

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

III TRIMESTRE

SERVICIO SOMOS
TODOS

Este boletín muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de atención en el tercer trimestre del año.

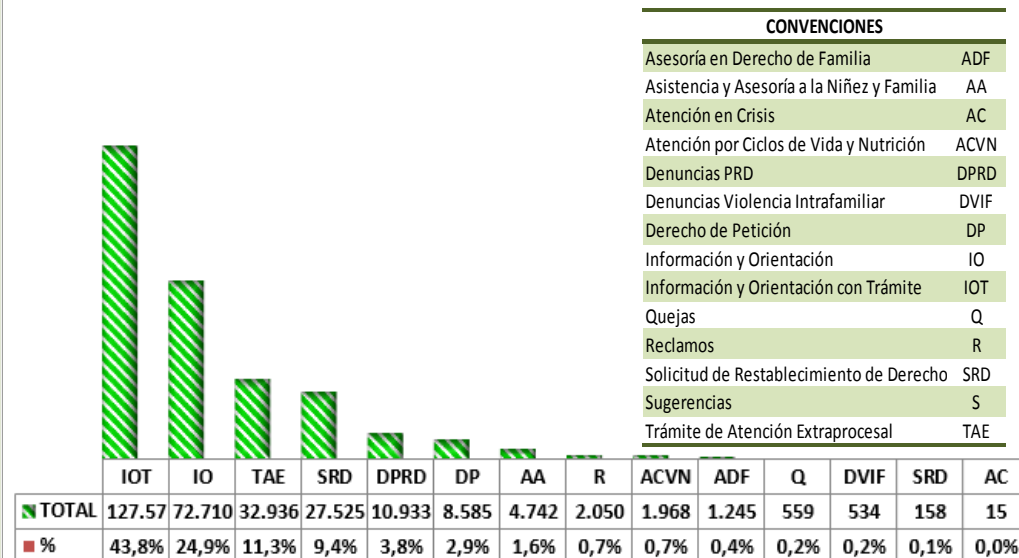
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	92.283	31,65%	2.500	0,86%	94.783	32,51%
Presencial	6.585	2,26%	130.913	44,91%	137.498	47,16%
Virtual	16.048	5,50%	2.870	0,98%	18.918	6,49%
Escrito	2.763	0,95%	37.359	12,81%	40.122	13,76%
Buzón	9	0,00%	200	0,07%	209	0,07%
Total Nuevas Peticiones	117.688	40,37%	173.842	59,63%	291.530	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	13.460	1,87%	-	0	13.460	1,87%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	135.008	18,71%	-	0	135.008	18,71%
APP - Tipificador Línea 106	356.980	49,48%	-	0	356.980	49,48%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	155.097	21,50%	60.902	8,44%	215.999	29,94%
Total Otras Interacciones	660.545	91,56%	60.902	8,44%	721.447	100,00%
Total General	778.233	76,83%	234.744	23,17%	1.012.977	100,00%

Durante este trimestre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **76,83%** y el Nivel Nacional en un **23,17%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **49,48%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de Consultas, Anexos y Observaciones (ACO) **21.50%**.

PETICIONES

El total de las peticiones recibidas en este trimestre fueron **1.012.977**, de las cuales **356.980** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **291.530** ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por **Información y Orientación con Trámite** fue Ayuda Humanitaria, en **Información y Orientación** Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, **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	138.859	47,63%
BOGOTA	29.295	10,05%
VALLE DEL CAUCA	15.571	5,34%
ANTIOQUIA	11.746	4,03%
HUILA	9.826	3,37%
TOLIMA	7.921	2,72%
NORTE DE SANTANDER	6.234	2,14%
RISARALDA	5.835	2,00%
CUNDINAMARCA	5.748	1,97%
SANTANDER	5.609	1,92%
OTROS	54.886	18,83%
TOTAL	291.530	100,00%

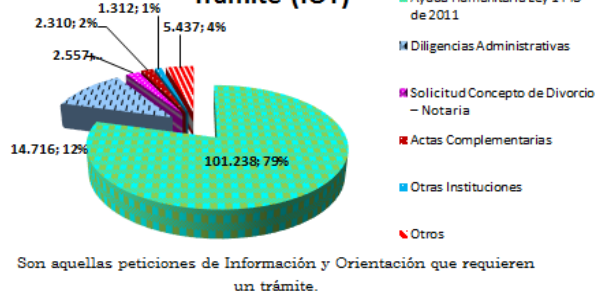
CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	108.391	37,18%
CENTRO DE CONTACTO	30.468	10,45%
REGIONAL VALLE DEL CAUCA	3.373	1,16%
CZ CENTRO	3.354	1,15%
CZ BOSA	2.951	1,01%
CZ KENNEDY	2.773	0,95%
CZ NORORIENTAL	2.722	0,93%
CZ SUBA	2.687	0,92%
CZ REVIVIR	2.622	0,90%
CZ VILLAVICENCIO 2	2.584	0,89%
CZ PEREIRA	2.571	0,88%
CZ NEIVA	2.357	0,81%
CZ CUCUTA 3	2.347	0,81%
REGIONAL ANTIOQUIA	2.345	0,80%
CZ CIUDAD BOLIVAR	2.340	0,80%
CZ MANIZALES 2	2.250	0,77%
CZ JORDAN	2.187	0,75%
CZ ENGATIVA	2.141	0,73%
CZ USME	2.119	0,73%
CZ 1 MONTERIA	2.057	0,71%
CZ LA GAITANA	106.891	36,67%
OTROS	291.530	100,00%

En este tercer trimestre la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **10,05%** y el Centro Zonal Bosa con un **1,15%**.

