

INFORME DEL ANÁLISIS DE DATOS DE LA PLANILLA DE SERVICIOS DE LAS
COMISARÍAS DE FAMILIA DEL MUNICIPIO DE ENVIGADO

OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS

2023 -2024

Integrantes:

MIGUEL NAVARRO MARTINEZ

YESENIA LOZANO OQUENDO

EJECUTOR TÉCNICO

Mateo Ramírez Sossa

MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA – UNIVERSIDAD DE CALDAS

TALENTO TECH – REGIÓN 2

Envigado, 28 de abril del 2025

INTRODUCCIÓN

El municipio de Envigado cuenta con cuatro Comisarías de Familia, ubicadas estratégicamente en dos sectores: las dos primeras se encuentran en el centro del municipio, mientras que la tercera y cuarta están en la Casa de Justicia del barrio El Salado. Estas instituciones son fundamentales para la protección y restablecimiento de los derechos de las familias, particularmente en un contexto donde la pandemia de COVID-19 incrementó la complejidad de las solicitudes.

En 2020 se implementó la **Oficina de Atención a Usuarios**, creada para gestionar las solicitudes de manera equitativa y organizada. Actualmente cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por dos abogados, una psicóloga y una profesional en desarrollo familiar; esta Oficina asegura que las solicitudes sean atendidas de acuerdo con la Ley 2126 de 2021.

Las atenciones que realiza la Oficina de Atención a Usuarios de las Comisarías de Familia reciben quejas por Violencia en el Contexto Familiar y dado que en el municipio de Envigado no hay presencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, por competencia subsidiaria les corresponde atender quejas por posibles Vulneraciones de Derechos de niños, niñas y adolescentes, Conciliaciones para regular o determinar cuotas alimentarias, régimen de visitas, cuidados personales y custodia de niños, niñas y adolescentes; otras solicitudes como Conceptos notariales, Permisos de salida del país de menores de edad, asesorías legales, de trabajo social y psicología para temas de índole familiar, inscripciones en el REDAM - Registro de Deudores Alimentarios Morosos y remisiones a programas institucionales de la Secretarías de Bienestar Social, de la Mujer, de Salud, entre otras remisiones.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Analizar la base de datos de la planilla de solicitudes de la Oficina de atención a usuarios de las Comisarías de Familia durante los años 2023 y 2024, identificando el volumen de servicios específicos, la cantidad de usuarios y usuarias por género, la ubicación de su residencia en el territorio, utilizando la herramienta Python con el fin de realizar una limpieza y organización de los datos a analizarse y de esta manera determinar el comportamiento de las funciones de las Comisarías de Familia del Municipio.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1. Identificación de la Problemática

Las Comisarías de Familia enfrentan retos como:

- Existe una alta demanda de solicitudes debido a la ausencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en Envigado.
- La necesidad de garantizar calidad y veracidad en la información registrada, pues ésta es vital para la rendición de cuentas y la planificación Municipal.
- Se identifica una falta de unificación de criterios en los funcionarios al momento de diligenciar la planilla, ya que el ingreso de la información en algunas columnas es manual, lo que conlleva a que se ingresen conceptos personales.
- Se consideraron irrelevantes algunos datos que, al momento de realizar un análisis detallado de la información no surten importancia para los resultados de las evidencias o resultan demasiado complejos de analizar, debido a los distintos criterios de cada funcionario para registrar la información.

2. Recolección de Datos

Se utilizó un archivo en Excel con listas desplegables para registrar detalles clave, como:

- Tipo de solicitud: Quejas por Violencia en Contexto familia y Vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, Conciliaciones, Permisos de Salida del País, Conceptos notariales y Asesorías legales, de trabajo social y psicológicas.
- Información del usuario (género, barrio de residencia, datos de contacto).
- Acciones tomadas para las solicitudes (medidas de protección, recepción de quejas, remisiones, asesorías).

Este enfoque asegura la trazabilidad de cada caso y permite la generación de indicadores estadísticos.

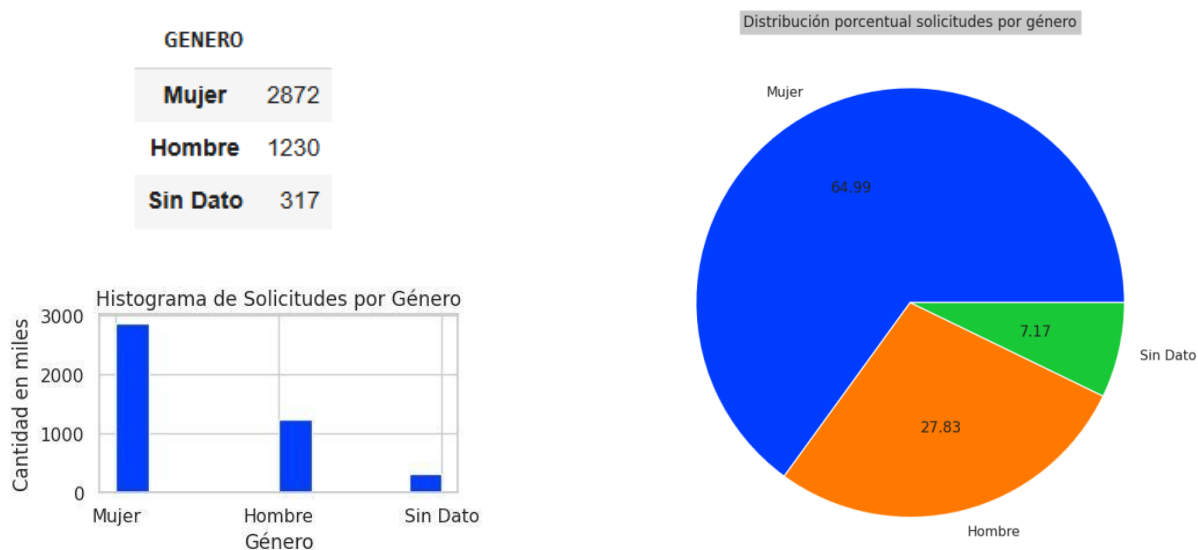
Cabe resaltar que la Base de Datos proporcionada inicialmente contenía datos errados o que habían sido mal diligenciados por el personal encargado de alimentar la DB; por tanto después de revisar minuciosamente, fue necesario solicitarla nuevamente y corregir mucha de la información de allí reposa, para poder realizar un análisis lo más veraz posible.

3. Exploración y Limpieza de Datos

Se identificaron y corrigieron valores nulos, duplicados e inconsistencias en la base de datos. Además, se implementaron métodos para organizar y unificar la información categórica y transformación de los datos en un formato adecuado para su análisis. Se eliminaron registros innecesarios o poco significativos para la obtención de los resultados requeridos.

4. Análisis Descriptivo

El total de registros analizados es de 4419 distribuidos en 11 columnas. Se evidencia que el mayor número de personas que realizan solicitudes de trámites son mujeres, pero también se encuentra que no se está diligenciando de forma adecuada un enfoque diferencial, orientación sexual y de identidad que pregunta el Formulario, sino que las personas responsables de llenar esta información están respondiendo según la percepción personal y que a simple vista consideran obvia .



Los datos correspondientes a Sin Dato no tienen ningún registro y no permiten identificar las otras opciones que contiene la planilla como por ejemplo: no binario, no se identifica o no desea informar.

En la Columna de Personas de Especial interés y de Autoreconocimiento étnico-racial notamos que se discriminan características como Discapacidad, Víctimas del conflicto armado, Población LGBTI, Migrante y Habitantes de calle y Afrodescendientes e indígenas.

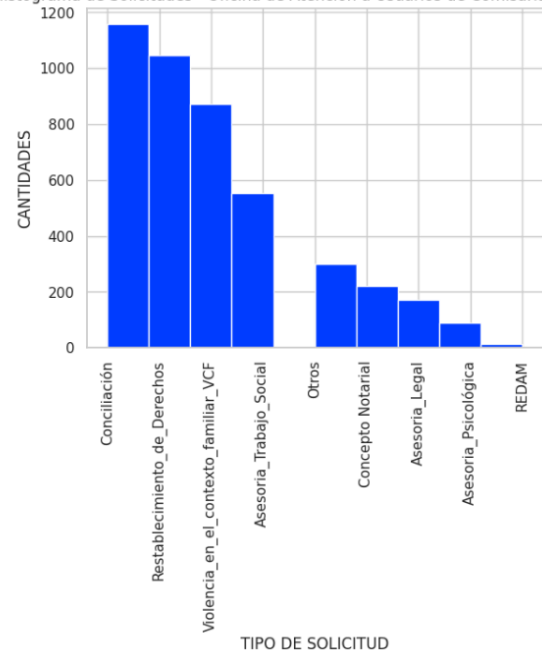
Se resalta la importancia de diligenciar estos registros de manera certera y verás pues con esta información se da cumplimiento a políticas diferenciales y de inclusión, preocupando los datos de Sin Dato pues se evidencia que en estos casos no se diligenció debidamente este registro.

