

## Dirección de Servicios y Atención



# BIENESTAR FAMILIAR



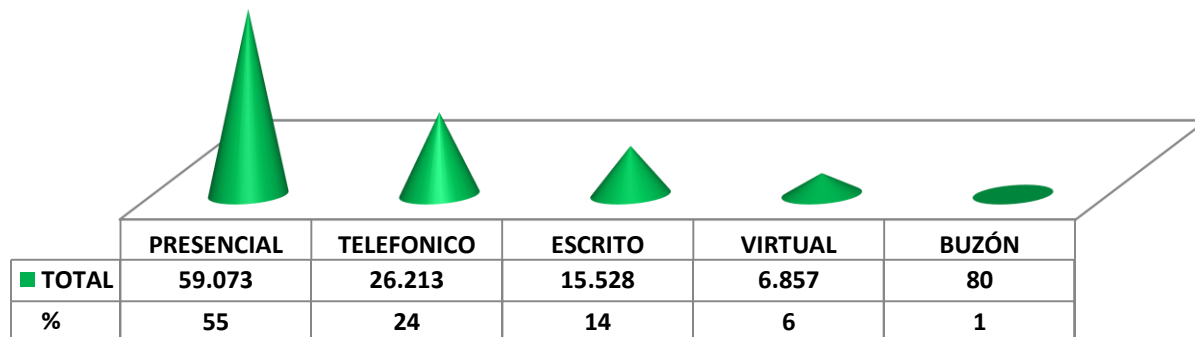
PROSPERIDAD  
PARA TODOS

### 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	54.347	77,02%
Escrito	13.994	19,83%
Virtual	1.085	1,54%
Telefónico	1.059	1,50%
Buzón	79	0,11%
<b>Totales</b>	<b>70.564</b>	<b>100,00%</b>

CANALES	CENTRO DE CONTACTO	
	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	25.154	67,64%
Virtual	5.772	15,52%
Presencial	4.726	12,71%
Escrito	1.534	4,13%
Buzón	1	0,00%
<b>Totales</b>	<b>37.187</b>	<b>100,00%</b>

CANALES	TOTAL NACIONAL	
	Total	% Total
Presencial	59.073	54,82%
Telefónico	26.213	24,35%
Escrito	15.528	14,41%
Virtual	6.857	6,34%
Buzón	80	0,08%
<b>Totales</b>	<b>107.751</b>	<b>100,00%</b>

Total Anexos, Consultas y Observaciones ( ACO )	<b>78.277</b>
**Total Sistema Audiorespuesta ( IVR )	<b>152.028</b>
Total ACO + IVR	<b>230.305</b>
APP - Tipificador Línea 106	<b>71.288</b>
Total General	<b>409.344</b>

En septiembre del año 2014 el canal más utilizado por los ciudadanos fue el Presencial con un 55%, de igual forma este mismo canal fue el más empleado el año pasado en este mismo mes con un 49%.

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

## Top 10 Regionales

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	56.230	52,19%
BOGOTA	10.054	9,33%
HUILA	5.483	5,09%
VALLE DEL CAUCA	4.596	4,27%
ANTIOQUIA	3.065	2,84%
TOLIMA	2.874	2,67%
CUNDINAMARCA	2.245	2,08%
SANTANDER	2.096	1,95%
NORTE DE SANTANDER	1.793	1,66%
META	1.639	1,52%
OTROS	17.676	16,40%
<b>TOTAL</b>	<b>107.751</b>	<b>100,00%</b>

\* Del 52,19% el 55,50% 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	48.154	44,69%
CENTRO DE CONTACTO	8.076	7,50%
CZ BOSA	1.327	1,23%
CZ PITALITO	1.274	1,18%
REGIONAL HUILA	1.134	1,05%
CZ NEIVA	1.128	1,05%
CZ CENTRO	1.098	1,01%
CZ SUBA	1.055	0,98%
CZ KENNEDY	982	0,91%
CZ CIUDAD BOLIVAR	957	0,89%
CZ VILLAVICENCIO 2	955	0,89%
CZ MANIZALES 2	898	0,83%
CZ LA GAITANA	863	0,80%
CZ GARZON	847	0,79%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	775	0,72%
CZ JORDAN	741	0,69%
CZ USME	714	0,66%
CZ PUENTE ARANDA	711	0,66%
CZ RAFAEL URIBE	647	0,60%
CZ FONTIBON	635	0,59%
OTROS	34.785	32,28%
<b>TOTAL</b>	<b>107.751</b>	<b>100,00%</b>

