

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN DICIEMBRE
2015

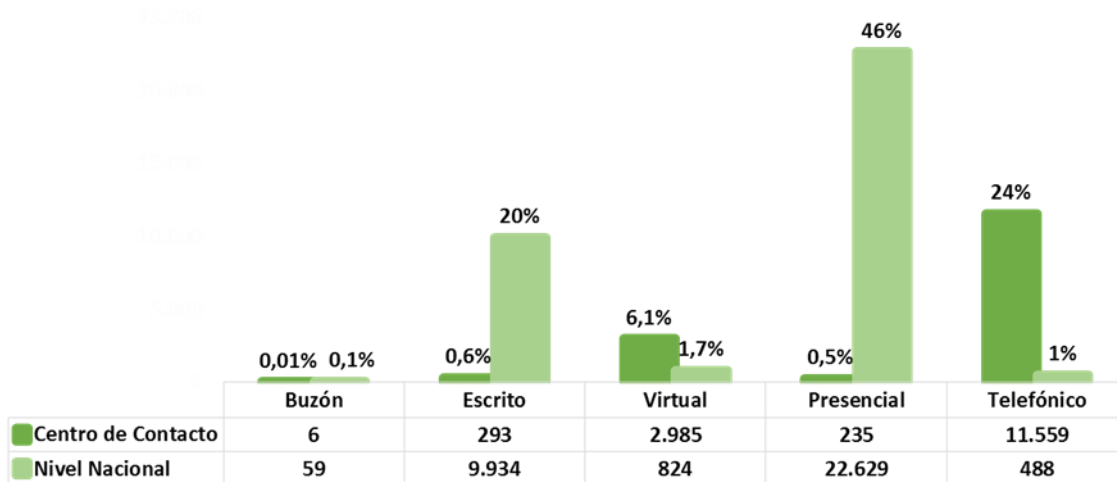


**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. Peticiones por canal
2. Peticiones Direccionadas a las Regionales
3. Tipos de peticiones registradas en el SIM
4. Motivos más relevantes en los tipos de petición más utilizados
5. Indicadores
6. TOP 10 regionales con mayor registro de Denuncias PRD
7. Perfil del Maltratado
8. Seguimiento a la Gestión
9. Transparencia y Acceso a la Información

