

## Dirección de Servicios y Atención



# BIENESTAR FAMILIAR



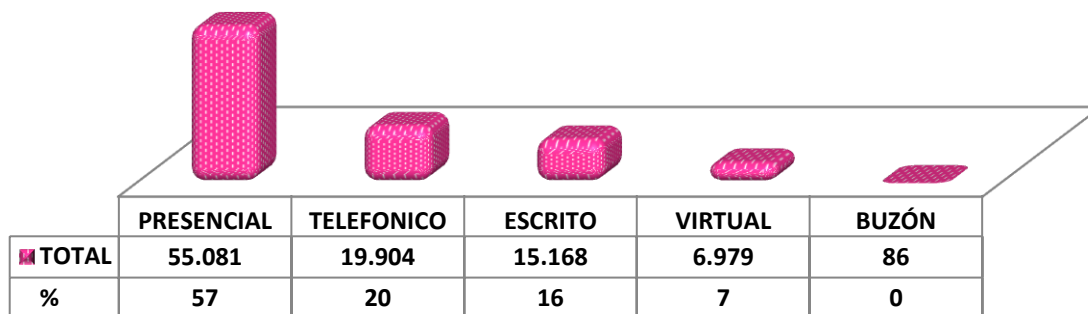
PROSPERIDAD  
PARA TODOS

### 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	50.340	76%
Escrito	13.694	21%
Telefónico	877	1%
Virtual	938	1%
Buzón	85	0%
<b>Totales</b>	<b>65.934</b>	<b>100%</b>

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	19.027	61%
Presencial	4.741	15%
Virtual	6.041	19%
Escrito	1.474	5%
Buzón	1	0%
<b>Totales</b>	<b>31.284</b>	<b>100%</b>

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	55.081	47,42%
Telefónico	19.904	32,70%
Escrito	15.168	14,08%
Virtual	6.979	5,72%
Buzón	86	0,08%
<b>Totales</b>	<b>97.218</b>	<b>100,00%</b>

Total Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	71.832
**Total Sistema Audiorespuesta (IVR)	163.227
Total ACO + IVR	235.059
App -Tipificación Línea 106	62.640
Total General	394.917

En octubre del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un **57%**, 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	47.054	48,40%
BOGOTA	9.484	9,76%
HUILA	5.194	5,34%
VALLE DEL CAUCA	4.262	4,38%
ANTIOQUIA	3.084	3,17%
TOLIMA	2.696	2,77%
CUNDINAMARCA	2.068	2,13%
SANTANDER	1.936	1,99%
NORTE DE SANTANDER	1.910	1,96%
ATLANTICO	1.741	1,79%
OTROS	17.789	18,30%
<b>TOTAL</b>	<b>97.218</b>	<b>100,00%</b>

\*Del **48,40%** el **53,97%** 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.

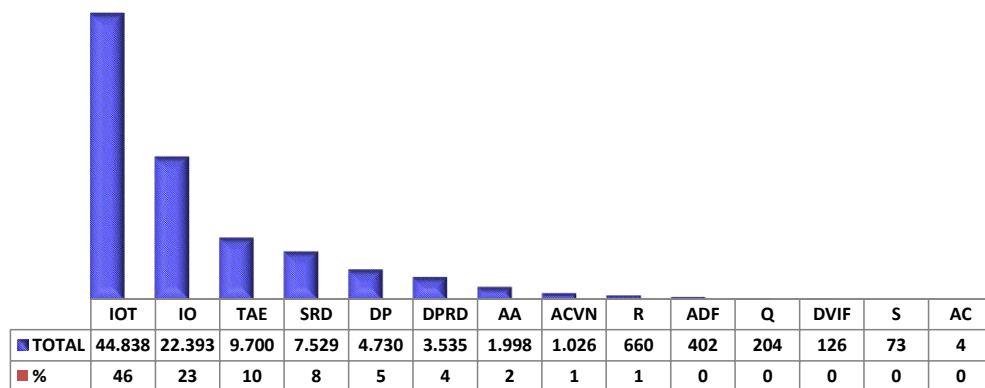
## Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	39.981	41,13%
CENTRO DE CONTACTO	7.073	7,28%
CZ PITALITO	1.329	1,37%
CZ BOSA	1.188	1,22%
CZ CIUDAD BOLIVAR	1.128	1,16%
CZ SUBA	1.098	1,13%
REGIONAL HUILA	1.095	1,13%
CZ GARZON	1.043	1,07%
CZ KENNEDY	959	0,99%
CZ NEIVA	898	0,92%
CZ VILLAVICENCIO 2	824	0,85%
CZ MANIZALES 2	818	0,84%
VALLE	786	0,81%
CZ CENTRO	746	0,77%
CZ 1 MONTERIA	746	0,77%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	698	0,72%
CZ JORDAN	652	0,67%
CZ RAFAEL URIBE	632	0,65%
CZ CUCUTA 3	630	0,65%
CZ ENGATIVA	621	0,64%
REGIONAL BOGOTA	618	0,64%
OTROS	34.401	35,39%
<b>TOTAL</b>	<b>97.218</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOS DE PETICIONES