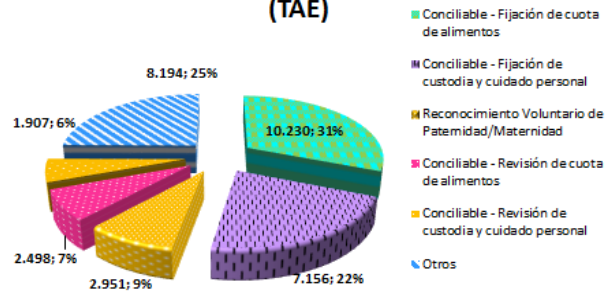
*Del **47.63%** el **63,59%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencia y Escrito.

MOTIVOS MÁS RELEVANTES

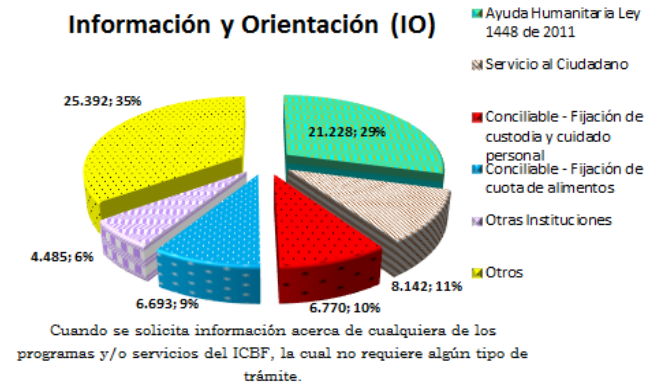
Información y Orientación con Trámite (IOT)



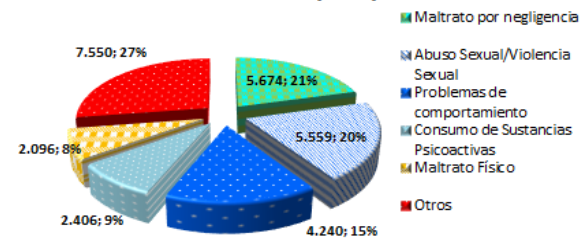
Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)



Información y Orientación (IO)



Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)



RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

DENUNCIAS PRD

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	2.453	22,44%
VALLE DEL CAUCA	1.053	9,63%
ANTIOQUIA	832	7,61%
CUNDINAMARCA	788	7,21%
SANTANDER	638	5,84%
TOLIMA	575	5,26%
CALDAS	519	4,75%
ATLANTICO	499	4,56%
NARIÑO	372	3,40%
NORTE DE SANTANDER	328	3,00%
OTRAS	2.876	26,31%
TOTAL	10.933	100,00%

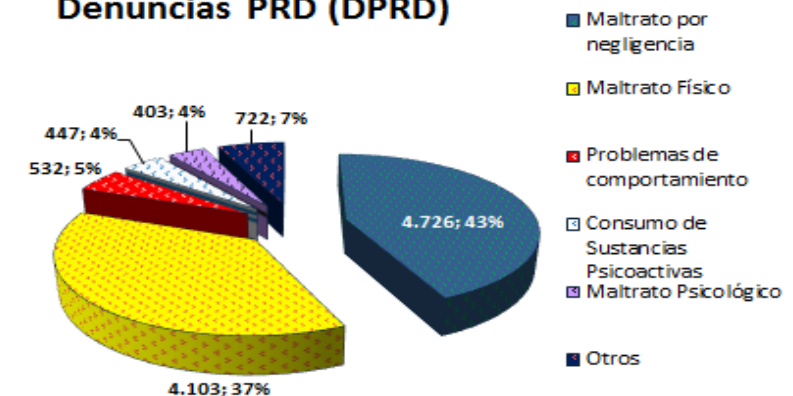
REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	7.077	24,72%
VALLE DEL CAUCA	2.611	10,86%
ANTIOQUIA	2.035	6,55%
TOLIMA	1.324	4,68%
CUNDINAMARCA	1.244	4,50%
HUILA	1.200	3,66%
ATLANTICO	1.011	3,38%
NARIÑO	975	3,21%
CORDOBA	923	3,19%
META	795	3,13%
OTROS	8.330	32,11%
TOTAL	27.525	100,00%

AYUDA HUMANITARIA

Regional	Total Ingresados	%
Nariño	1.936	19,95%
Putumayo	1.747	18,00%
Valle del Cauca	1.538	15,85%
Tolima	1.277	13,16%
Bogotá	772	7,96%
Otros	2.434	25,08%
Total	9.704	100,00%

En este tercer trimestre del 100% de las peticiones de Ayuda Humanitaria que se recibieron el 99.9% se ingresó para trámite por parte del Centro Contacto, debido a que se ingresaron peticiones pendientes de meses anteriores de 2015. Las peticiones que más se tramitaron por este motivo corresponden a la regional Nariño con un 19.95%.

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.