

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN NOVIEMBRE
2015

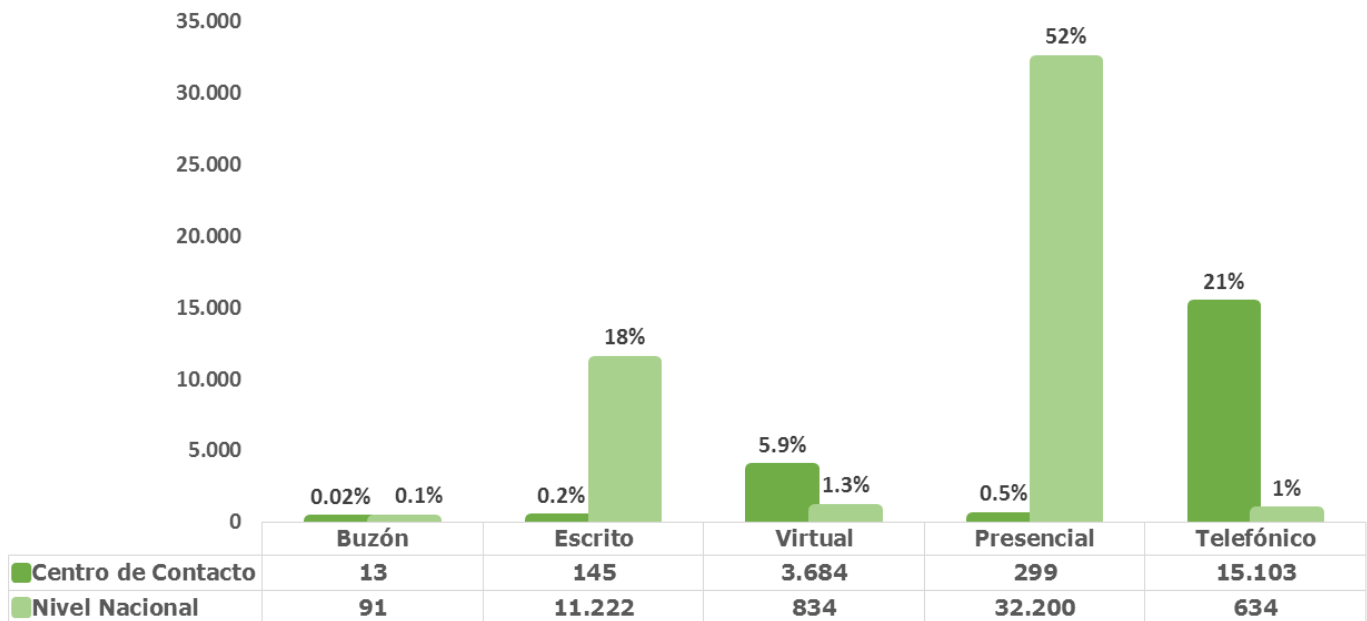


**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

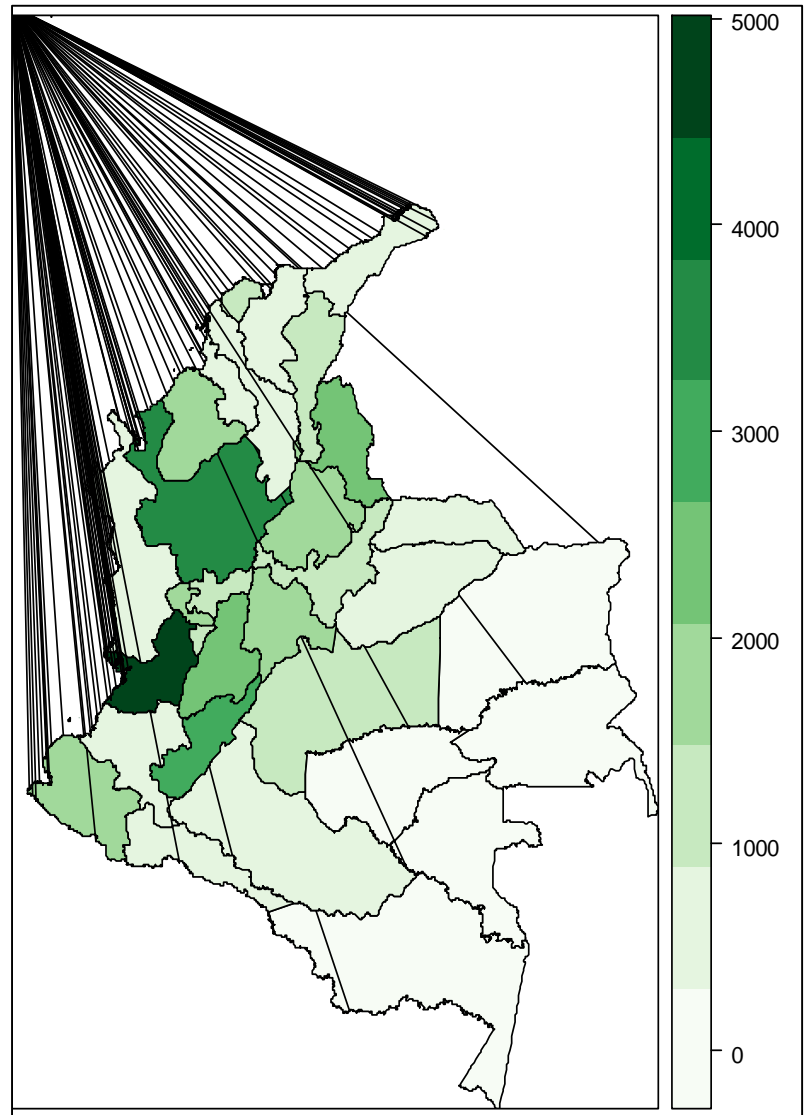


En el mes de noviembre de 2015 se recibieron un total de 64.225 peticiones nuevas registradas en el SIM a Nivel Nacional y Centro de Contacto a través de los diferentes canales de atención. Los canales más utilizados por los ciudadanos fueron el presencial (Nivel nacional) y el telefónico (Centro de Contacto) con un 52% y un 21% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 11% (1.785) corresponde a llamadas no serias.

PETICIONES DIRECCIONADAS A LAS REGIONALES

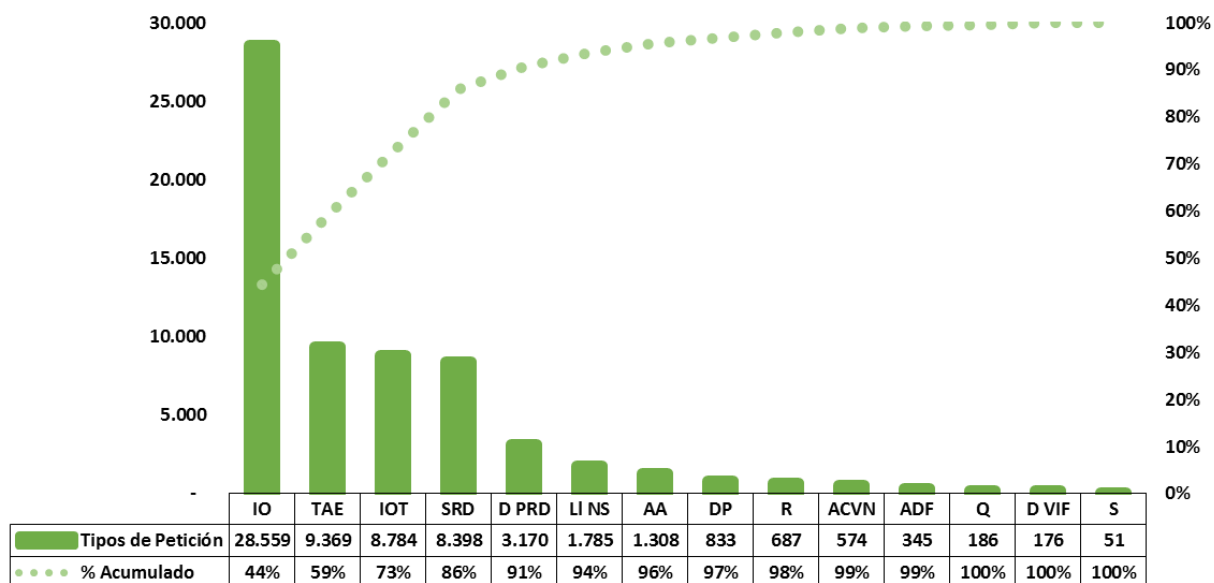
