

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR FAMILIAR



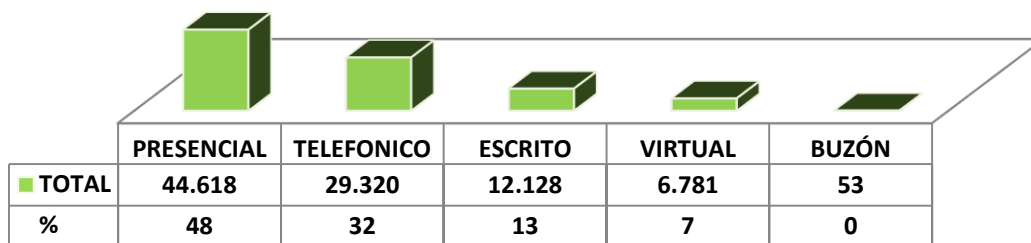
PROSPERIDAD
PARA TODOS

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	40.644	76,58%
Escrito	10.828	20,40%
Virtual	863	1,63%
Telefónico	691	1,30%
Buzón	46	0,09%
Totales	53.072	100,00%

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	28.629	71,88%
Virtual	5.918	14,86%
Presencial	3.974	9,98%
Escrito	1.300	3,26%
Buzón	7	0,02%
Totales	39.828	100,00%

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	44.618	48,03%
Telefónico	29.320	31,56%
Escrito	12.128	13,05%
Virtual	6.781	7,30%
Buzón	53	0,06%
Totales	92.900	100,00%

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	50.768
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	205.110
Total ACO + IVR	255.878
APP - Tipificador Línea 106	65.335
Total General	414.113

En noviembre del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **48%**, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un **43%**.

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

Top 10 Regionales

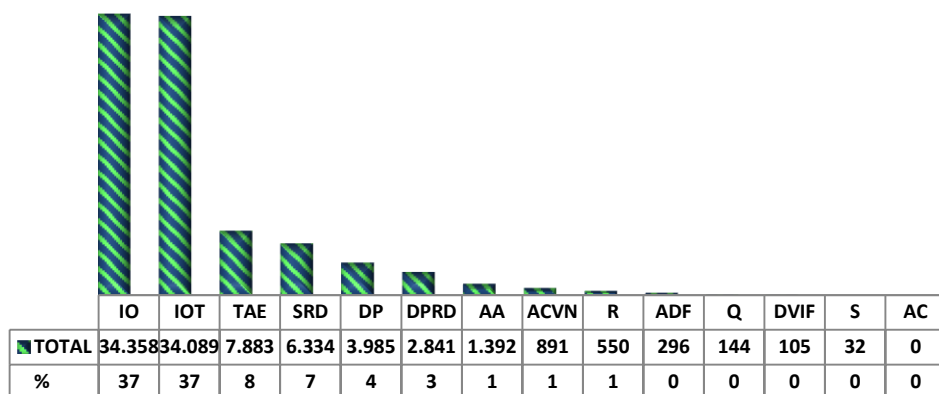
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	52.907	56,95% *
BOGOTA	7.447	8,02%
HUILA	4.001	4,31%
VALLE DEL CAUCA	3.407	3,67%
ANTIOQUIA	2.543	2,74%
TOLIMA	2.415	2,60%
CUNDINAMARCA	1.694	1,82%
CESAR	1.457	1,57%
SANTANDER	1.435	1,54%
NORTE DE SANTANDER	1.313	1,41%
OTROS	14.281	15,37%
TOTAL	92.900	100,00%

*Del **56,49%** el **65,01%** 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	30.867	33,23% *
CENTRO DE CONTACTO	22.040	23,72% *
CZ PITALITO	1.190	1,28%
CZ BOSA	877	0,94%
CZ CENTRO	873	0,94%
CZ CIUDAD BOLIVAR	865	0,93%
CZ KENNEDY	805	0,87%
CZ VILLAVICENCIO 2	771	0,83%
CZ NEIVA	729	0,78%
CZ GARZON	712	0,77%
CZ SUBA	700	0,75%
CZ MANIZALES 2	678	0,73%
CZ LA GAITANA	631	0,68%
REGIONAL HUILA	607	0,65%
CZ 1 MONTERIA	606	0,65%
CZ JORDAN	601	0,65%
CZ PEREIRA	575	0,62%
REGIONAL BOGOTA	549	0,59%
CZ VALLEDUPAR 2	548	0,59%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	532	0,57%
OTROS	27.144	29,22%
TOTAL	92.900	100,00%

TIPOS DE PETICIONES



En noviembre las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: Sede Nacional, Bogotá, Huila, Valle del Cauca, y Antioquia. Teniendo en cuenta el total de nuevas peticiones recibidas en el mes de noviembre que corresponden a (92.900) registros.