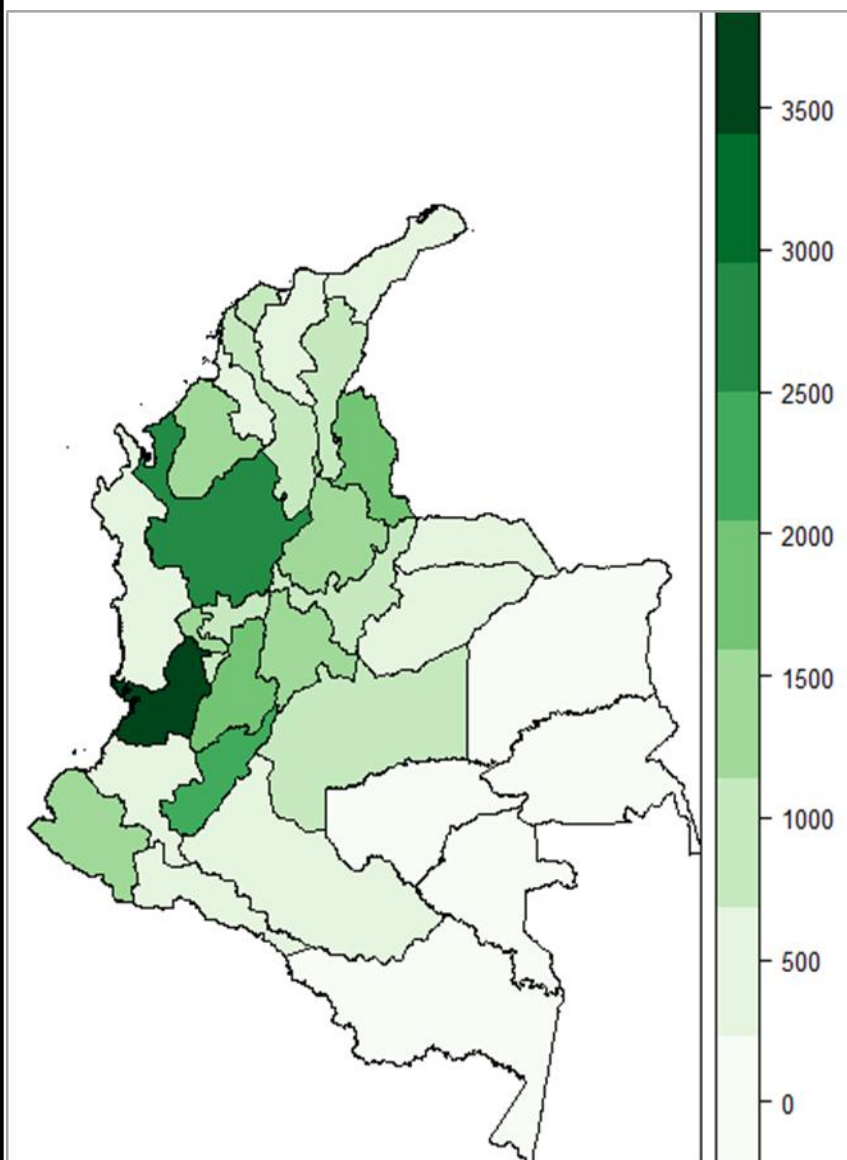
PETICIONES POR CANAL DIRECCIONADAS A LAS REGIONALES



En el mes de diciembre de 2015 se recibieron un total de 49.012 peticiones nuevas registradas en el SIM a Nivel Nacional y Centro de Contacto a través de los diferentes canales de atención. Los canales más utilizados por los ciudadanos fueron el presencial (Nivel nacional) y el telefónico (Centro de Contacto) con un 43% y un 29% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 14% (1.655) corresponde a llamadas no serias.

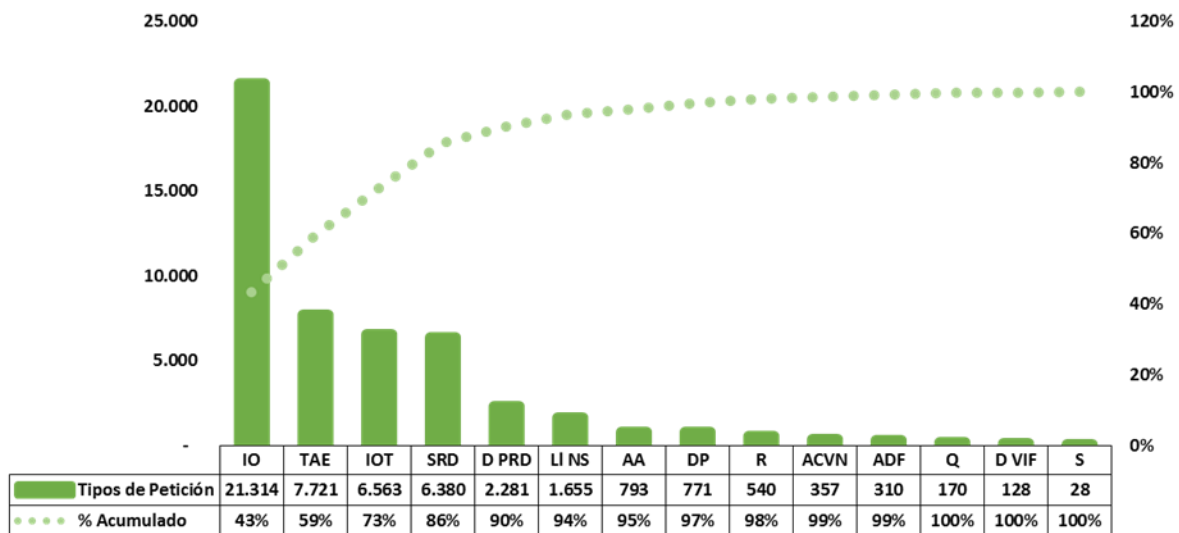
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	11.501	24,3%
BOGOTA	6.692	14,1%
VALLE DEL CAUCA	3.611	7,6%
ANTIOQUIA	2.858	6,0%
HUILA	2.378	5,0%
TOLIMA	1.699	3,6%
NORTE DE SANTANDER	1.677	3,5%
CUNDINAMARCA	1.347	2,8%
RISARALDA	1.342	2,8%
SANTANDER	1.306	2,8%
NARIÑO	1.280	2,7%
CORDOBA	1.231	2,6%
ATLANTICO	1.108	2,3%
CALDAS	1.061	2,2%
BOYACA	847	1,8%
META	833	1,8%
CESAR	774	1,6%
BOLIVAR	708	1,5%
QUINDIO	682	1,4%
CAUCA	653	1,4%
CASANARE	491	1,0%
CAQUETA	482	1,0%
PUTUMAYO	447	0,9%
MAGDALENA	427	0,9%
ARAUCA	397	0,8%
LA GUAJIRA	331	0,7%
SUCRE	319	0,7%
CHOCO	274	0,6%
VICHADA	181	0,4%
AMAZONAS	129	0,3%
GUAVIARE	96	0,2%
SAN ANDRES	88	0,2%
GUAINIA	84	0,2%
VAUPES	23	0,0%
TOTAL	47.357	100%