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	16.688	26,0%
BOGOTA	8.991	14,0%
VALLE DEL CAUCA	4.684	7,3%
ANTIOQUIA	3.583	5,6%
HUILA	3.076	4,8%
NORTE DE SANTANDER	2.364	3,7%
TOLIMA	2.078	3,2%
SANTANDER	1.943	3,0%
CUNDINAMARCA	1.888	2,9%
CORDOBA	1.756	2,7%
RISARALDA	1.648	2,6%
NARIÑO	1.637	2,5%
ATLANTICO	1.477	2,3%
CALDAS	1.339	2,1%
META	1.200	1,9%
BOYACA	1.120	1,7%
CESAR	1.056	1,6%
QUINDIO	910	1,4%
CASANARE	826	1,3%
CAUCA	760	1,2%
BOLIVAR	725	1,1%
MAGDALENA	706	1,1%
CAQUETA	566	0,9%
PUTUMAYO	548	0,9%
SUCRE	493	0,8%
ARAUCA	457	0,7%
LA GUAJIRA	422	0,7%
CHOCO	387	0,6%
VICHADA	279	0,4%
SAN ANDRES	209	0,3%
GUAVIARE	164	0,3%
AMAZONAS	158	0,2%
GUAINIA	48	0,1%
VAUPES	39	0,1%
TOTAL	64.225	100%



