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 CO	REGIO	NAL	CONSOLIDADO			
CANALES	Cantidad Porcentaj		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 INTERA	CCIONES					
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%	

CONVENCIONES

Asesoría en Derecho de Familia

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.

									Asisten	icia y Ase:	soría a la I	Niñez y Fa	amilia	AA
									Atenció	ón en Cris	is			AC
									Atenció	ón por Cic	los de Vid	da y Nutri	ción	ACVN
									Denund	cias PRD				DPRD
									Denund	ias Viole	ncia Intra	familiar		DVIF
									Derech	o de Peti	ción			DP
									Informa	ación y Oı	rientaciór	ı		10
									Informa	ación y Oı	rientaciór	n con Trán	nite	IOT
									Quejas					Q
									Reclam	os				R
			-						Solicitu	d de Rest	tablecimi	ento de D	erecho	SRD
									Sugere	ncias				S
					1111				Trámite	de Aten	ción Extra	procesal		TAE
	IOT	10	TAE	SRD	DPRD	DD	^^	D	ACV/NI	ADE		DVIII	SRD	100
						DP	AA	R	ACVN	ADF	Q	DVIF		AC
N TOTAL	127.57	72.710	32.936	27.525	10.933	8.585	4.742	2.050	1.968	1.245	559	534	158	15
%	43,8%	24,9%	11,3%	9,4%	3,8%	2,9%	1,6%	0,7%	0,7%	0,4%	0,2%	0,2%	0,1%	0,09

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 CZ CENTRO	3.373	1,16%
Z BOSA	3.354	1,15%
Z KENNEDY	2.951	1,01%
Z NORORIENTAL	2.773	0,95%
Z SUBA	2.722	0,93%
Z REVIVIR	2.687	0,92%
Z VILLAVICENCIO 2	2.622	0,90%
Z PEREIRA	2.584	0,89%
Z NEIVA	2.571	0,88%
CZ CUCUTA 3	2.357	0,81%
REGIONAL ANTIOQUIA	2.347	0,81%
Z CIUDAD BOLIVAR	2.345	0,80%
Z MANIZALES 2	2.340	0,80%
Z JORDAN	2.250	0,77%
Z ENGATIVA	2.187	0,75%
Z USME	2.141	0,73%
Z 1 MONTERIA	2.119	0,73%
Z LA GAITANA	2.057	0,71%
OTROS	106.891	36,67%
OTAL	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.

En 2015

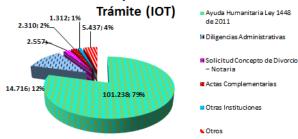
Seguimos cambiando el mundo





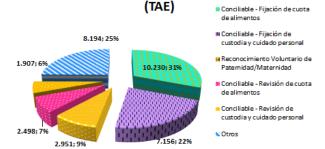
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Informacion y Orientación con



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

Trámite de Atención Extraprocesal

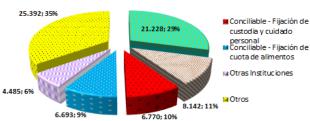


Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

Información y Orientación (IO)

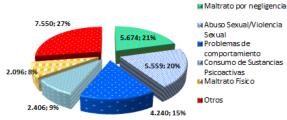
Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011

M Servicio al Ciudadano



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

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	%	
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%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

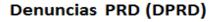
DENUNCIAS PRD

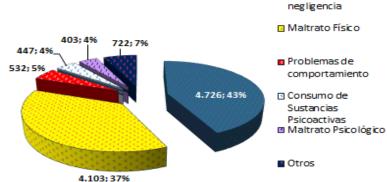
SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

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%

Maltrato por





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.