

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

JULIO

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 julio.

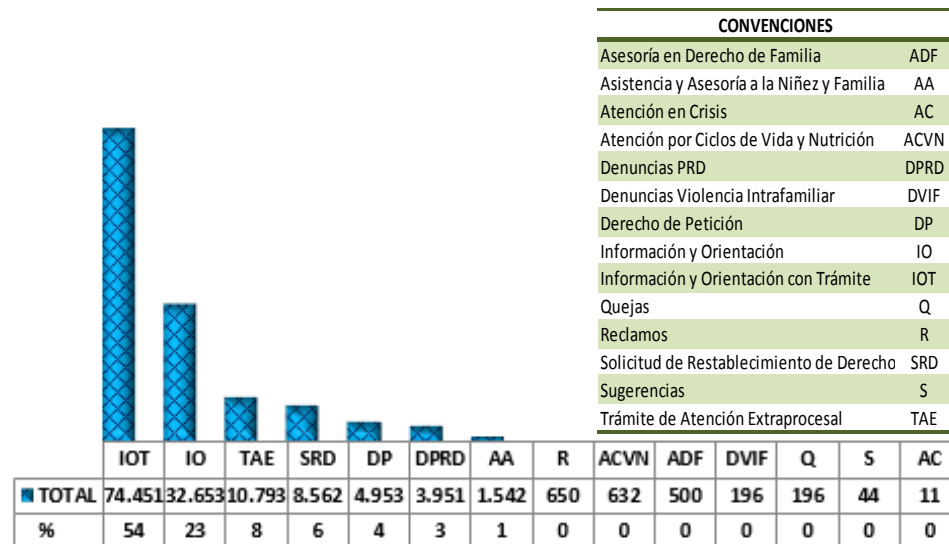
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	50.977	36,64%	974	0,70%	51.951	37,34%
Virtual	6.893	4,95%	994	0,71%	7.887	5,67%
Presencial	4.351	3,13%	59.644	42,87%	63.995	46,00%
Escrito	1.761	1,27%	13.459	9,67%	15.220	10,94%
Buzón	4	0,00%	77	0,06%	81	0,06%
Total Nuevas Peticiones	63.986	45,99%	75.148	54,01%	139.134	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	6.378	2,22%	-	0,00%	6.378	2,22%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	67.683	23,52%	-	0,00%	67.683	23,52%
APP - Tipificador Línea 106	123.069	42,76%	-	0,00%	123.069	42,76%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	67.183	23,35%	23.467	8,15%	90.650	31,50%
Total Otras Interacciones	264.313	91,85%	23.467	8,15%	287.780	100,00%
Total General	328.299	76,90%	98.615	23,10%	426.914	100,00%

Durante el mes de julio la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **76,90%** y el Nivel Nacional en un **23,10%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **42,76%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106, seguido del trámite de Anexos, Consultas y Observaciones (ACO) con un **31,50%**.

PETICIONES

El total de peticiones recibidas en este mes fueron **426.914** de las cuales **123.069** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **139.134** 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	84.048	60,41%
BOGOTA	10.427	7,49%
VALLE DEL CAUCA	5.257	3,78%
ANTIOQUIA	4.604	3,31%
HUILA	4.059	2,92%
TOLIMA	2.834	2,04%
NORTE DE SANTANDER	2.298	1,65%
RISARALDA	2.180	1,57%
SANTANDER	1.981	1,42%
CUNDINAMARCA	1.871	1,34%
OTROS	19.575	14,07%
TOTAL	139.134	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	69.405	49,88%
CENTRO DE CONTACTO	14.643	10,52%
CZ BOSA	1.372	0,99%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.116	0,80%
CZ REVIVIR	1.085	0,78%
CZ CENTRO	1.083	0,78%
CZ FLORENCIA 2	1.021	0,73%
CZ SUBA	1.013	0,73%
CZ KENNEDY	996	0,72%
CZ NEIVA	961	0,69%
CZ PITALITO	929	0,67%
CZ NORORIENTAL	905	0,65%
CZ CUCUTA 3	904	0,65%
CZ PEREIRA	902	0,65%
CZ VILLAVICENCIO 2	886	0,64%
CZ MANIZALES 2	879	0,63%
CZ USME	825	0,59%
CZ CIUDAD BOLIVAR	783	0,56%
CZ GARZON	768	0,55%
CZ 1 MONTERIA	763	0,55%
OTROS	37.895	27,24%
TOTAL	139.134	100,00%

En julio la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **7,49%** y el Centro Zonal **Bosa** con un **0,99%**.