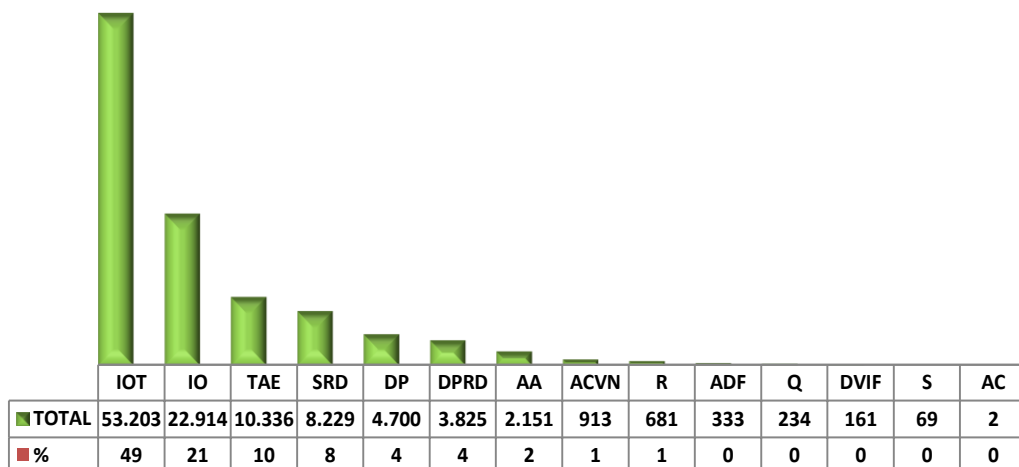
# TIPOS DE PETICIONES



## 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

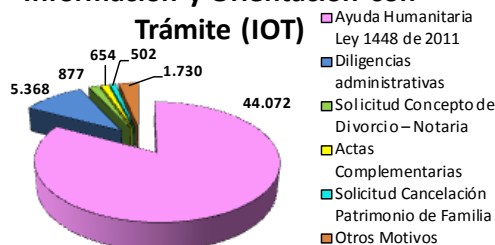
[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)



En septiembre 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 septiembre que corresponden a **(107.751)** registros.

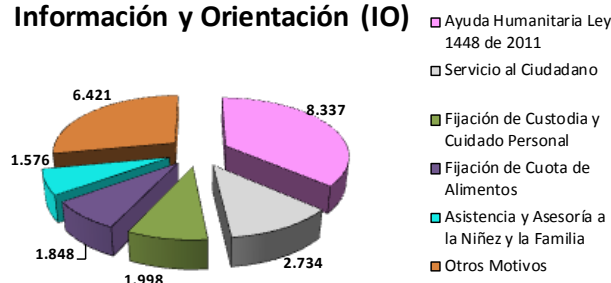
## Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

### Información y Orientación con Trámite (IOT)



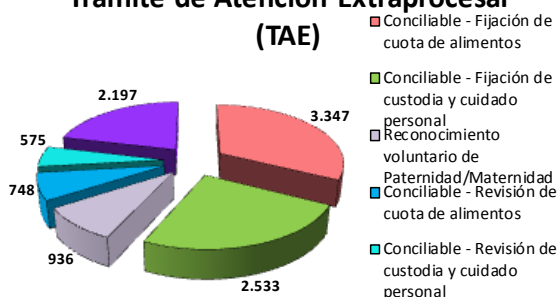
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

### Información y Orientación (IO)



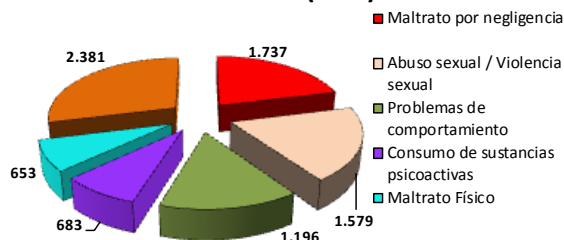
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

### 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 septiembre 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
Amazonas	100,00%	Amazonas	100,00%	Caldas	100,00%
Caldas	100,00%	Arauca	100,00%	Choco	100,00%
Cesar	100,00%	Bolivar	100,00%	Guainia	100,00%
Choco	100,00%	Cesar	100,00%	Guajira	100,00%
Guainia	100,00%	Choco	100,00%	Putumayo	10000,00%
Guaviare	100,00%	Cundinamarca	100,00%	San Andres	100,00%
Huila	100,00%	Guaviare	100,00%		
Guajira	100,00%	Huila	100,00%		
Putumayo	100,00%	Guajira	100,00%		
		Putumayo	100,00%		
		Quindio	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.

