Fn 2015

Seguimos cambiando el mundo





Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Cecilia de la Fuente de Lleras

> BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

II TRIMESTRE

SERVICIO SOMOS TODOS Este boletín muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de atención en el segundo trimestre.

CANALES

NUEVAS PETICIONES							
CANALES	CENTRO DE	CONTACTO	REGI	ONAL	CONSOLIDADO		
CANALES	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Presencial	9.062	2,65%	151.962	44,38%	161.024	47,03%	
Telefónico	116.394	33,99%	2.607	0,76%	119.001	34,75%	
Virtual	18.869	5,51%	3.441	1,00%	22.310	6,52%	
Escrito	4.302	1,26%	35.542	10,38%	39.844	11,64%	
Buzón	19	0,01%	203	0,06%	222	0,06%	
Total Nuevas Peticiones	148.646	43,41%	193.755	56,59%	342.401	100,00%	
	OTRAS	INTERACCIONE	S				
Telefónico - Llamadas No Serias	26.861	3,43%	-	0,00%	26.861	3,43%	
Sistema Audiorespuesta (IVR)	189.072	24,16%	-	0,00%	189.072	24,16%	
APP - Tipificador Línea 106	319.441	40,82%	-	0,00%	319.441	40,82%	
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	180.584	23,08%	66.556	8,51%	247.140	31,58%	
Total Otras Interacciones	715.958	91,49%	66.556	8,51%	782.514	100,00%	
Total General	864.604	76,86%	260.311	23,14%	1.124.915	100,00%	

CONVENCIONES

Durante el segundo trimestre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un 76,86% y el Nivel Nacional en un 23,14%, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el 40,82% corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de trámite de Anexos, Consultas y Observaciones (ACO), con un 31,58%.

PETICIONES

El total de peticiones recibidas en este mes fueron 1.124.915 de las cuales 319.441 son llamadas tipificadas por la línea 106 y 342.401 ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por Información y Orientación con Trámite Información e Orientación fue Ayuda Humanitaria, en Trámite de Atención Extraprocesal - Conciliable Fijación Cuota de Alimentos y Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Maltrato por Negligencia.

										CONVEN	CIONES		
								Asesorí	a en Dere	cho de F	amilia		ADF
								Asisten	cia y Ases	soría a la	Niñez y Fa	milia	AA
								Atenció	on en Cris	is			AC
								Atenció	n por Cic	los de Vi	da y Nutri	ción	ACVN
								Denunc	cias PRD				DPRD
								Denunc	ias Violei	ncia Intra	familiar		DVIF
								Derech	o de Petio	ción			DP
								Informa	ación y Or	ientaciór	า		10
								Informa	ación y Or	rientaciór	n con Trán	nite	IOT
								Quejas					Q
								Reclam	os				R
								Solicitu	d de Rest	ablecimi	ento de D	erecho	SRD
		W	*****					Sugerei	ncias				S
					IIIV			Trámite	de Aten	ción Extra	aprocesal		TAE
IOT	10	TAE	SRD	DP	DPRD	AA	R	ACVN	ADF	Q	DVIF	S	A
160.682	93.502	29.800	23.481	13.335	11.078	4.625	1.838	1.694	1.161	532	482	172	19
47	27	9	7	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0
	160.682	160.682 93.502	160.682 93.502 29.800	160.682 93.502 29.800 23.481	160.682 93.502 29.800 23.481 13.335	160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078	160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625	IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838	Asisten Atenció Denunc Denunc Derech Inform Inform Quejas Reclam Solicitu Sugere Trámite IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R ACVN 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838 1.694	Asesoría en Dere Asistencia y Ase: Atención en Cris Atención por Cic Denuncias PRD Denuncias Viole Derecho de Petic Información y Or Quejas Reclamos Solicitud de Rest Sugerencias Trámite de Aten IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R ACVN ADF 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838 1.694 1.161	Asesoría en Derecho de F. Asistencia y Asesoría a la Atención por Ciclos de Vid Denuncias PRD Denuncias Violencia Intra Derecho de Petición Información y Orientación Información y Orientación Quejas Reclamos Solicitud de Restablecimi Sugerencias Trámite de Atención Extra IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R ACVN ADF Q 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838 1.694 1.161 532	Atención en Crisis Atención por Ciclos de Vida y Nutri Denuncias PRD Denuncias Violencia Intrafamiliar Derecho de Petición Información y Orientación Información y Orientación con Trán Quejas Reclamos Solicitud de Restablecimiento de D Sugerencias Trámite de Atención Extraprocesal IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R ACVN ADF Q DVIF 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838 1.694 1.161 532 482	Asesoría en Derecho de Familia Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia Atención en Crisis Atención por Ciclos de Vida y Nutrición Denuncias PRD Denuncias Violencia Intrafamiliar Derecho de Petición Información y Orientación Información y Orientación Información y Orientación con Trámite Quejas Reclamos Solicitud de Restablecimiento de Derecho Sugerencias Trámite de Atención Extraprocesal IOT IO TAE SRD DP DPRD AA R ACVN ADF Q DVIF S 160.682 93.502 29.800 23.481 13.335 11.078 4.625 1.838 1.694 1.161 532 482 172

TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	196.758	57,46%
BOGOTA	26.905	7,86%
VALLE DEL CAUCA	14.148	4,13%
ANTIOQUIA	11.753	3,43%
HUILA	11.206	3,27%
TOLIMA	7.455	2,18%
CUNDINAMARCA	5.418	1,58%
SANTANDER	5.345	1,56%
NORTE DE SANTANDER	5.145	1,50%
CORDOBA	4.880	1,43%
OTROS	53.388	15,59%
TOTAL	342.401	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	148.979	43,51%
CENTRO DE CONTACTO	47.779	13,95%
REGIONAL ANTIOQUIA	3.529	1,03%
CZ PITALITO	3.193	0,93%
CZ REVIVIR	3.159	0,92%
CZ CENTRO	3.132	0,91%
CZ BOSA	3.059	0,89%
CZ KENNEDY	2.607	0,76%
CZ SUBA	2.569	0,75%
CZ 1 MONTERIA	2.495	0,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	2.433	0,71%
CZ NEIVA	2.403	0,70%
CZ VILLAVICENCIO 2	2.390	0,70%
CZ FLORENCIA 2	2.372	0,69%
CZ PEREIRA	2.280	0,67%
CZ MANIZALES 2	2.241	0,65%
CZ JORDAN	2.088	0,61%
CZ GARZON	2.052	0,60%
CZ USME	1.905	0,56%
CZ NORORIENTAL	1.825	0,53%
OTROS	99.911	29,18%
TOTAL	342.401	100,00%

En el segundo trimestre la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **7,86**% y el **Centro Zonal Revivir** con un **0,92**%.

*Del **57,46**% el **61,75**% 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





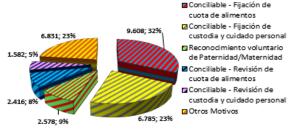
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

6,658; 7%



Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un

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.

Información y Orientación (IO) 24.535; 26% 24.535; 26% 25.255 26.255 27.2

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

Otros Motivos



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.

AYUDA HUMANITARIA

Regional	Total Ingresados	%		
Putumayo	4.096	27,26%		
Tolima	1.895	12,61%		
Valle del Cauca	1.827	12,16%		
Nariño	1.696	11,29%		
Bogotá	1.284	8,54%		
Otros	4.229	28,14%		
Total	15.027	100,00%		

En el segundo trimestre del 100% de las peticiones de Ayuda Humanitaria que se recibieron el 100,16% se ingresó para trámite por parte del Centro de Contacto, debido a que se ingresaron peticiones pendientes de meses anteriores. Las peticiones que más se tramitaron por este motivo corresponden a la regional Putumayo con un 27.26%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

DENUNCIAS PRD

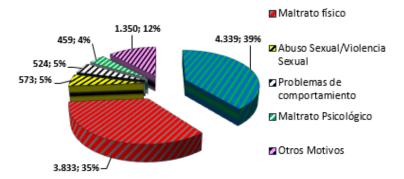
SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	DPRD	%
BOGOTA	2688	24,26%
VALLE DEL CAUCA	1022	9,23%
CUNDINAMARCA	845	7,63%
ANTIOQUIA	792	7,15%
SANTANDER	598	5,40%
TOLIMA	544	4,91%
ATLANTICO	505	4,56%
CALDAS	442	3,99%
NORTE DE SANTANDER	340	3,07%
RISARALDA	308	2,78%
OTROS	2.994	27,03%
TOTAL	11.078	100%

REGIONAL	SRD	%
BOGOTA	5.538	23,59%
VALLE DEL CAUCA	2.129	9,07%
ANTIOQUIA	1.628	6,93%
TOLIMA	1.069	4,55%
BOYACA	1.051	4,48%
CUNDINAMARCA	993	4,23%
HUILA	982	4,18%
NARIÑO	869	3,70%
ATLANTICO	857	3,65%
CORDOBA	841	3,58%
OTROS	7.524	32,04%
TOTAL	23.481	100%

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.