

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

MAYO

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 mayo.

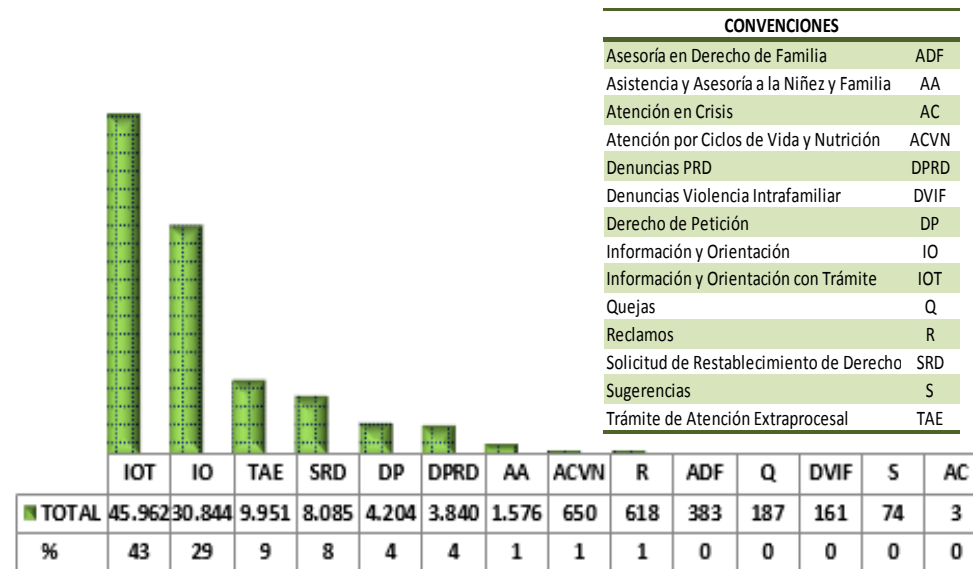
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	32.595	30,59%	824	0,77%	33.419	31,37%
Virtual	6.147	5,77%	1.552	1,46%	7.699	7,23%
Presencial	2.383	2,24%	49.591	46,55%	51.974	48,78%
Escrito	1.413	1,33%	11.940	11,21%	13.353	12,53%
Buzón	3	0,00%	90	0,08%	93	0,09%
Total Nuevas Peticiones	42.541	39,93%	63.997	60,07%	106.538	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	8.345	3,31%	-	0,00%	8.345	3,31%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	49.532	19,63%	-	0,00%	49.532	19,63%
APP - Tipificador Línea 106	117.477	46,57%	-	0,00%	117.477	46,57%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	54.280	21,52%	22.641	8,97%	76.921	30,49%
Total Otras Interacciones	229.634	91,03%	22.641	8,97%	252.275	100,00%
Total General	272.175	75,85%	86.638	24,15%	358.813	100,00%

Durante el mes de mayo la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **75,85%** y el Nivel Nacional en un **24,15%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **46,57%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106, seguido del trámite de Anexos, Consultas y Observaciones (ACO) con un **30,49%**.

PETICIONES

El total de peticiones recibidas en este mes fueron **358.813** de las cuales **117.477** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **106.538** 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 - Abuso Sexual/Violencia Sexual.



TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	56.867	53,38%
BOGOTA	9.287	8,72%
VALLE DEL CAUCA	4.573	4,29%
ANTIOQUIA	4.355	4,09%
HUILA	3.641	3,42%
TOLIMA	2.570	2,41%
SANTANDER	1.792	1,68%
CUNDINAMARCA	1.772	1,66%
CORDOBA	1.734	1,63%
RISARALDA	1.651	1,55%
OTROS	18.296	17,17%
TOTAL	106.538	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	41.869	39,30%
CENTRO DE CONTACTO	14.998	14,08%
REGIONAL ANTIOQUIA	1.621	1,52%
CZ BOSA	1.198	1,12%
CZ REVIVIR	1.158	1,09%
CZ CENTRO	997	0,94%
CZ PITALITO	982	0,92%
CZ 1 MONTERIA	968	0,91%
CZ NEIVA	867	0,81%
CZ KENNEDY	858	0,81%
CZ PEREIRA	855	0,80%
CZ TUNJA 2	847	0,80%
CZ VILLAVICENCIO 2	833	0,78%
CZ MANIZALES 2	815	0,76%
CZ CIUDAD BOLIVAR	797	0,75%
CZ SUBA	773	0,73%
CZ FLORENCIA 2	744	0,70%
CZ JORDAN	722	0,68%
CZ USME	680	0,64%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	613	0,58%
OTROS	33.343	31,30%
TOTAL	106.538	100,00%

