

En 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.

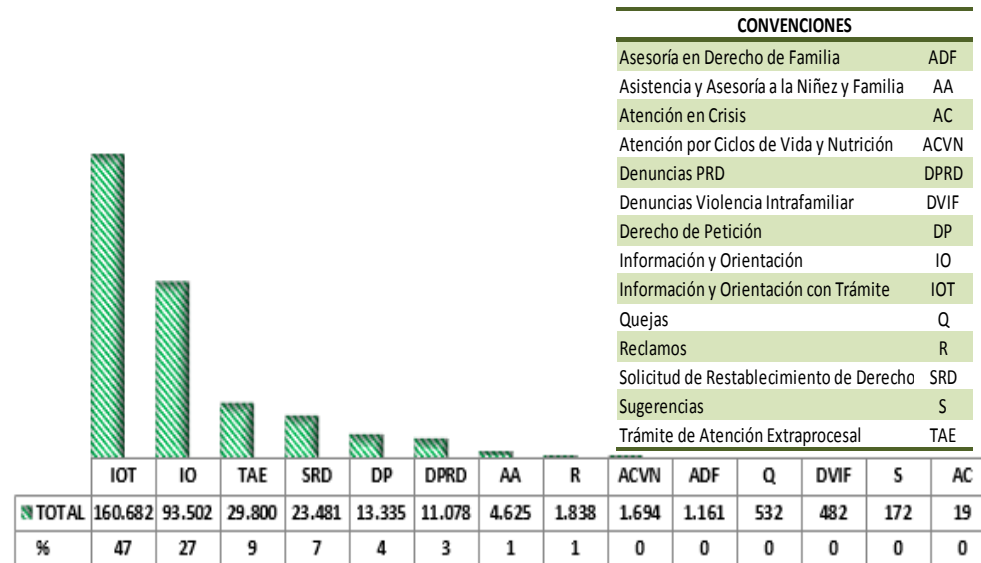
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	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 INTERACCIONES						
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%

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.



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%

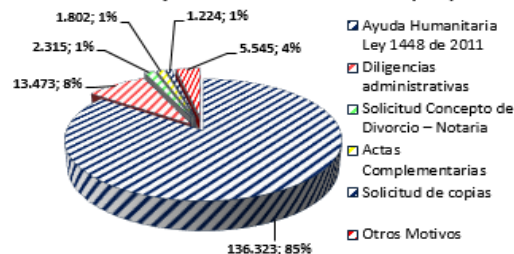
CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	148.979	43,51%
CENTRO DE CONTACTO	47.779	13,95%
REGIONAL ANTIOQUIA	3.529	1,03%
CZ PITALITO	3.193	0,93%
CZ REVIVIR	3.159	0,92%
CZ CENTRO	3.132	0,91%
CZ BOSA	3.059	0,89%
CZ KENNEDY	2.607	0,76%
CZ SUBA	2.569	0,75%
CZ 1 MONTERIA	2.495	0,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	2.433	0,71%
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.

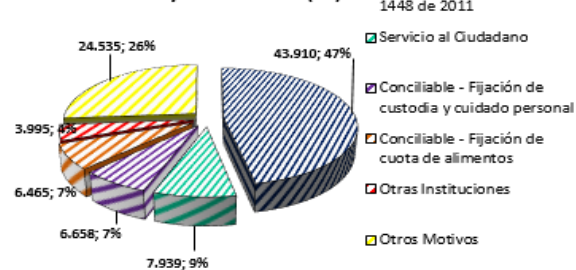
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Información y Orientación con Trámite (IOT)



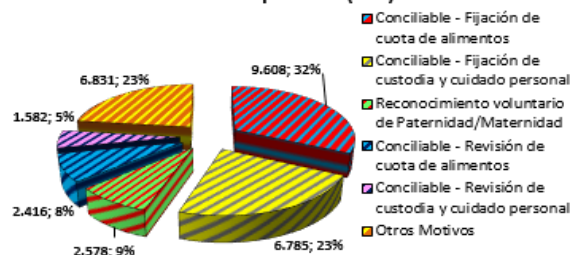
Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un trámite.

Información y Orientación (IO)



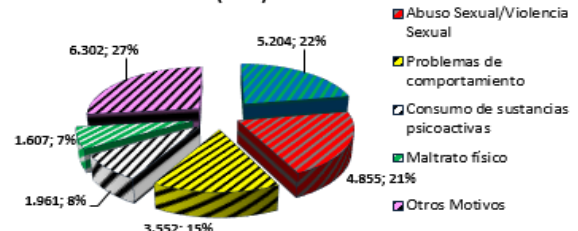
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

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.

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

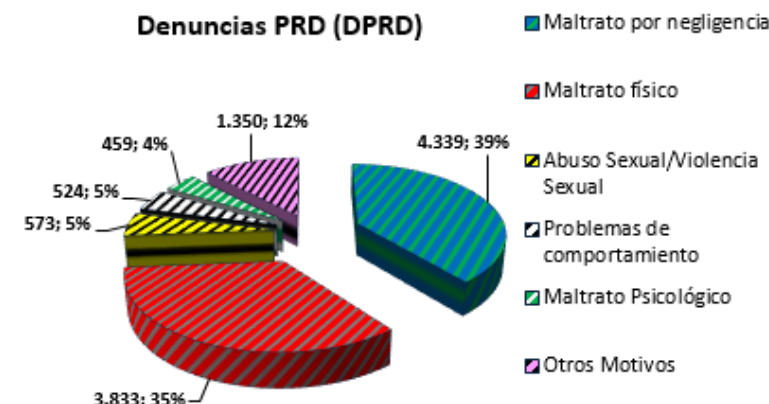
DENUNCIAS PRD

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%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

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.