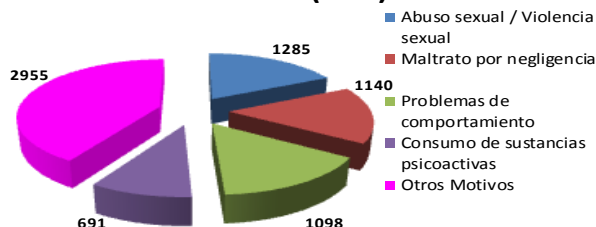
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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 Marzo 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%
Chocó	100,00%	Cesar - Córdoba	100,00%	Cauca	100,00%
La Guajira	100,00%	Cundinamarca - Chocó	100,00%	Cesar	100,00%
Putumayo	100,00%	Huila - Meta	100,00%	Chocó	100,00%
San Andres	100,00%	Sucre - Tolima	100,00%	Putumayo	100,00%
Guaviare	100,00%	Putumayo - Guaviare	100,00%	Guainía - Vichada	100,00%
Cundinamarca	99,65%	Vichada	100,00%	Cundinamarca	99,69%

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



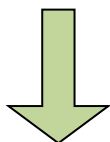
DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Guainía	66,67%	La Guajira	66,67%	Santander	64,47%
				Arauca	63,04%
Bogotá	31,60%	Norte de Santander	61,90%	Guaviare	62,16%
				Norte de Santander	43,29%
		Arauca	25,00%	Antioquia	40,45%
				Atlántico	34,10%
Vaupés	0,00%				

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	3.135	679	3.814
%	82%	18%	100%



ESTADO GESTIONADO				
Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.758	404	278	570
%	56%	13%	9%	18%

Del total de Denuncias recibidas el 82% 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 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	690	18,09%
CUNDINAMARCA	287	7,52%
SANTANDER	253	6,63%
VALLE DEL CAUCA	231	6,06%
CALDAS	221	5,79%
TOLIMA	216	5,66%
ANTIOQUIA	212	5,56%
META	196	5,14%
ATLANTICO	176	4,61%
NORTE DE SANTANDER	155	4,06%
OTROS	1.177	30,86%
TOTAL	3.814	100,00%

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.

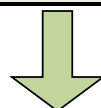
TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

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	7.710	2.741	10.451
%	74%	26%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.965	1.139	1.148	1.458
%	51%	15%	15%	19%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 74% se gestionaron, de las cuales el 51% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la cita con el Defensor de Familia en el SIM.

La conciliación garantiza la estabilidad de la familia y por tanto, de la sociedad.



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 PAV+PR+SA	Valor % Seguimiento
Regional Amazonas	169	32	19%
Regional Antioquia	2.432	2.955	122%
Regional Arauca	306	30	10%
Regional Atlántico	1.304	700	54%
Regional Bogotá	6.776	1.988	29%
Regional Bolívar	832	23	3%
Regional Boyacá	986	139	14%
Regional Caldas	1.165	97	8%
Regional Caquetá	475	11	2%
Regional Casanare	597	230	39%
Regional Cauca	817	31	4%
Regional Cesar	937	3	0%
Regional Choco	312	4	1%
Regional Cordoba	973	42	4%
Regional Cundinamarca	1.893	135	7%
Regional Guainia	70	2	3%
Regional Guajira	327	6	2%
Regional Guaviare	145	20	14%
Regional Huila	1.471	150	10%
Regional Magdalena	597	41	7%
Regional Meta	1.291	129	10%
Regional Nariño	828	29	4%
Regional Norte de Santander	1.319	101	8%
Regional Putumayo	298	21	7%
Regional Quindio	747	70	9%
Regional Risaralda	828	8	1%
Regional San Andres	195	56	29%
Regional Santander	1.649	405	25%
Regional Sucre	332	4	1%
Regional Tolima	1.956	146	7%
Regional Valle del Cauca	2.952	368	12%
Regional Vaupés	59	5	8%
Regional Vichada	114	55	48%
Sede Nacional	37.384	5.641	15%
Total general	72.536	13.677	19%

*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](#)

Dando continuidad al trabajo iniciado el mes anterior referente a la elaboración de contenidos de material de divulgación de los trámites, servicios y programas del ICBF, las 33 Regionales del Nivel Nacional y los 206 Centros Zonales, ya tienen físicamente dicho material de divulgación el cual se realizó en dos etapas.

Primera etapa: Dentro del material enviado se encuentra:



Carta de Trato Digno al Ciudadano

Pieza de comunicación que informa a los ciudadanos sus deberes y derechos respecto al servicio que le brinda el ICBF, así como también los canales que tiene dispuesta la Entidad para contactarse.

Este afiche debe fijarse en cada uno de los puntos de atención con los que cuenta el ICBF en las 33 regionales del país. (También publicada en la página intranet del ICBF).

Imán (pieza imantada)

Con los colores institucionales, logo correspondiente y canales de atención del ICBF, preferiblemente debe ser distribuida a los ciudadanos que asisten a ferias y eventos con presencia de la entidad.



Segunda etapa

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



Apreciados Colaboradores

La Dirección de Servicios y Atención quiere invitarlos a generar estrategias conjuntas y compromisos públicos para el mejoramiento continuo del servicio y la atención, enmarcando nuestras acciones en los siguientes principios:

- Trascenderse a sí mismo frente al interés superior de los niños y niñas, priorizando su voz.
- Amor por las familias y comunidades.
- Somos disciplinados en todo lo que hacemos.
- Trabajamos con alegría y respetamos la voz de los demás.
- Vivimos una vida equilibrada.
- Damos más del 100%, innovamos y compartimos con conocimiento.
- Actuamos con patriotismo y no aceptamos lo inaceptable.

A través de este protocolo la Dirección de Servicios y Atención busca que cada uno de nosotros como colaboradores del ICBF, en nuestros puntos de atención, prestemos un servicio al ciudadano con calidad, calidez, eficiente y amable.

Protocolo de Atención Presencial

Saludo:

"Buenos días, tardes o noches" (acompañado de un gesto amable y cordial, manteniendo siempre contacto visual con el ciudadano).

"Bienvenido al ICBF, mi nombre es XXXXX. ¿En qué le puedo colaborar?"

Escuche atentamente el relato del ciudadano y, en lo posible, oriente su discurso con preguntas filtro.

Propóngale al ciudadano, en un lenguaje sencillo y comprensible, las



A través de este protocolo la Dirección de Servicios y Atención busca que cada uno de nosotros como colaboradores del ICBF, en nuestros puntos de atención, prestemos un servicio al ciudadano con calidad, calidez, eficiente y amable. Se encuentra publicado en la página intranet del ICBF.