PERSONAS DE ESPECIAL INTERES		0	
Ninguno	4140	AUTORECONOCIMIENTO ETNICO-RACIAL	
Sin Dato	242	Ninguno	4169
Discapacidad	15	Sin Dato	243
Víctima de conflicto	11	Afrodescendiente	6
LGBTI	5	Indígena	1
Migrante	5	dtype: int64	
Habitante calle	1		
dtype: int64			

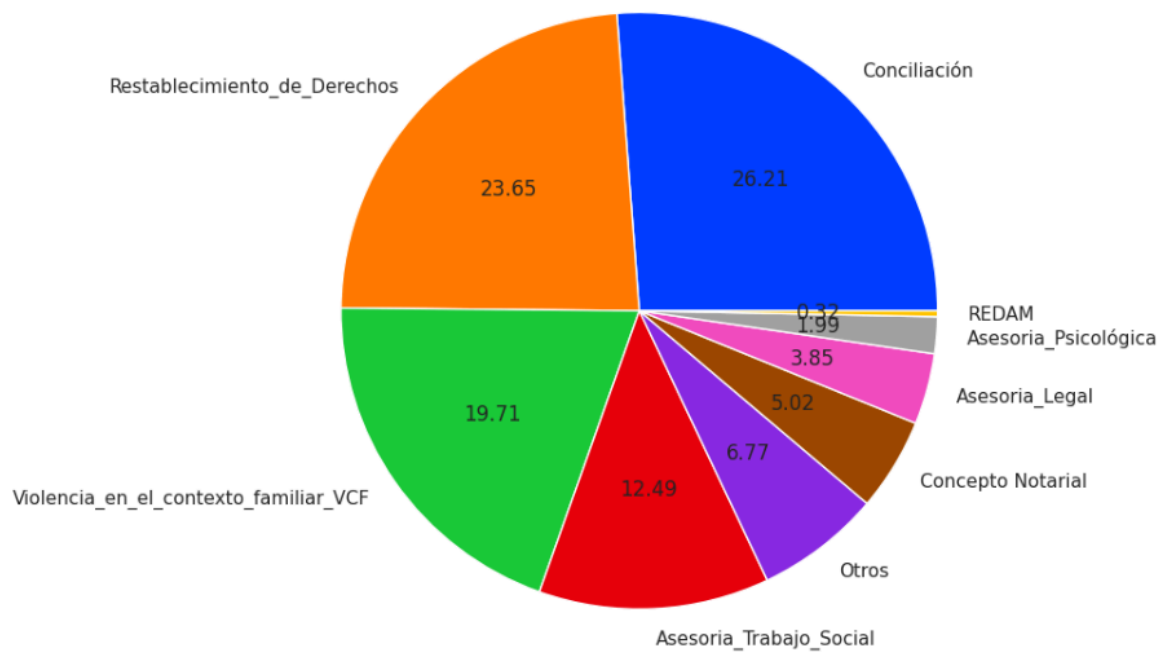
Tipos de solicitudes: La mayoría de las solicitudes corresponden a Conciliaciones (26,21%), seguido de Restablecimientos de Derechos (23, 65%), las quejas por Violencia en el contexto familiar (19,71%), Asesorías de trabajo social (12,49%) y otras solicitudes de Asesorías, Conceptos notariales y Registros en el REDAM inferiores al 7% del total de las solicitudes.

TIPO DE SOLICITUD	
Conciliación	1158
Restablecimiento_de_Derechos	1045
Violencia_en_el_contexto_familiar_VCF	871
Asesoría_Trabajo_Social	552
Otros	299
Concepto Notarial	222
Asesoría_Legal	170
Asesoría_Psicológica	88
REDAM	14

Histograma de Solicitudes - Oficina de Atención a Usuarios de Comisaría de Familia