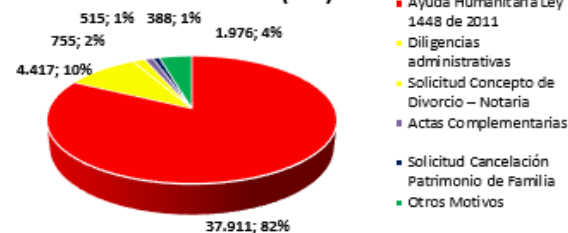
En mayo la Regional que más tramitó peticiones fue Bogotá con un **8,72%** y el Centro Zonal Bosa con un **1,12%**.

*Del 53,38% el 68,99% 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.



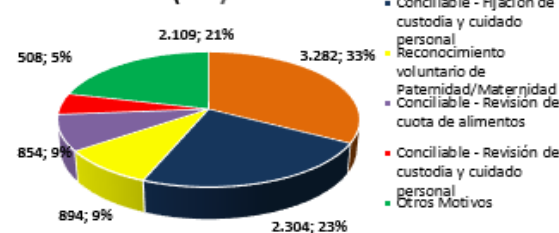
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Información y Orientación con Trámite (IOT)



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

Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)



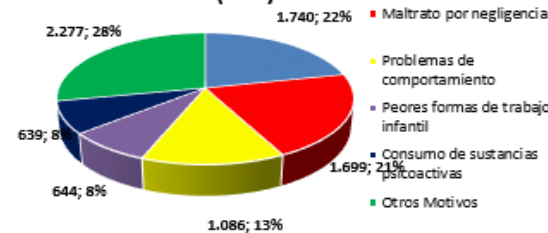
Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

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.

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 SNEBF, 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	1.011	23,96%
Bogotá	563	13,34%
Valle del Cauca	492	11,66%
Tolima	479	11,35%
Nariño	308	7,30%
Otros	1.367	32,39%
Total	4.220	100,00%

En el mes de mayo 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 23,96%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

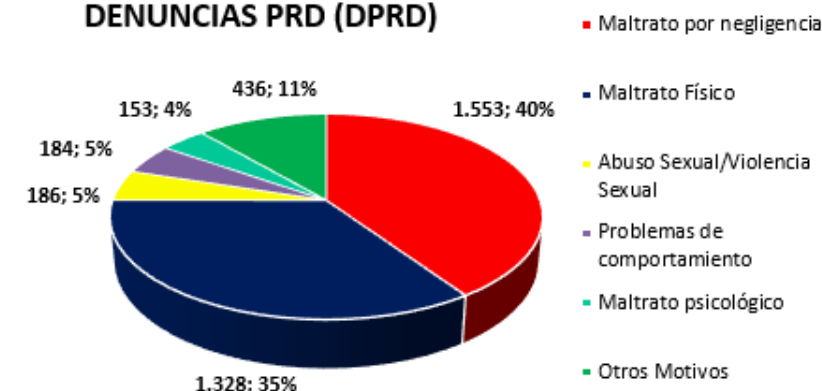
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	960	25,00%
VALLE DEL CAUCA	342	8,91%
ANTIOQUIA	280	7,29%
CUNDINAMARCA	277	7,21%
SANTANDER	208	5,42%
TOLIMA	191	4,97%
ATLANTICO	181	4,71%
CALDAS	156	4,06%
NORTE DE SANTANDER	104	2,71%
META	98	2,55%
OTROS	1.043	27,16%
TOTAL	3.840	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	1836	22,71%
BOYACA	674	8,34%
VALLE DEL CAUCA	646	7,99%
ANTIOQUIA	558	6,90%
CUNDINAMARCA	362	4,48%
TOLIMA	353	4,37%
HUILA	326	4,03%
CORDOBA	293	3,62%
ATLANTICO	270	3,34%
NARIÑO	253	3,13%
OTROS	2.514	31,09%
TOTAL	8.085	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.