

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

JUNIO

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 junio.

CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	42.226	35,21%	806	0,67%	43.032	35,88%
Presencial	3.492	2,91%	52.485	43,76%	55.977	46,67%
Virtual	6.845	5,71%	853	0,71%	7.698	6,42%
Escrito	1.670	1,39%	11.499	9,59%	13.169	10,98%
Buzón	9	0,01%	47	0,04%	56	0,05%
Total Nuevas Peticiones	54.242	45,23%	65.690	54,77%	119.932	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	7.251	3,00%	-	0	7.251	3,00%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	64.277	26,58%	-	0	64.277	26,58%
APP - Tipificador Línea 106	91.735	37,94%	-	0	91.735	37,94%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	56.953	23,55%	21.586	8,93%	78.539	32,48%
Total Otras Interacciones	220.216	91,07%	21.586	8,93%	241.802	100,00%
Total General	274.458	75,87%	87.276	24,13%	361.734	100,00%

Durante este mes el Centro de Contacto se ve representado en un **75.87%** y el Nivel Nacional en un **24.13%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **37.94%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de llamadas atendidas por el Sistema Audiorespuesta (IVR) con un **26.58%**.

PETICIONES

El total de las peticiones recibidas en abril fueron **361.734**, de las cuales **91.735** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **119.932** ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por Información y Orientación - Información y Orientación con Trámite fue Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, en Trámite de atención Extraprocesal - Fijación de cuota de alimentos y Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Maltrato por Negligencia.

CONVENCIONES														
Asesoría en Derecho de Familia	ADF													
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA													
Atención en Crisis	AC													
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN													
Denuncias PRD	DPRD													
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF													
Derecho de Petición	DP													
Información y Orientación	IO													
Información y Orientación con Trámite	IOT													
Quejas	Q													
Reclamos	R													
Solicitud de Restablecimiento de Derecho	SRD													
Sugerencias	S													
Trámite de Atención Extraprocesal	TAE													

	IOT	IO	TAE	SRD	DP	DPRD	AA	R	ACVN	ADF	DVIF	Q	S	AC
TOTAL	61.628	29.924	8.964	7.660	5.000	3.517	1.410	561	480	397	173	165	46	7
%	51,4%	25,0%	7,5%	6,4%	4,2%	2,9%	1,2%	0,5%	0,4%	0,3%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%

TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

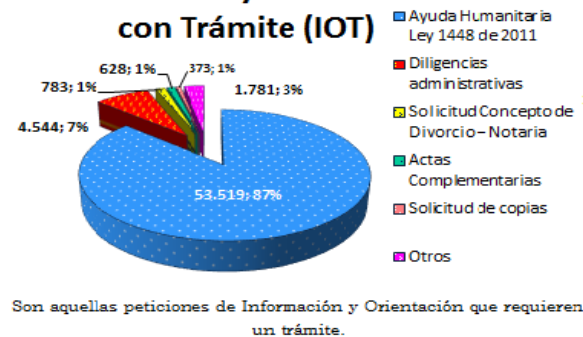
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	72.740	60,65%
BOGOTA	8.549	7,13%
VALLE DEL CAUCA	4.991	4,16%
ANTIOQUIA	4.471	3,73%
HUILA	3.185	2,66%
TOLIMA	2.324	1,94%
CUNDINAMARCA	1.711	1,43%
NORTE DE SANTANDER	1.697	1,41%
SANTANDER	1.666	1,39%
RISARALDA	1.562	1,30%
OTROS	17.036	14,20%
TOTAL	119.932	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	58.126	48,47%
CENTRO DE CONTACTO	14.614	12,19%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.453	1,21%
REGIONAL VALLE	1.165	0,97%
CZ CENTRO	1.022	0,85%
CZ REVIVIR	945	0,79%
CZ BOSA	904	0,75%
CZ PITALITO	839	0,70%
CZ NORORIENTAL	815	0,68%
CZ KENNEDY	812	0,68%
CZ FLORENCIA 2	793	0,66%
CZ CIUDAD BOLIVAR	779	0,65%
CZ VILLAVICENCIO 2	778	0,65%
CZ GARZON	738	0,62%
CZ MANIZALES 2	711	0,59%
CZ NEIVA	681	0,57%
CZ 1 MONTERIA	673	0,56%
CZ JORDAN	646	0,54%
CZ PEREIRA	623	0,52%
CZ USME	603	0,50%
OTROS	32.212	26,86%
TOTAL	119.932	100,00%