TIPOS DE PETICIONES REGISTRADAS EN EL SIM



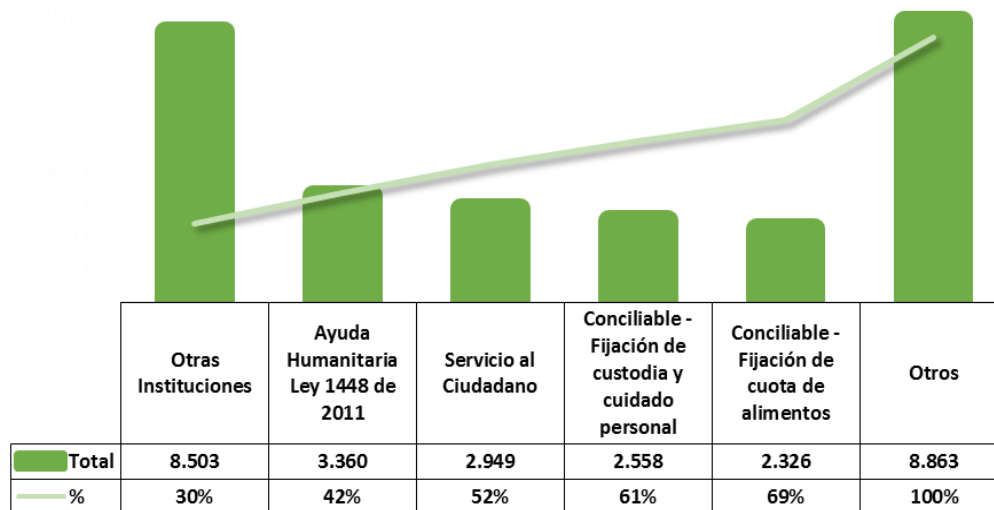
CONVENCIONES	
AA	Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia
ACVN	Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
ADF	Asesoría en Derecho de Familia
D PRD	Denuncias PRD
D VIF	Denuncias Violencia Intrafamiliar
DP	Derecho de Petición
IO	Información y Orientación
IOT	Informacion y Orientacion con Tramite
LI NS	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