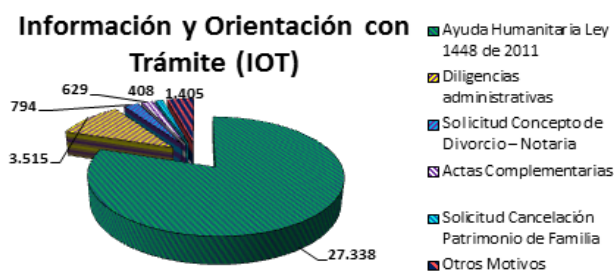
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

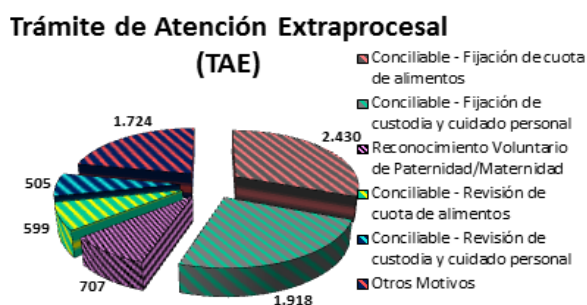
Motivos más relevantes peticiones de mayor atención



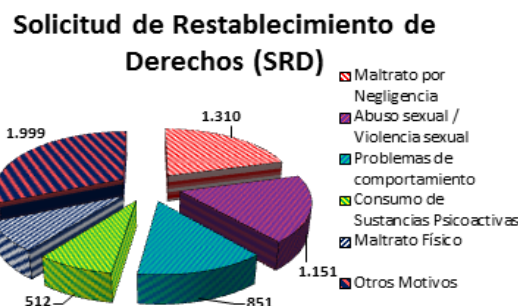
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.



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.



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 Noviembre 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
Caldas - Caquetá	100,00%	Caldas - Caquetá	100,00%	Bolívar - Caldas	100,00%
Chocó - Huila	100,00%	Chocó - Cesar	100,00%	Caquetá - Cesar	100,00%
La Guajira	100,00%	Cundinamarca	100,00%	Chocó	100,00%
Quindio	100,00%	Huila - La Guajira	100,00%	La Guajira	100,00%
Tolima	100,00%	Magdalena	100,00%	Magdalena	100,00%
Putumayo	100,00%	Meta - Quindio	100,00%	Sucre	100,00%
San Andrés	100,00%	Tolima - Casanare	100,00%	Putumayo	100,00%
Amazonas	100,00%	Putumayo	100,00%	San Andrés	100,00%
Guainía	100,00%	Amazonas	100,00%	Guainía	100,00%
Guaviare	100,00%	Guaviare	100,00%	Vaupés	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

QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
San Andrés	66,67%	Santander	61,67%
Córdoba	65,22%	Antioquia	56,90%
Boyacá	64,29%	Atlántico	37,67%
		Vichada	35,00%

Nota: El indicador de Denuncias PRD para el mes de noviembre no arrojó resultados críticos.

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	2.419	422	2.841	
%	85%	15%	100%	

↓

ESTADO GESTIONADO					
Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero	
Total	1.279	340	371	99	330
%	53%	14%	15%	4%	14%

Del total de Denuncias recibidas el 85% se gestionaron, de las cuales el 53% 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	614	21,61%
CUNDINAMARCA	232	8,17%
VALLE DEL CAUCA	224	7,88%
SANTANDER	192	6,76%
CALDAS	188	6,62%
ANTIOQUIA	162	5,70%
META	142	5,00%
TOLIMA	119	4,19%
NORTE DE SANTANDER	96	3,38%
CESAR	92	3,24%
OTROS	780	27,46%
TOTAL	2.841	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 **53%** reportan como afectado(s) al género Femenino y **47%** 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	6.550	1.333	7.883
%	83%	17%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.415	916	1.053	1.166
%	52%	14%	16%	18%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 83% se gestionaron, de las cuales el 52% 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.

El servicio, en suma, no es lo que haces, sino lo que eres.



Betsy Sanders

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	20	0	0	20
Regional Antioquia	2.478	70	1	2.549
Regional Arauca	73	4	0	77
Regional Atlántico	1.640	7	0	1.647
Regional Bogotá	2.987	68	2	3.057
Regional Bolívar	145	5	1	151
Regional Boyacá	168	6	0	174
Regional Caldas	265	4	1	270
Regional Caquetá	25	0	0	25
Regional Casanare	270	15	0	285
Regional Cauca	108	8	0	116
Regional Cesar	1	0	0	1
Regional Chocó	12	2	0	14
Regional Córdoba	80	0	0	80
Regional Cundinamarca	384	9	2	395
Regional Guainía	4	0	0	4
Regional Guajira	29	0	0	29
Regional Guaviare	25	2	0	27
Regional Huila	150	1	1	152
Regional Magdalena	18	2	0	20
Regional Meta	104	3	0	107
Regional Nariño	29	5	0	34
Regional Norte de Santander	300	5	0	305
Regional Putumayo	1	1	0	2
Regional Quindío	46	0	0	46
Regional Risaralda	29	3	0	32
Regional San Andrés	44	0	0	44
Regional Santander	1.456	1	0	1.457
Regional Sucre	14	17	0	31
Regional Tolima	75	5	0	80
Regional Valle del Cauca	967	3	1	971
Regional Vaupés	9	0	0	9
Regional Vichada	107	2	0	109
Sede Nacional	0	0	4.781	4.781
Total general	12.063	248	4.790	17.101

*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 NOVIEMBRE](#)

Taller en Gerencia del Servicio

El 17 de noviembre de 2014, en el hotel Augusta, se realizó el evento Gerencia del Servicio, dirigido a los colaboradores del ICBF de las diferentes áreas, incluso servicios y atención.

El objetivo del evento fue complementar y fortalecer los conocimientos, actitudes y comportamientos necesarios para desarrollar individuos enfocados al servicio que apoyen las estrategias empresariales hacia un enfoque de satisfacción y calidad, centrados en las necesidades de los ciudadanos clientes.

Durante la jornada se socializaron tópicos relacionados con el servicio, enfatizando en el **SER** humano que es el ciudadano cliente y también el colaborador que lo atiende o le presta un servicio. Entre los temas más relevantes se cuentan:

Ética del cuidado

Tipologías de usuarios

Papel del servidor público

Liderazgo

Productividad

Al evento asistieron 30 colaboradores de la Regional Bogotá y 4 de la Sede de la Dirección General.



Motivación y Sensibilización

Dentro del mes de noviembre del año en curso se enviaron los siguientes mensajes de sensibilización y motivación a los colaboradores a nivel nacional.

“La **paciencia** es el valor que nos hace como personas: tolerar, comprender, padecer y soportar los contratiempos y las advertencias con fortaleza y por ende sin lamentos; esto es posible porque uno aprende a actuar acorde a cada circunstancia, moderando las palabras y la conducta en esos momentos.

La **paciencia** es amarga, pero sus frutos son dulces”. (ladhs)

Bogotá, Noviembre 3,4,5,6,7



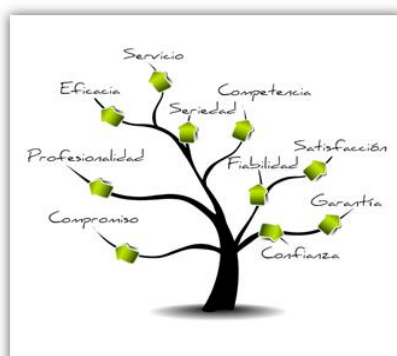
“Agradecemos sus palabras de aliento y concientización en nuestra labor diaria frente al otro, que a veces somos nosotros mismos. Píldoras de un nuevo y próspero horizonte personal, familiar, profesional y laboral son importantes en el quehacer diario de nuestras vidas, pues recibimos a diario dolor, lágrimas, desamor y es deber de cada persona fortalecer el espíritu libre que tenemos los seres humanos. Libertad y vuelo nos esperan en el día a día. Hay que probar nuevos horizontes, ese es el reto” Cesar Trujillo Casas , ICBF Centro Zonal La Plata. Regional Huila

Bogotá, Noviembre 10,11,12,13,14



“La innovación es lo que distingue a un líder de los demás”

Bogotá, Noviembre 17,18,19,20,21



Bogotá, Noviembre 24,25,26,27,28