TIPOS DE PETICIONES REGISTRADAS EN EL SIM



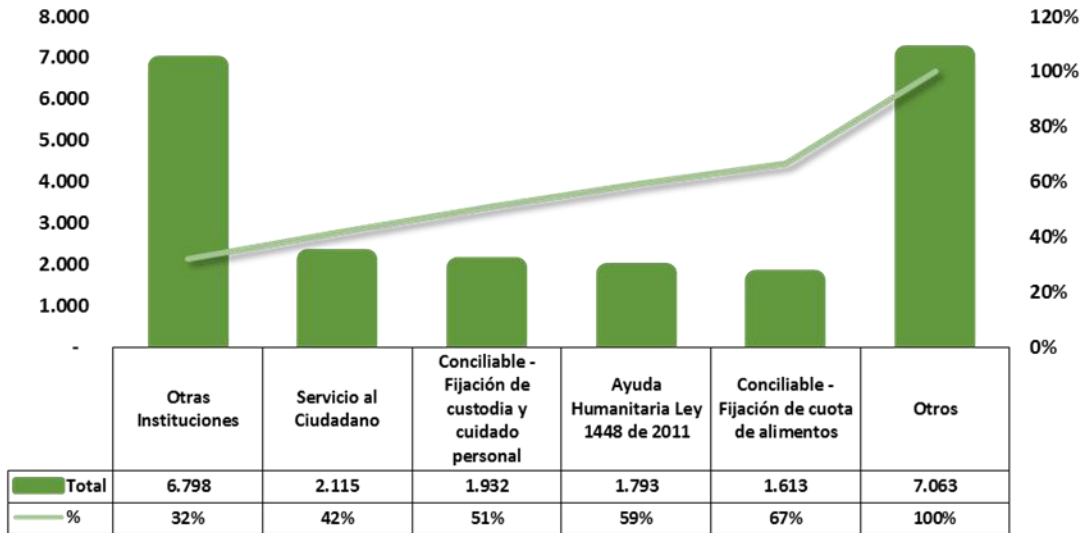
CONVENCIONES	
AA	Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia
ACVN	Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
ADF	Asesoría en Derecho de Familia
D PRD	Denuncias PRD
D VIF	Denuncias Violencia Intrafamiliar
DP	Derecho de Petición
IO	Información y Orientación
IOT	Información y Orientación con Tramite
LI NS	Llamadas no serias
Q	Quejas
R	Reclamos
S	Sugerencias
SRD	Solicitud de Restablecimiento de Derechos
TAE	Trámite de atención Extraprocesal



MOTIVOS MÁS RELEVANTES EN LOS TIPOS DE PETICIÓN MÁS UTILIZADOS

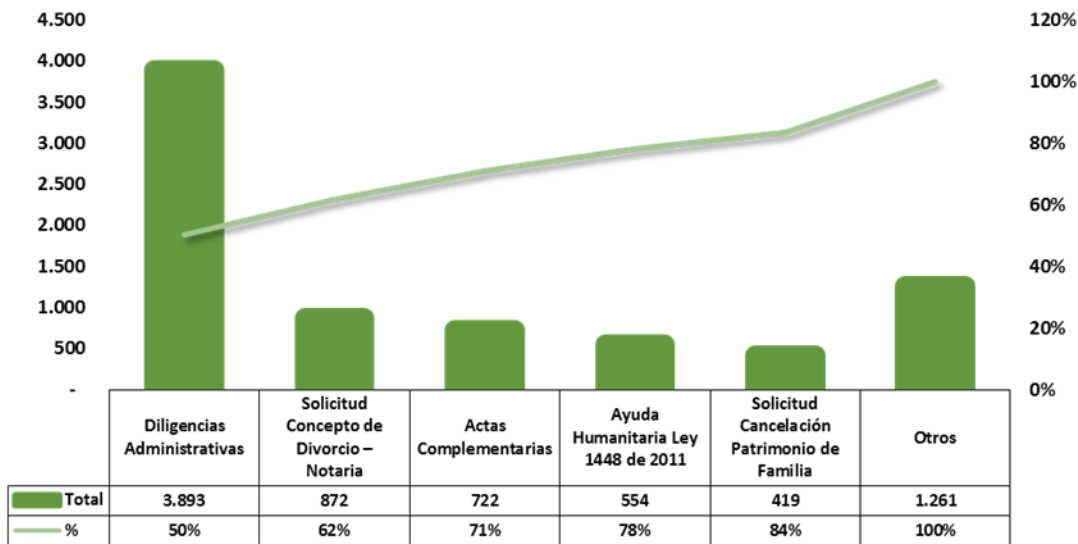


1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



El tipo de petición Información y Orientación fue el que más se registró en el mes de diciembre de 2015, con un 45% sobre el total de las peticiones registradas; de los 95 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 67% el 33% corresponde a los 90 motivos restantes.

2. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

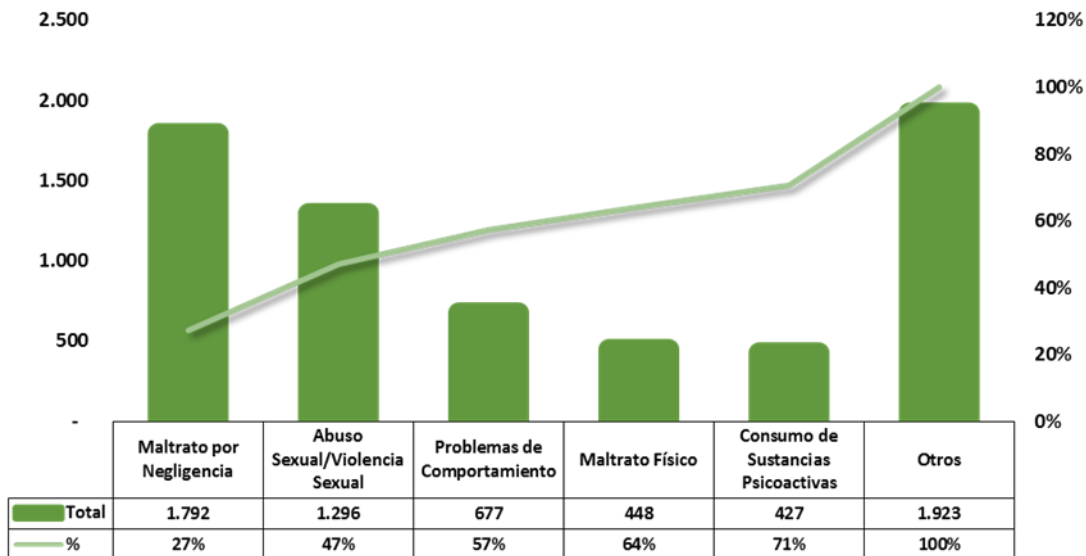


El tipo de petición Información y Orientación con Trámite ocupa el segundo lugar, con el 16% del total de peticiones registradas en el mes de diciembre de 2015; de los 20 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 84%, el 16% restante se encuentra en la gráfica como otros.

MOTIVADORES RELEVANTES EN LOS TIPOS DE PETICIÓN MÁS UTILIZADOS

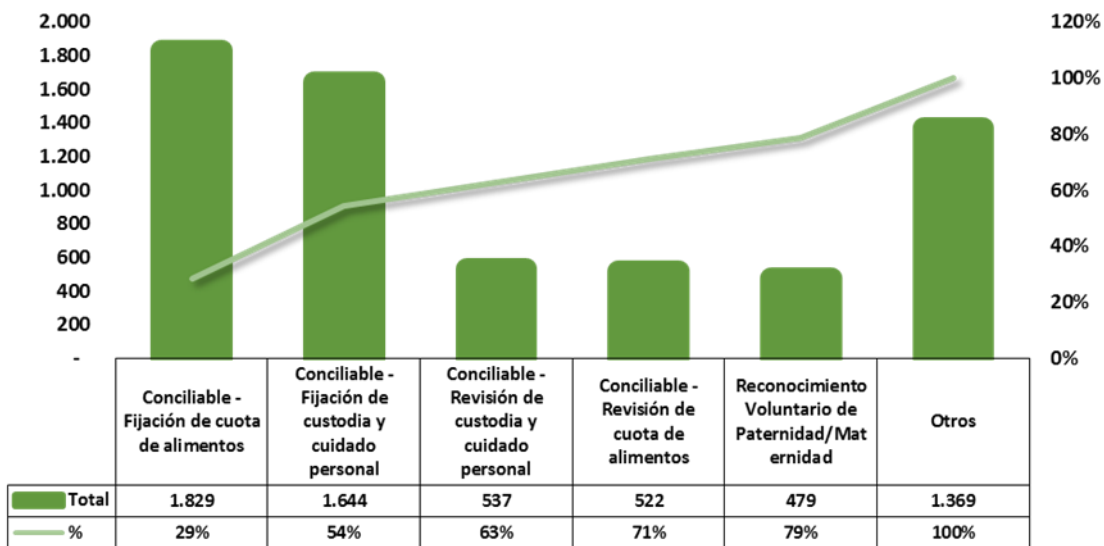


3. TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL



El tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos ocupa el tercer lugar, con el 14% del total de peticiones registradas en el mes de diciembre de 2015; de los 27 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 71%, el 29% restante se encuentra en la gráfica como otros.

4. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.



El tipo de petición trámite de atención Extraprocesal ocupa el cuarto lugar, con el 13% del total de peticiones registradas en el mes de diciembre de 2015; de los 29 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 79% el 21% corresponde a los 24 motivos restantes.

INDICADORES

A continuación se relacionan las regionales que tuvieron su indicador al 100% para Denuncias PRD y Quejas, Reclamos y sugerencias

QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS	
REGIONAL	REGIONAL
ANTIOQUIA	GUAVIARE
ARAUCA	HUILA
ATLANTICO	MAGDALENA
BOYACA	META
CALDAS	NARIÑO
CAQUETA	PUTUMAYO
CASANARE	QUINDIO
CAUCA	RISARALDA
CESAR	SAN ANDRES
CHOCO	SUCRE
CUNDINAMARCA	

DENUNCIAS PRD	
REGIONAL	REGIONAL
ANTIOQUIA	HUILA
CALDAS	LA GUAJIRA
CAQUETA	META
CAUCA	NARIÑO
CESAR	QUINDIO
CHOCO	RISARALDA
CUNDINAMARCA	SAN ANDRES
GUAINIA	SANTANDER
GUAVIARE	SUCRE

QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS:

Consiste en expresar de manera porcentual las quejas, reclamos y sugerencias cerrados oportunamente (**15 días**), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

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.