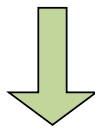
## Menores Resultados

DENUNCIAS PRD		QUEJAS Y RECLAMOS		CONCILIABLES	
REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR	REGIONAL	INDICADOR
Nariño	88,89%	Cordoba	88,89%	Casanare	64,71%
Meta	85,33%	Boyaca - Risaralda	84,21%	Amazonas	64,29%
Arauca	80,00%	Nariño	78,38%	Antioquia	63,33%
Casanare	78,79%	Atlantico	78,26%	Santander	54,07%
Boyaca	77,89%	Caqueta	77,78%	Vaupés	50,00%
Atlantico	73,38%	Sucre	77,78%	Norte de Santander	39,65%
Vichada	50,00%	Vichada	25,00%	Atlantico	37,00%

CONSULTA AQUÍ RESULTADOS DE INDICADORES POR REGIONAL Y CENTRO

## Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	3.178	647	3.825
%	83%	17%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.732	383	409	131	523
%	54%	12%	13%	4%	16%

*Del total de Denuncias recibidas el 83% se gestionaron, de las cuales el 54% 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	778	20,34%
VALLE DEL CAUCA	311	8,13%
CUNDINAMARCA	307	8,03%
SANTANDER	277	7,24%
ANTIOQUIA	225	5,88%
TOLIMA	212	5,54%
CALDAS	210	5,49%
META	151	3,95%
NORTE DE SANTANDER	141	3,69%
ATLANTICO	139	3,63%
OTROS	1.074	28,08%
<b>TOTAL</b>	<b>3.825</b>	<b>100%</b>

## Perfil del Maltratado

- Asi 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 **51%** reportan como afectado(s) al género Femenino y **49%** al género Masculino.

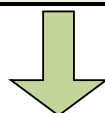
# TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

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	8.277	2.059	10.336
%	80%	20%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	4.337	1.219	1.308	1.413
%	52%	15%	16%	17%

*Del total de Trámite de Atención Extraprocesal recibidas el 80% 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.*

**“Las buenas relaciones familiares y sociales son la principal causa de la felicidad”.**



# 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	32	0	0	32
Regional Antioquia	2.831	90	4	2.925
Regional Arauca	61	0	0	61
Regional Atlántico	1.336	38	0	1.374
Regional Bogotá	3.830	48	11	3.889
Regional Bolívar	88	7	0	95
Regional Boyacá	125	2	0	127
Regional Caldas	220	9	0	229
Regional Caquetá	45	4	0	49
Regional Casanare	219	5	0	224
Regional Cauca	63	0	0	63
Regional Cesar	1	0	0	1
Regional Chocó	31	12	0	43
Regional Córdoba	68	4	0	72
Regional Cundinamarca	186	2	1	189
Regional Guainía	2	0	0	2
Regional Guajira	24	2	0	26
Regional Guaviare	34	5	0	39
Regional Huila	74	3	0	77
Regional Magdalena	67	5	0	72
Regional Meta	112	5	0	117
Regional Nariño	19	2	0	21
Regional Norte de Santander	962	5	1	968
Regional Putumayo	2	0	0	2
Regional Quindío	23	3	0	26
Regional Risaralda	38	8	0	46
Regional San Andrés	87	1	0	88
Regional Santander	1.219	3	0	1.222
Regional Sucre	2	2	0	4
Regional Tolima	123	10	0	133
Regional Valle del Cauca	914	5	0	919
Regional Vaupés	5	0	0	5
Regional Vichada	110	2	0	112
Sede Nacional	0	0	1.426	1.426
<b>Total general</b>	<b>12.953</b>	<b>282</b>	<b>1.443</b>	<b>14.678</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 EL MES](#)

## Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Servicios y Atención, realizó apoyo logístico y operativo durante la preparación y desarrollo de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, jornada organizada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, llevada a cabo en el municipio de Caucasia, Antioquia el 6 de septiembre de 2014.

En dicho evento participaron más de 70 entidades del orden nacional y local que estuvieron presentes en el Parque Central del municipio, sitio estratégico en el cual se reunieron personas de todos los sectores no solo de la ciudad sino del departamento, buscando abrir un espacio de participación e integración con los colombianos, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un mismo espacio.

El ICBF ofreció sus servicios buscando siempre trabajar por el pleno desarrollo de la primera infancia y el bienestar de las familias colombianas. Los participantes acudieron en gran número a los espacios en donde la entidad estaba presente, se atendieron cerca de 400 personas en el espacio asignado para nuestra entidad. Durante el desarrollo del evento se contó con un punto de atención, el cual exhibió una muestra gastronómica elaborada a base de Bienestarina, entre la que se incluían empanadas, arequipe, quibbes, entre otros. El suministro de estos productos se realizó recordando paralelamente a cada uno de los asistentes sus ventajas nutricionales.