BIENESTAR FAMILIAR



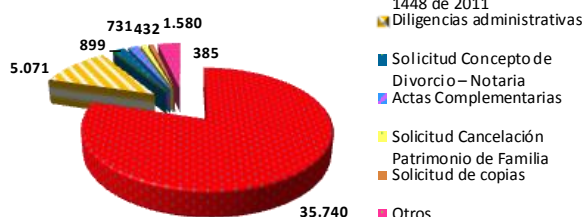
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con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

En octubre 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 octubre que corresponden a (97.218) registros**.

[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

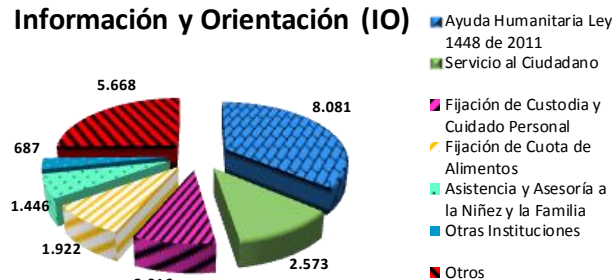
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



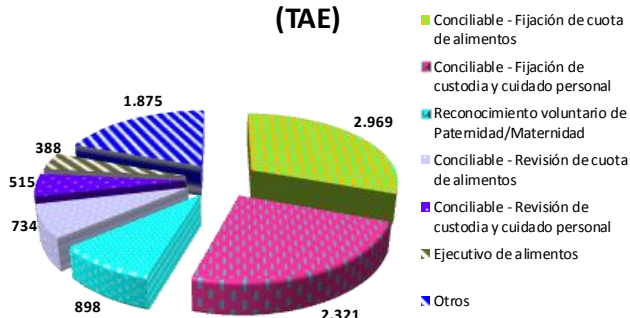
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Información y Orientación (IO)



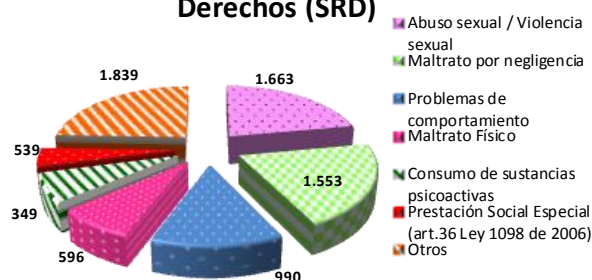
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

### 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 Octubre 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	100,00%	CALDAS-ARAUCA	100,00%	CALDAS	100,00%
CESAR	100,00%	CAUCA-PUTUMAYO	100,00%	CESAR	100,00%
HUILA	100,00%	CUNDINAMARCA-SAN ANDRES	100,00%	CHOCO	100,00%
LA GUAJIRA	100,00%	CHOCO-AMAZONAS	100,00%	LA GUAJIRA	100,00%
QUINDIO	100,00%	HUILA-GUAVIARE	100,00%	ARAUCA	100,00%
PUTUMAYO	100,00%	LA GUAJIRA-VICHADA	100,00%	PUTUMAYO	100,00%
SAN ANDRES	100,00%	MAGDALENA	100,00%	SAN ANDRES	100,00%
AMAZONAS	100,00%	QUINDIO	100,00%	AMAZONAS	100,00%
VAUPES	100,00%	RISARALDA	100,00%	GUAINIA	100,00%
		TOLIMA	100,00%	VAUPES-CORDOBA	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