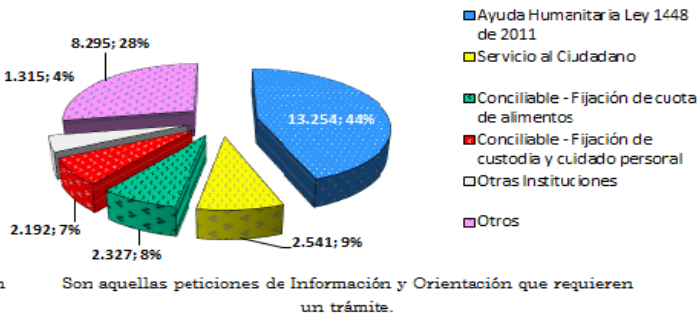
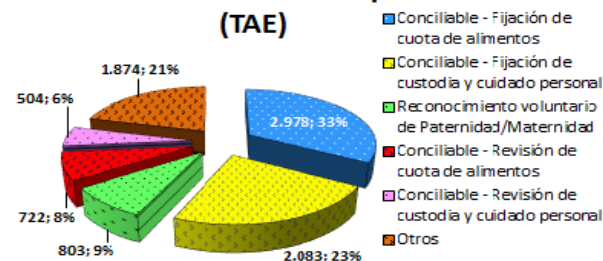
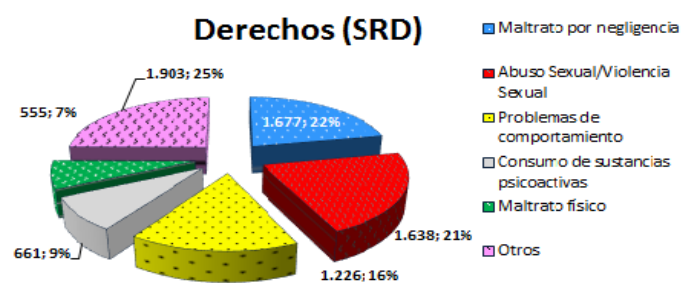
En junio la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **7,13%** y el Centro Zonal Revivir con un **0,85%**.

*Del **60.65%** el **62.08%** 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)

Información y Orientación (IO)

Trámite de Atención Extraprocetal
(TAE)Solicitud de Restablecimiento de
Derechos (SRD)

AYUDA HUMANITARIA

Regional	Total Ingresados	%
Putumayo	1.734	27,03%
Nariño	750	11,69%
Valle del Cauca	733	11,42%
Tolima	720	11,22%
Magdalena	617	9,62%
Otros	1.862	29,02%
Total	6.416	100,00%

En este mes del 100% de las peticiones de Ayuda Humanitaria que se recibieron el 100.2% 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 27.03%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON
INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

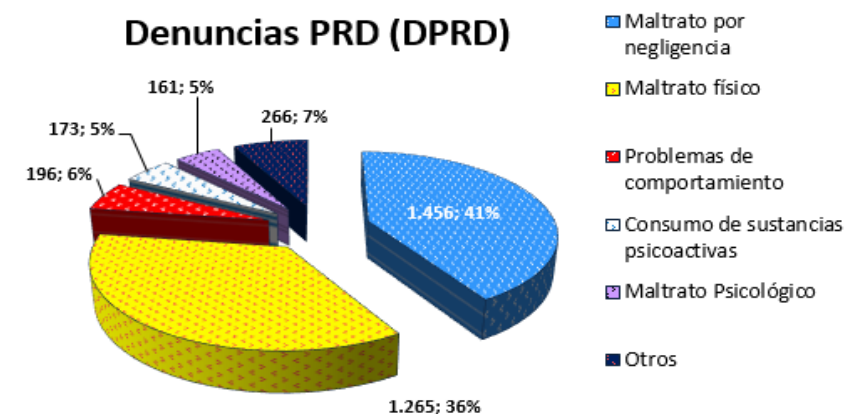
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	841	23,91%
VALLE DEL CAUCA	365	10,38%
ANTIOQUIA	298	8,47%
CUNDINAMARCA	264	7,51%
TOLIMA	182	5,17%
SANTANDER	179	5,09%
ATLANTICO	174	4,95%
CALDAS	140	3,98%
NORTE DE SANTANDER	104	2,96%
NARIÑO	91	2,59%
OTROS	879	24,99%
TOTAL	3.517	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO
DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	1.896	24,75%
VALLE DEL CAUCA	753	9,83%
ANTIOQUIA	509	6,64%
TOLIMA	375	4,90%
NARIÑO	336	4,39%
CUNDINAMARCA	316	4,13%
HUILA	290	3,79%
ATLANTICO	278	3,63%
CALDAS	266	3,47%
CORDOBA	251	3,28%
OTROS	2.390	31,20%
TOTAL	7.660	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.