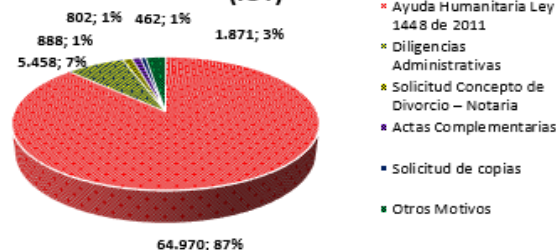
*Del **60,41%** el **81,85%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencia y Escrito.



MOTIVOS MÁS RELEVANTES

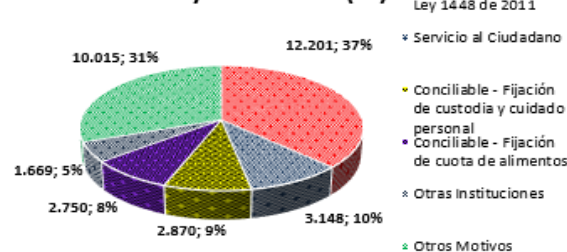
Información y Orientación con Trámite

(IOT)



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

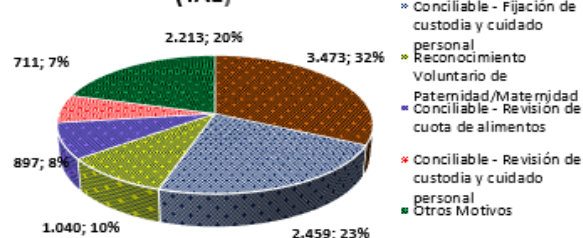
Información y Orientación (IO)



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

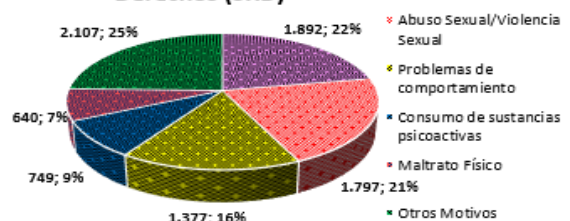
Trámite de Atención Extraprocésal

(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 SNEF, 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	1.452	23,27%
Valle del Cauca	1.235	19,79%
Nariño	1.010	16,19%
Tolima	974	15,61%
Bogotá	500	8,01%
Otros	1.068	17,12%
Total	6.239	100,00%

En el mes de julio el 100% de las peticiones de Ayuda Humanitaria que se recibieron se ingresaron para trámite por parte del Centro Contacto. Las peticiones que más se tramitaron por este motivo corresponden a la regional Putumayo con un 23,27%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

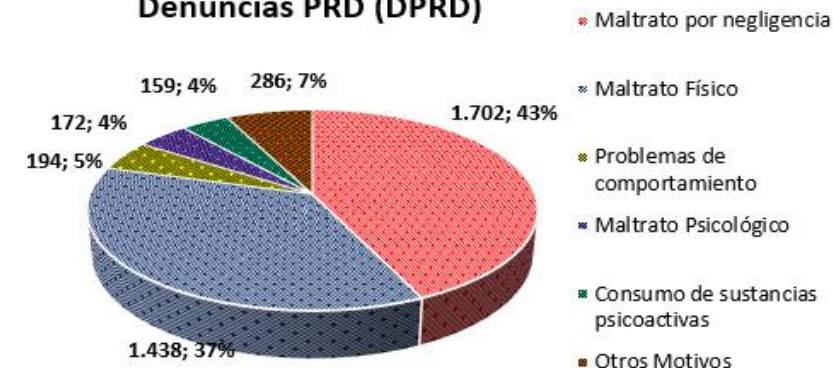
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	890	22,53%
VALLE DEL CAUCA	378	9,57%
ANTIOQUIA	304	7,69%
CUNDINAMARCA	273	6,91%
SANTANDER	253	6,40%
TOLIMA	196	4,96%
ATLANTICO	194	4,91%
CALDAS	174	4,40%
NARIÑO	139	3,52%
HUILA	110	2,78%
OTROS	1.040	26,32%
TOTAL	3.951	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	2124	24,81%
VALLE DEL CAUCA	813	9,50%
ANTIOQUIA	675	7,88%
TOLIMA	429	5,01%
HUILA	381	4,45%
CUNDINAMARCA	369	4,31%
ATLANTICO	333	3,89%
CORDOBA	266	3,11%
NARIÑO	264	3,08%
META	228	2,66%
OTROS	2.680	31,30%
TOTAL	8.562	100,00%

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.