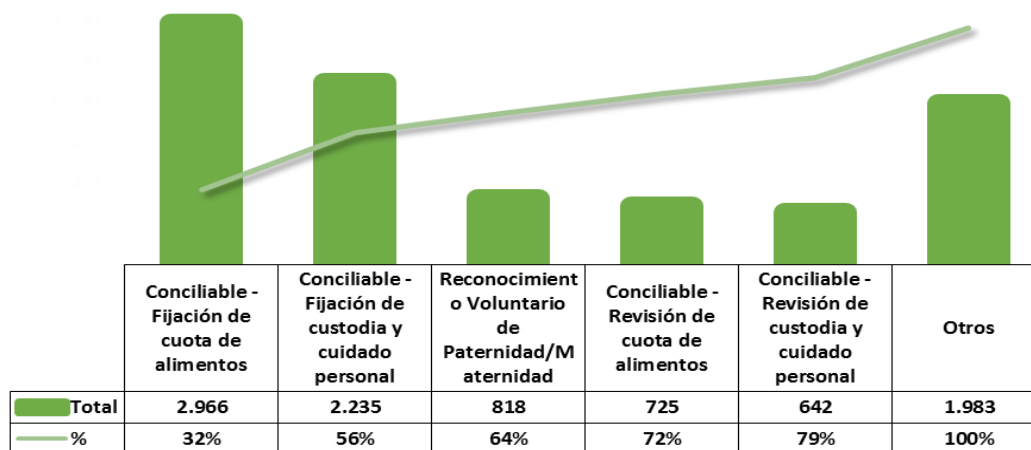


1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



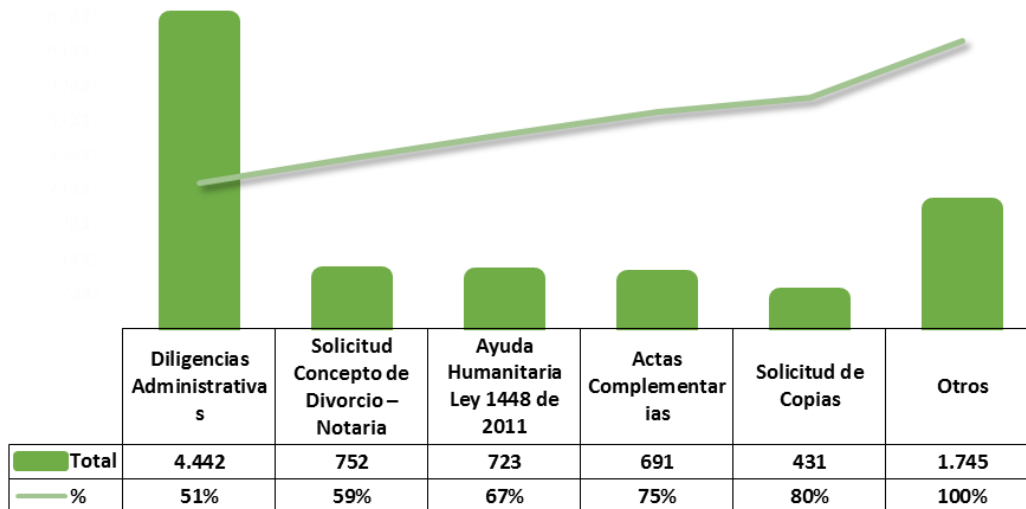
El tipo de petición Información y Orientación fue el que más se registró en el mes de noviembre de 2015, con un 44% sobre el total de las peticiones registradas; de los 95 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 69% el 31% corresponde a los 90 motivos restantes.

2. TRAMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL



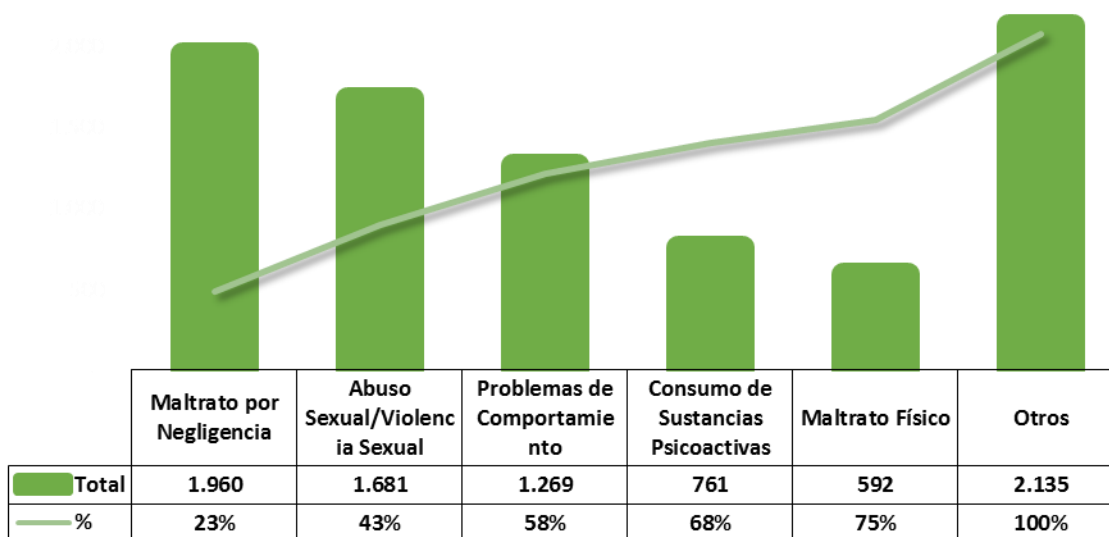
El tipo de petición trámite de atención Extraprocésal ocupa el segundo lugar, con el 15% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre de 2015; de los 29 motivos que tiene este tipo de petición los 5 más utilizados se encuentran en la gráfica los cuales corresponden al 79% el 21% corresponde a los 24 motivos restantes.

3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE



El tipo de petición Información y Orientación con Trámite ocupa el tercer lugar, con el 14% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre 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 80% el 20% restante se encuentra en la gráfica como otros.

4. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.



El tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos ocupa el cuarto lugar, con el 13% del total de peticiones registradas en el mes de noviembre 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 75% el 25% restante se encuentra en la gráfica como otros.

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

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

DENUNCIAS PRD	
REGIONAL	
BOLIVAR	LA GUAJIRA
CALDAS	MAGDALENA
CAQUETA	META
CASANARE	NARIÑO
CESAR	PUTUMAYO
CHOCO	QUINDIO
CORDOBA	SAN ANDRES
GUAINIA	SANTANDER
GUAVIARE	SEDE NACIONAL
HUILA	VAUPES

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 no cumplieron con el indicador para Quejas, Reclamos y sugerencias

QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS	
REGIONAL	
SEDE NACIONAL	VICHADA

Consulte aquí resultados de indicadores por regional y centro zonal



INDICADORES.xlsx

TOP 10 REGIONALES CON MAYOR REGISTRO DE DENUNCIAS PRD

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	692	22%
CUNDINAMARCA	240	8%
VALLE DEL CAUCA	232	7%
ANTIOQUIA	219	7%
SANTANDER	188	6%
ATLANTICO	163	5%
CALDAS	162	5%
TOLIMA	129	4%
NARIÑO	121	4%
NORTE DE SANTANDER	110	3%

PERFIL DEL MALTRATADO

Del total de las peticiones de tipo DPRD, SRD y TAE, se observa que el 99.0 % registra como afectado(s) a NNA por los siguientes rangos de edad:

- 0 a 6 años un 51.1%
- 7 a 12 años un 27.9%
- 13 a 18 años un 20.0%

Y el 1 % restante a 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.

SEGUIMIENTO A 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
ANTIOQUIA	3.391	23	43	3.457
BOGOTA	1.997	3	50	2.050
ATLANTICO	773	0	4	777
SANTANDER	407	2	0	409
VALLE	377	1	20	398
META	387	1	1	389
TOLIMA	340	5	0	345
CASANARE	255	1	1	257
CUNDINAMARCA	221	0	2	223
BOLIVAR	174	0	1	175
BOYACA	168	2	1	171
NTE DE SANTANDER	165	2	0	167
CALDAS	82	0	0	82
VICHADA	78	0	0	78
NARIÑO	72	0	0	72
CAUCA	66	0	2	68
QUINDIO	54	0	0	54
CORDOBA	45	0	0	45
RISARALDA	45	0	0	45
GUAVIARE	42	0	0	42
CAQUETA	32	0	0	32
HUILA	31	1	0	32
AMAZONAS	29	0	0	29
SAN ANDRES	23	0	0	23
ARAUCA	16	0	0	16
MAGDALENA	8	0	3	11
GUAJIRA	10	0	0	10
SEDE NACIONAL	0	0	6	6
SUCRE	4	1	0	5
GUAINIA	4	0	0	4
CHOCO	2	1	0	3
PUTUMAYO	3	0	0	3
CESAR	1	0	0	1
VAUPES	0	0	0	0
TOTAL	9.302	43	134	9.479

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 noviembre de 2015.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE 2015
Derecho de Petición (Consulta)	13
Derecho de Petición (Información)	57
Información y Orientación	28.568
Información y Orientación con Trámite	8.898

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

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE
Derecho de Petición	167
Información y Orientación con Trámite	425

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio tiempo de Respuesta
Trámite de atención Extraprocesal	9.531	6
Informacion y Orientacion con Tramite	8.898	6
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	8.612	4
Denuncias PRD	3.283	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.330	5
Derecho de Petición	841	9
Reclamos	702	8
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	582	6
Quejas	196	8
Denuncias Violencia Intrafamiliar	180	1
Sugerencias	53	7
Total general	34.208	

Durante el este mes de Noviembre de 2015, La Dirección de Servicios y Atención participó del Encuentro de Directores llevado a cabo en la Ciudad de Bogotá, allí se dieron a conocer las actividades que desarrollan la Coordinación del Grupo Gestión de Canales Centro de Contacto y la Coordinación del Grupo Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención, estableciéndose una serie de compromisos de cumplimiento por parte de las Regionales que redundarán en beneficio de nuestros ciudadanos a través del servicio que se presta en cada uno de los puntos de atención.