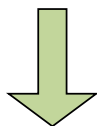
QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
CASANARE	66,7%	ANTIOQUIA	61,43%
VAUPES	0,0%	SANTANDER	46,96%
		ATLANTICO	31,92%

**Nota:** El indicador de Denuncias PRD para el mes de octubre no arrojó resultados críticos, sin embargo faltó a nivel nacional un 5.3% para alcanzar el 100% del cumplimiento del indicador.

CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.905	630	3.535
%	82%	18%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
<b>Total</b>	1.576	373	371	111	474
<b>%</b>	45%	11%	10%	3%	13%

*Del total de Denuncias recibidas el 82% se gestionaron, de las cuales el 45% 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	720	20,37%
VALLE DEL CAUCA	317	8,97%
CUNDINAMARCA	277	7,84%
SANTANDER	228	6,45%
ANTIOQUIA	227	6,42%
CALDAS	216	6,11%
TOLIMA	176	4,98%
ATLANTICO	148	4,19%
NORTE DE SANTANDER	121	3,42%
CESAR	109	3,08%
OTROS	996	28,18%
<b>TOTAL</b>	<b>3.535</b>	<b>100,00%</b>

## Perfil del Maltratado

- Así mismo, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99.5 %** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años y el **0.5 %** 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.

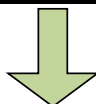
# TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

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	7.654	2.046	9.700
%	79%	21%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.099	998	1.192	1.365
%	42%	10%	12%	14%

*Del total de Trámite de Atención Extraprocesal - Asuntos Conciliables recibidas el 79 % se gestionaron, de las cuales el 42 % 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.*

 LA CALIDAD NUNCA ES UN ACCIDENTE;

SIEMPRE ES EL RESULTADO DE UN

ESFUERZO DE LA INTELIGENCIA.

John Ruskin

# 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	PAV+PR+SA
Regional Amazonas	26	4	0	30
Regional Antioquia	1.817	67	5	1.889
Regional Arauca	61	4	0	65
Regional Atlántico	1.377	5	0	1.382
Regional Bogotá	3.562	72	10	3.644
Regional Bolívar	48	1	0	49
Regional Boyacá	201	2	0	203
Regional Caldas	239	4	1	244
Regional Caquetá	31	0	0	31
Regional Casanare	186	13	0	199
Regional Cauca	107	0	0	107
Regional Cesar	29	2	0	31
Regional Chocó	6	19	0	25
Regional Córdoba	65	1	0	66
Regional Cundinamarca	442	8	1	451
Regional Guainía	5	1	0	6
Regional Guajira	18	1	0	19
Regional Guaviare	23	2	0	25
Regional Huila	142	0	0	142
Regional Magdalena	50	3	0	53
Regional Meta	147	3	0	150
Regional Nariño	37	0	0	37
Regional Norte de Santander	346	2	0	348
Regional Putumayo	5	0	0	5
Regional Quindío	42	2	0	44
Regional Risaralda	23	2	1	26
Regional San Andrés	56	0	0	56
Regional Santander	1.273	1	0	1.274
Regional Sucre	7	5	0	12
Regional Tolima	48	2	0	50
Regional Valle del Cauca	819	3	0	822
Regional Vaupés	1	0	0	1
Regional Vichada	116	1	0	117
Sede Nacional	0	0	2.852	2.852
<b>TOTAL</b>	<b>11.355</b>	<b>230</b>	<b>2.870</b>	<b>14.455</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 OCTUBRE](#)

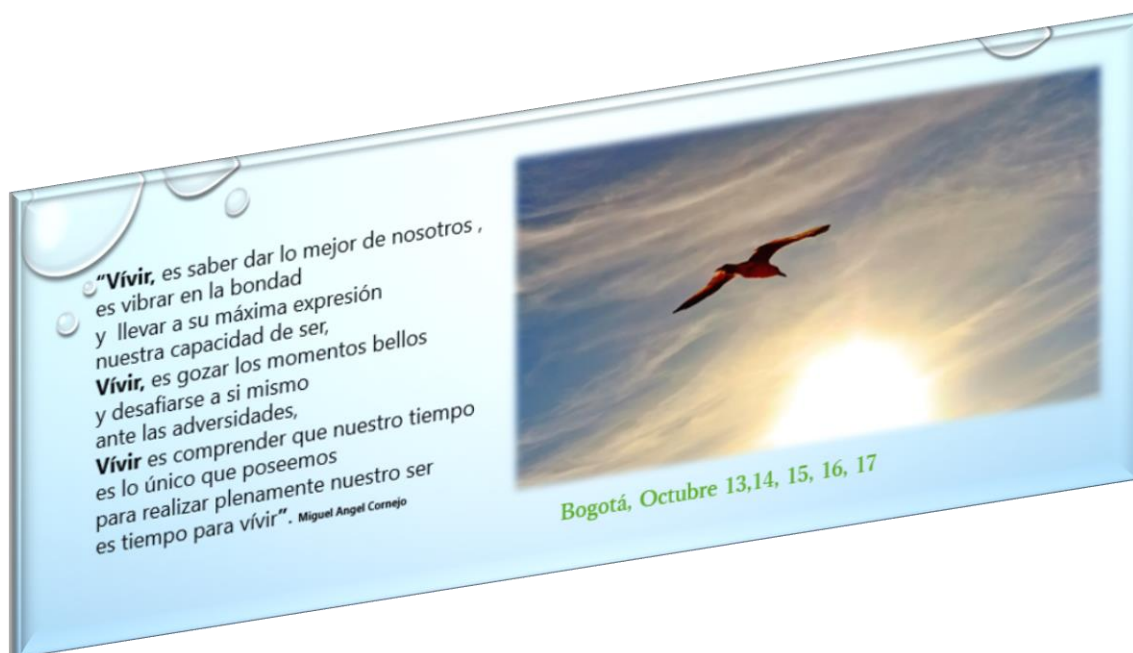
En Octubre la Dirección de Servicios y Atención realizó las siguientes actividades:

## TALLER DE “VALORES”

El día 15 de octubre de 2014, en el Auditorio Carlos Lleras Restrepo del ICBF Sede Nacional, la DSA llevó a cabo el taller denominado “Valores”, cuyo fin fue sensibilizar a los colaboradores de la Oficina de Control Interno Disciplinario acerca de la importancia que reviste conocer los valores que promulga el ICBF, debiendo ser una constante en el actuar diario.

Entre otros tema, se enfatizó en el concepto de impunidad, mostrando a los asistentes la importancia de su gestión para luchar con este anti valor que impacta la labor diaria de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Se enviaron los siguientes mensajes de Sensibilización y Motivación a los Colaboradores del Nivel Nacional:





# TEMAS DE INTERÉS

En momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados protocolos de actuación, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano. Implementemos en nuestros puntos de atención filtros de información, respaldados con personal profesional con actitud y aptitud de servicio conocedores de la atención al ciudadano facilitando y agilizando la prestación del servicio, invitando a nuestros usuarios a usar los medios de comunicación con que cuenta la entidad y sobre todo ahorrar tiempos, costos de desplazamiento y larga (s) espera(s) en sala. GEPA

Bogotá, Octubre 20,21,22,23,24



Crear  
Respetar  
Estimular  
Atender  
Transmitir  
Invitar  
Voluntad  
Ideal  
Dignidad  
Amor  
Día

Bogotá, Octubre 27,28,29,30,31

"Si cada Creación la Respetamos y Estimulamos al Atender, podemos Transmitir y de esa forma Invitar a cada una de las personas que tengan la Voluntad y el Ideal de trabajar con Dignidad y Amor todo el Día en pro de nuestra niñez". Hernán Barona Arcila. CZ Sevilla- Valle del Cauca