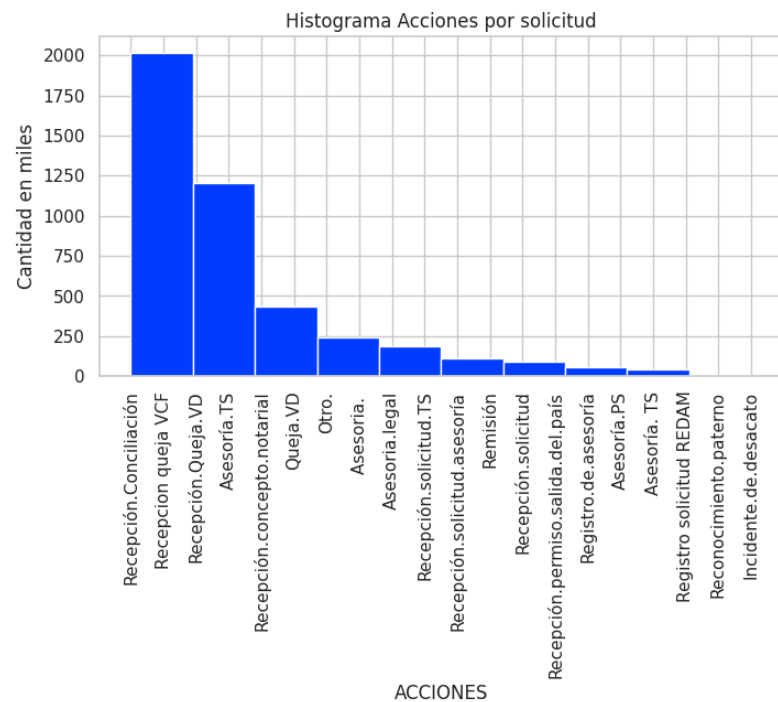


Distribución porcentual del tipo de solicitud



- **Acciones:** Dependiendo de cada tipo de solicitud se llevan a cabo acciones específicas. En comparación con las gráficas anteriores se identifica una diferencia debido al criterio personal de cada funcionario que diligencia la planilla a la hora de ingresar los registros. Por ejemplo la recepción de quejas por Vulneraciones de derecho (VD) tiene acciones similares como Recepción de queja VD y Queja VD; la acción de Recepción.solicitud corresponde a Asesorías PS, pero también se evidencia una acción de Asesoría.PS. Igualmente sucede con las Asesoría.TS, Recepción.Solicitud.TS y Asesoría.TS, que corresponderían todas a la misma acción.

ACCIONES	
Recepción.Conciliación	1150
Recepcion queja VCF	866
Recepción.Queja.VD	830
Asesoría.TS	376
Recepción.concepto.notarial	222
Queja.VD	214
Otro.	130
Asesoría.	112
Asesoría.legal	109
Recepción.solicitud.TS	79
Recepción.solicitud.asesoría	61
Remisión	53
Recepción.solicitud	46
Recepción.permiso.salida.del.país	45
Registro.de.asesoría	31
Asesoría.PS	28
Asesoría. TS	27
Registro solicitud REDAM	14
Reconocimiento.paterno	7
Incidente.de.desacato	4



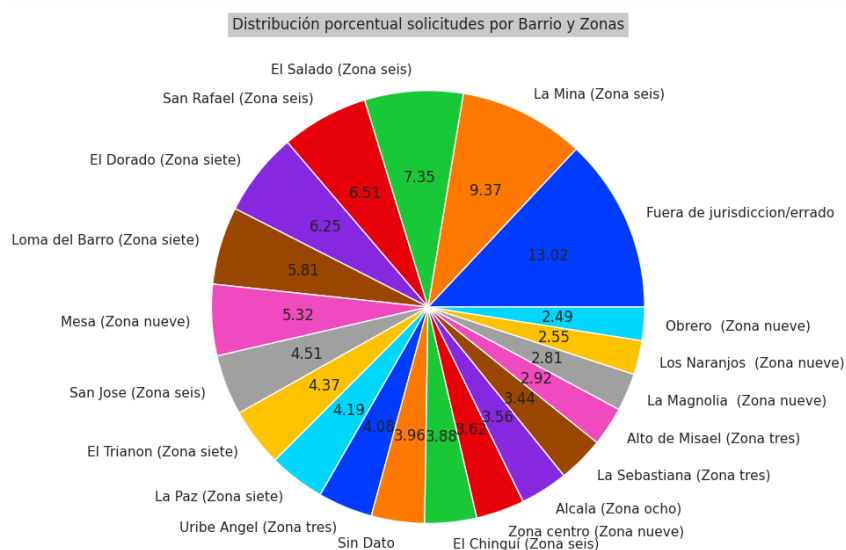
PRODUCTO	
Registro de solicitud	1201
Medida de protección	866
Registro Queja VD	565
Otro	461
As. Confl. Familiar	260
Recepción concepto notarial	222
Queja maltrato por descuido o negligencia	128
Queja maltrato por abuso sexual/explotación	104
Asesoría y registro de atención	87
Registro Solicitud As.TS	79
Queja maltrato físico	77
Queja maltrato psicológico-verbal	68
Registro de asesoría	56
Oficio Remisión	52
Registro Solicitud As.PS	46
Recepción permiso salida del país	45
Asesoría y registro de atención	24
Solicitud	14
Resolución de fijación de alimentos y visitas	9
Queja problemas de adicciones	8

otro	8
Queja abandono físico	7
Reconocimiento.paterno	5
Otra	4
As. Confl.Padres Separados.	3
Declaración/descargos	3
Asesoría.TS	2
As. Vulneración derechos	2
Presunto delito menor de 14 años	2
Acta custodia-visitas	1
As. Confl. Conyugal	1
Queja maltrato económico/Trabajo Infantil	1
Recepcion solicitud de reconocimiento	1
Registro de asesoría	1
Recepción.solicitud.asesoría	1
Recepción.concepto.notarial	1
Resolución de fijación de cuota alimentaria	1
Remisión	1
Resolución de fijación de visitas	1
Solicitud de reconocimiento paterno	1

dtype: int64

- Zonas Vulnerables:** El municipio de Envigado cuenta con 45 barrios distribuidos en 13 zonas. La zona seis registra el mayor volumen de solicitudes en los barrios La Mina con 324, seguido del barrio el Salado con 225 y la zona siete sigue con los barrios El Dorado y Loma del Barro con 216 y 201 solicitudes respectivamente. Los datos de Fuera de jurisdicción, corresponden a atenciones a personas que no residen en el municipio y que hacen el reporte o solicitud en beneficio de un tercero que sí reside dentro del municipio.

BARRIO/ZONA	
Fuera de jurisdiccion/errado	450
La Mina (Zona seis)	324
El Salado (Zona seis)	254
San Rafael (Zona seis)	225
El Dorado (Zona siete)	216
Loma del Barro (Zona siete)	201
Mesa (Zona nueve)	184
San Jose (Zona seis)	156
El Trianon (Zona siete)	151
La Paz (Zona siete)	145
Uribe Angel (Zona tres)	141
Sin Dato	137
El Chinguí (Zona seis)	134
Zona centro (Zona nueve)	125
Alcala (Zona ocho)	123
La Sebastiana (Zona tres)	119
Alto de Misael (Zona tres)	101
La Magnolia (Zona nueve)	97
Los Naranjos (Zona nueve)	88
Obrero (Zona nueve)	86



5. Información Complementaria del Municipio

El municipio de Envigado ha integrado políticas basadas en el **Plan de Gobierno Municipal**, que destaca la importancia de Las Comisarías de Familia en la promoción de la equidad, la justicia y la defensa de los derechos. Además, los indicadores generados contribuyen a la proyección presupuestal y justifican futuras inversiones para mejorar los servicios.

Según datos públicos del Municipio de Envigado, las Comisarías de Familia forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar y están diseñadas para prevenir, proteger y restablecer derechos. Además, cuentan con equipos interdisciplinarios que incluyen psicólogos, trabajadores sociales, profesionales en desarrollo familiar y abogados, en cumplimiento de la Ley 2126 de 2021.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es muy importante concientizar tanto a las Dependencias del Municipio como a los funcionarios, la importancia de registrar correctamente toda la información en los registros, tablas, formularios y planillas que alimentan las Bases de Datos; pues de no hacerse como es debido los resultados, datos y estadísticas que arroje cualquier informe o análisis de las mismas no corresponderá 100% con la realidad de dicha Dependencia, Actividad y/o proceso.
- El análisis realizado proporciona información valiosa para mejorar la gestión de las Comisarías de Familia en el Municipio de Envigado.
- Al implementar estrategias basadas en estos resultados, se podrá garantizar una atención más equitativa y eficiente, fortaleciendo el bienestar de las comunidades atendidas.
- Es necesario realizar una revisión exhaustiva al Formato de la Planilla de Servicios de las Comisarías de Familia para verificar la información que allí se está registrando y la importancia o relevancia real que tenga al momento de tramitar cada solicitud y así poder generar resultados, estadísticas e informes fidedignos a la realidad de cada caso.
- Es necesario realizar un seguimiento a la información que los funcionarios están registrando en las planillas para verificar que estén alimentando las Bases de Datos correctamente y realizar las correcciones necesarias a tiempo en caso de requerirlas.
- Deben reforzarse las capacitaciones a los funcionarios encargados de alimentar las planillas con el fin de que haya un criterio unificado entre los responsables de llevar a cabo esta función, y así evitar información errada.

- La exploración inicial con las herramientas de las bibliotecas de Pandas y Numpy nos permiten analizar la estructura de una DB dada y el contenido detallado de los datos que la componen, logrando identificar valores errados, duplicados y nulos; con el fin de organizar y corregir los datos.
- Las herramientas Matplotlib y seaborn nos permiten elaborar gráficas y tablas estadísticas de forma fácil y amigable.
- El enlace del Proyecto en la plataforma GitHub es <https://github.com/Yeselozano/ProyectoQuejas.git>