La feria contó con la participación activa de la responsable de Servicios y Atención de la Regional Antioquia y el equipo de colaboradores del Centro Zonal Bajo Cauca (Defensoría de Familia, equipo Interdisciplinario y nutrición), para la atención e intervención presencial a la ciudadanía.





## Mesa Sectorial

### OBJETIVO:

La Dirección de Servicio y Atención participó en la mesa sectorial llevada a cabo en el municipio de Barranquilla – Atlántico el día 19 de Septiembre 2014, la cual tenía como fin presentar modelos exitosos de servicio que puedan ser aplicados en las diferentes entidades públicas que hacen parte de la mesa sectorial del DPS.

### PARTICIPANTES:

En dicho evento participaron representantes del Departamento para la Prosperidad Social, Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, La unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Para el desarrollo de la jornada se contó con la participación activa de la Regional y su responsable de servicio y atención la cual se dio a la tarea de coordinar con diferentes actores una visita que pudiera mostrar a la entidad como modelo exitoso en la prestación de servicio, además de dar a conocer diferentes actividades que el ICBF desarrolla con el fin de lograr la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia.

Las actividades propuestas por la regional fueron las siguientes:

1. Visita al Centro Zonal Norte Centro Histórico, en el cual se realizó la presentación del modelo de servicio del Centro Zonal.

En este centro zonal además de socializar su infraestructura física y técnica, se ofreció a los visitantes una muestra de primera Infancia con staff de cada proyecto, los líderes esbozaran aspectos exitosos y relevantes del proyecto.

2. Visita CDI en el municipio de Puerto Colombia.
3. Visita un hogar sustituto.

Durante los puntos anteriormente citados los participantes de la mesa tuvieron la oportunidad de conocer el modelo de servicio del Centro Zonal Norte, su locaciones y recurso humano, se realizó visita guiada por la coordinadora del CZ en la cual en primera instancia presentó el área de servicios y atención y sostuvimos una pequeña reunión con los responsables del proceso en el CZ, ellos presentaron la manera de asignación de turnos, el registro en la plataforma SIM, además de realizar una pequeña muestra del funcionamiento de la herramienta, el DPS hizo conocer la importancia de realizar visitas a entidades cuya fortaleza en la atención presencial es conocida, como es el caso del ICBF.

Del mismo modo se hizo el recorrido por las demás oficinas que hacen parte del CZ para conocer como cada uno de los procesos del CZ se integran al de servicios y atención.

En un segundo momento en el auditorio principal del CZ hubo la presentación de los integrantes de la mesa actividades a los niños de la región y que hacen parte de uno de los CDI, además hubo la oportunidad de conocer varias modalidades de servicio con los que cuenta la regional presentado por sus líderes como:

Hogares Comunitarios

Jardines Comunitarios

Centro de Desarrollo Integral

Hogares FAMI

Estrategia Fiesta de la lectura



Dentro del mes de septiembre del año en curso se enviaron los siguientes mensajes de Sensibilización y Motivación a los colaboradores del Nivel Nacional.

-“Si dedicas tiempo para elaborar preguntas filtro que te ayuden a entender a los demás, ofrecerás un mejor servicio, lo cual evidencia que te preocupas por sus necesidades”” Oparada

Bogotá, Septiembre 1,2,3,4,5



*“Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total es una victoria completa” Mahatma Gandhi.-*

Bogotá, Septiembre 8, 9,10,11,12



- “La gente exitosa compara sus logros con sus metas, mientras que los perdedores comparan sus logros con los de otras personas”. Nido Quebrin (Consultor empresarial, orador y presidente de la Universidad High Point).-

Bogotá, Septiembre 15, 16,1 18,19

-“Nuestra existencia sería más sencilla si fuéramos conscientes de la riqueza que custodia cada persona, cada ambiente, cada nuevo conocimiento y experiencia, sin asegurar a nuestro propio juicio y opinión”. GEPA

Bogotá, Septiembre 22, 23,24,25,26



“Desde que somos muy niños comenzamos a establecer la imagen de quienes somos, cómo nos gusta ser físicamente, para qué consideramos que tenemos capacidades, talentos y también, cuáles son nuestras debilidades. Creer en ti solo depende de ti mismo. ”. GEPA

Bogotá, Septiembre 29, 30 Octubre 1,2,3