

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

AGOSTO

SERVICIO SOMOS
TODOS

Este boletín muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de atención en el mes de agosto.

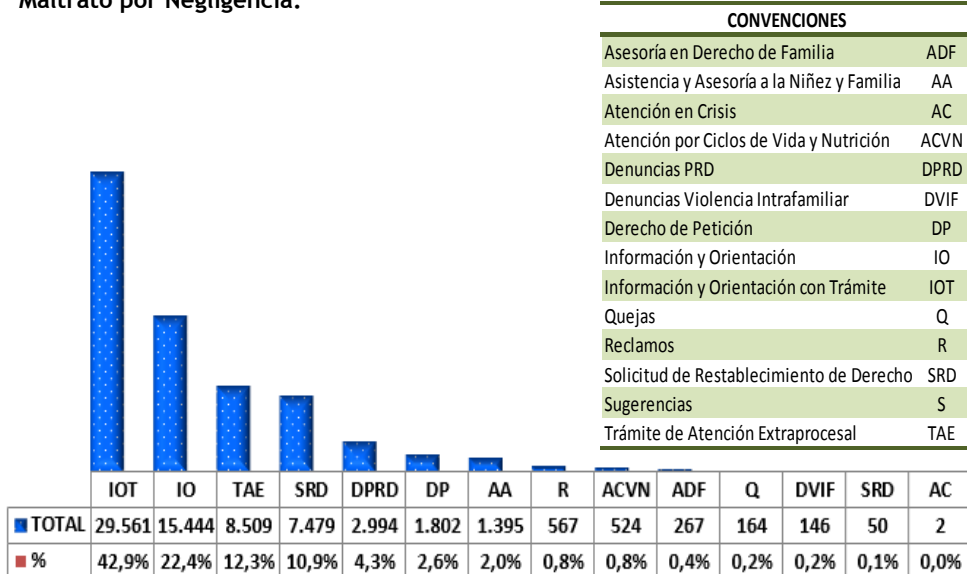
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	23.214	33,69%	628	0,91%	23.842	34,60%
Presencial	1.528	2,22%	28.681	41,62%	30.209	43,84%
Virtual	4.018	5,83%	729	1,06%	4.747	6,89%
Escrito	747	1,08%	9.299	13,50%	10.046	14,58%
Buzón	1	0,00%	59	0,09%	60	0,09%
Total Nuevas Peticiones	29.508	42,82%	39.396	57,18%	68.904	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	4.660	1,91%	-	0	4.660	1,91%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	45.619	18,75%	-	0	45.619	18,75%
APP - Tipificador Línea 106	118.572	48,72%	-	0	118.572	48,72%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	56.336	23,15%	18.174	7,47%	74.510	30,62%
Total Otras Interacciones	225.187	92,53%	18.174	7,47%	243.361	100,00%
Total General	254.695	81,56%	57.570	18,44%	312.265	100,00%

Durante este mes el Centro de Contacto se ve representado en un **81.28%** y el Nivel Nacional en un **18.72%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **49.67%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de Anexos, Consultas y Observaciones con un **23.15%**.

PETICIONES

El total de las peticiones recibidas en agosto fueron **312.265**, de las cuales **118.572** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **68.904** ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por Información y Orientación - Información y Orientación con Trámite fue Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, en Trámite de atención Extraprocesal - Fijación de cuota de alimentos y Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Maltrato por Negligencia.



TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	31.515	45,74%
BOGOTA	6.839	9,93%
VALLE DEL CAUCA	4.033	5,85%
ANTIOQUIA	2.708	3,93%
HUILA	2.263	3,28%
TOLIMA	1.897	2,75%
CUNDINAMARCA	1.591	2,31%
SANTANDER	1.457	2,11%
NORTE DE SANTANDER	1.410	2,05%
RISARALDA	1.395	2,02%
OTROS	13.796	20,02%
TOTAL	68.904	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	24.269	35,22%
CENTRO DE CONTACTO	7.246	10,52%
CZ CENTRO	846	1,23%
CZ KENNEDY	815	1,18%
CZ REVIVIR	759	1,10%
CZ NORORIENTAL	744	1,08%
CZ VILLAVICENCIO 2	738	1,07%
CZ PEREIRA	646	0,94%
CZ SUBA	635	0,92%
CZ NEIVA	635	0,92%
CZ CUCUTA 3	567	0,82%
CZ 1 MONTERIA	555	0,81%
CZ USME	540	0,78%
CZ SOACHA	537	0,78%
CZ JORDAN	535	0,78%
CZ ENGATIVA	513	0,74%
CZ MANIZALES 2	504	0,73%
CZ VALLEDUPAR 2	500	0,73%
CZ LA GAITANA	499	0,72%
REGIONAL ANTIOQUIA	478	0,69%
OTROS	26.343	38,23%
TOTAL	68.904	100,00%

En agosto la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **9.93%** y el Centro Zonal Revivir con un **1,10%**.

*Del **45.74%** el **69.64%** 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.