A continuación se relacionan las regionales que no cumplieron con el indicador para Quejas, Reclamos y sugerencias.

QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS	
REGIONAL	REGIONAL
VAUPES	

Consulte aquí resultados de indicadores por regional y centro zonal



Indicadores_2015.xl

sx

TOP 10 REGIONALES CON MAYOR REGISTRO DE DENUNCIAS PRD



REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	515	23%
VALLE DEL CAUCA	188	8%
ANTIOQUIA	179	8%
CUNDINAMARCA	168	7%
SANTANDER	134	6%
CALDAS	117	5%
ATLANTICO	110	5%
TOLIMA	98	4%
NARIÑO	92	4%
RISARALDA	64	3%

PERFIL DEL MALTRATADO

Del Total de las peticiones de tipo DPRD, SRD y TAE, se observa que el 99.9 % registra como afectado(s) a NNA por los siguientes rangos de edad:

- 0 a 6 años un 52%,
- 7 a 12 años un 27% y de
- 13 a 18 años un 19.8%

Y el 0.1 % restante 0 mayores de edad.

A su vez 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.

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
BOGOTA	1.298	4	13	1.315
ANTIOQUIA	1.202	24	-	1.226
VALLE	251	3	-	254
TOLIMA	234	3	5	242
CUNDINAMARCA	181	-	3	184
CASANARE	174	1	1	176
ATLANTICO	159	1	2	162
BOLIVAR	128	-	1	129
BOYACA	106	-	-	106
SANTANDER	88	1	-	89
CALDAS	81	-	-	81
VICHADA	60	1	-	61
NTE DE SANTANDER	50	-	-	50
META	46	-	-	46
CAUCA	33	-	-	33
SAN ANDRES	31	-	-	31
RISARALDA	28	-	-	28
NARIÑO	18	-	-	18
CORDOBA	15	-	-	15
QUINDIO	13	-	-	13
GUAVIARE	13	-	-	13
CAQUETA	12	-	-	12
ARAUCA	9	-	-	9
MAGDALENA	6	-	-	6
AMAZONAS	6	-	-	6
CHOCO	5	-	-	5
HUILA	4	-	-	4
GUAJIRA	2	-	-	2
PUTUMAYO	2	-	-	2
SEDE NACIONAL	-	-	1	1
SUCRE	1	-	-	1
CESAR	1	-	-	1
TOTAL	4.257	38	26	4.321

Peticiones Abiertas Vencidas (PAV): Hace referencia al seguimiento de todas aquellas peticiones que cumplieron el tiempo de Ley estipulado y que se encuentran sin las correspondientes actuaciones que representen una respuesta de fondo o que teniéndolas no se evidencia el correspondiente cierre de las peticiones.

Peticiones Rechazadas (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.

Solicitud de Actuaciones (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.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se publica el Informe de solicitudes de acceso a la información para el mes de diciembre de 2015.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE 2015
Derecho de Petición (Consulta)	12
Derecho de Petición (Información)	43
Información y Orientación	21.319
Información y Orientación con Trámite	7.791

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE
Derecho de Petición	125
Información y Orientación con Trámite	282

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio tiempo de Respuesta
Informacion y Orientacion con Tramite	7.791	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	6.742	2
Trámite de atención Extraprocesal	6.479	4
Denuncias PRD	2.382	2
Derecho de Petición	805	6
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	786	3
Reclamos	543	6
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	358	4
Quejas	178	7
Denuncias Violencia Intrafamiliar	135	1
Sugerencias	29	5
Total general	26.228	

Durante el mes de Diciembre de 2015, La Dirección de Servicios y Atención participó en la Feria “Entidades para Entidades”, programada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación; en ella la Dirección presentó a las demás Entidades participantes (que hacen parte del Programa) todo lo relacionado con el funcionamiento del ICBF desde el Servicio al Ciudadano y en general se da a conocer el quehacer del ICBF, en ésta actividad se hicieron presentes los Profesionales Pablo Rodríguez y Helen Rubiano.