En 2015

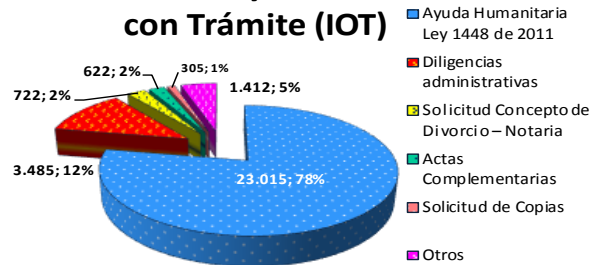
Seguimos cambiando el mundo



BIENESTAR FAMILIAR

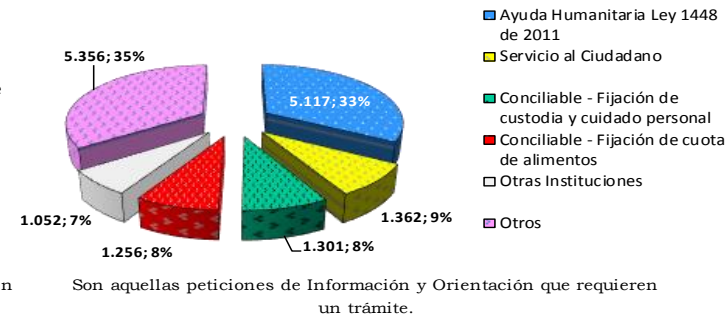
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Información y Orientación con Trámite (IOT)



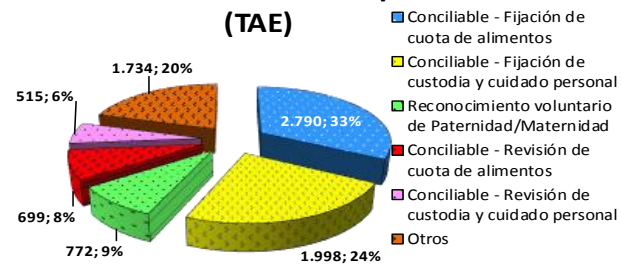
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



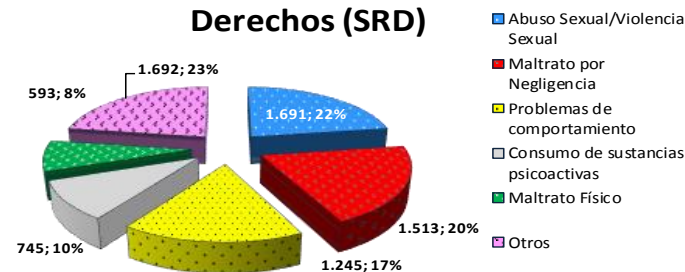
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Trámite de Atención Extraprocetal (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.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

DENUNCIAS PRD

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	614	20,51%
VALLE DEL CAUCA	307	10,25%
CUNDINAMARCA	254	8,48%
ANTIOQUIA	235	7,85%
TOLIMA	173	5,78%
SANTANDER	163	5,44%
ATLANTICO	152	5,08%
CALDAS	128	4,28%
NORTE DE SANTANDER	109	3,64%
NARIÑO	79	2,64%
OTROS	780	26,05%
TOTAL	2.994	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

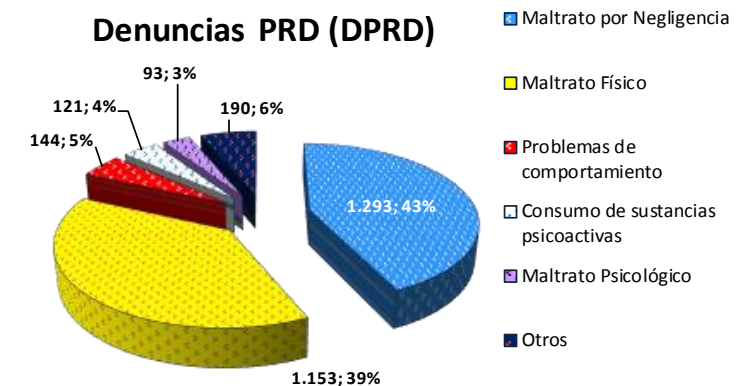
REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	1.925	25,74%
VALLE DEL CAUCA	685	9,16%
ANTIOQUIA	523	6,99%
HUILA	347	4,64%
CUNDINAMARCA	347	4,64%
TOLIMA	324	4,33%
ATLANTICO	287	3,84%
NARIÑO	280	3,74%
CORDOBA	276	3,69%
CALDAS	242	3,24%
OTROS	2.243	29,99%
TOTAL	7.479	100,00%

AYUDA HUMANITARIA

Regional	Total Ingresados	%
Nariño	730	28,42%
Putumayo	270	10,51%
Valle del Cauca	247	9,61%
Tolima	242	9,42%
La Guajira	203	7,90%
Otros	877	34,14%
Total	2.569	100,00%

En este mes del 100% de las peticiones de Ayuda Humanitaria que se recibieron el 96.8% se ingresó para trámite por parte del Centro de Contacto. Las peticiones que más se tramitaron por este motivo corresponden a la regional Nariño con un 28.42%.

Denuncias PRD (DPRD)



Es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requiera del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados.