

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

NOVIEMBRE

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 noviembre.

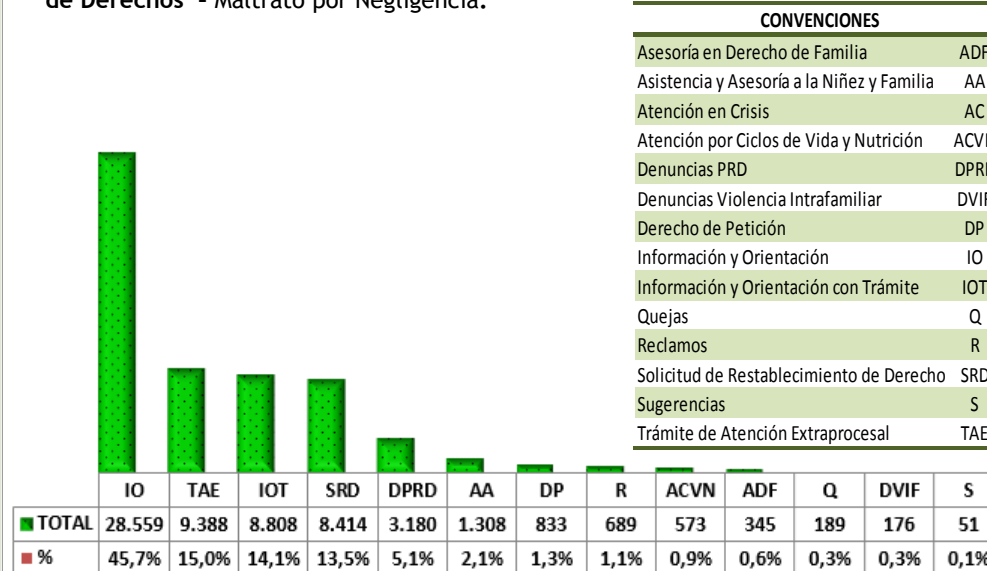
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Presencial	299	0,48%	32.230	51,56%	32.529	52,04%
Telefónico	13.326	21,32%	636	1,02%	13.962	22,33%
Escrito	145	0,23%	11.249	17,99%	11.394	18,23%
Virtual	3.689	5,90%	835	1,34%	4.524	7,24%
Buzón	13	0,02%	91	0,15%	104	0,17%
Total Nuevas Peticiones	17.472	27,95%	45.041	72,05%	62.513	100%
OTRAS INTERACCIONES						
APP - Tipificador Línea 106	131.414	77,00%	-	0	131.414	77,00%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	10.964	6,42%	16.851	9,9%	27.815	16,30%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	9.071	5,31%	-	0	9.071	5,31%
Telefónico - Llamadas No Serias	2.371	1,39%	-	0	2.371	1,39%
Total Otras Interacciones	153.820	90,13%	16.851	0	170.671	100,00%
Total General	171.292	73,46%	61.892	26,54%	233.184	100,00%

Durante este mes el Centro de Contacto se ve representado en un **73.46%** y el Nivel Nacional en un **26.54%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **77.00%** corresponde a llamadas tipificadas por la línea 106, seguido de Anexos, Consultas y Observaciones con un **6.42%**.

PETICIONES

El total de las peticiones recibidas en noviembre fueron **233.184**, de las cuales **131.414** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **62.513** peticiones nuevas ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por **Información y Orientación** fue Otras Instituciones, Trámite de atención Extraprocesal fue Fijación de cuota de alimentos, en **Informacion y Orientacion con Tramite - Diligencias Administrativas 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

TOP REGIONALES - CENTROS ZONALES

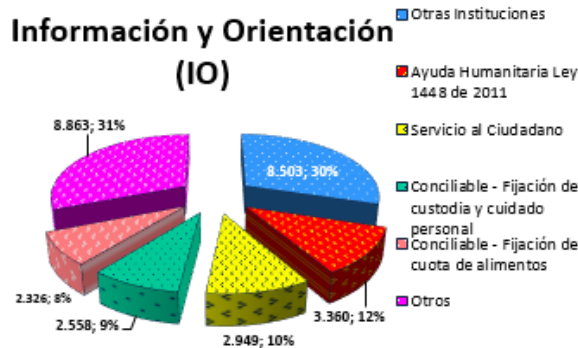
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	14.902	23,84%
BOGOTA	8.996	14,39%
VALLE DEL CAUCA	4.683	7,49%
ANTIOQUIA	3.591	5,74%
HUILA	3.078	4,92%
NORTE DE SANTANDER	2.373	3,80%
TOLIMA	2.077	3,32%
SANTANDER	1.946	3,11%
CUNDINAMARCA	1.891	3,02%
CORDOBA	1.756	2,81%
OTROS	17.220	27,55%
TOTAL	62.513	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
CENTRO DE CONTACTO	13.880	22,20%
CZ BOSA	1.045	1,67%
SEDE NACIONAL	1.022	1,63%
VALLE DEL CAUCA	1.021	1,63%
CZ 1 MONTERIA	1.006	1,61%
CZ SUBA	932	1,49%
CZ REVIVIR	929	1,49%
CZ NEIVA	841	1,35%
CZ PEREIRA	828	1,32%
CZ CIUDAD BOLIVAR	827	1,32%
CZ VILLAVICENCIO 2	786	1,26%
CZ CUCUTA 1	765	1,22%
CZ NORORIENTAL	761	1,22%
CZ ENGATIVA	757	1,21%
CZ KENNEDY	747	1,19%
CZ CUCUTA 3	742	1,19%
CZ LA GAITANA	696	1,11%
CZ JORDAN	682	1,09%
CZ MANIZALES 2	666	1,07%
CZ SOACHA	650	1,04%
OTROS	32.930	52,68%
TOTAL	62.513	100,00%

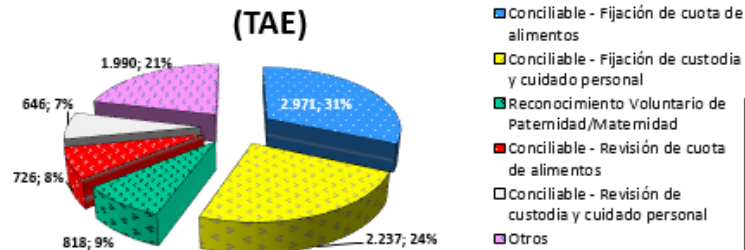
En noviembre la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **14.39%** y el Centro Zonal **Bosa** con un **1,67%**.

*De las 14.902 peticiones de la Sede Nacional el **4.07%** 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.

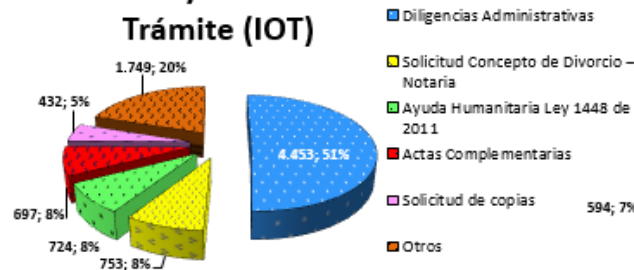
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Información y Orientación
(IO)

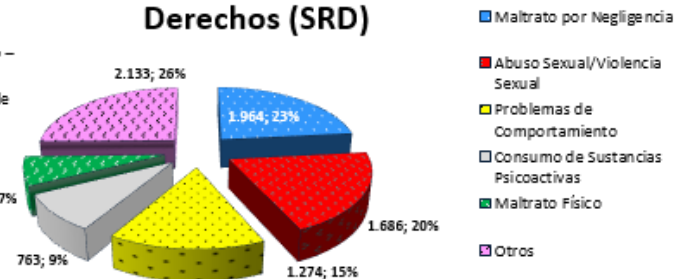
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Trámite de Atención Extraprocetal
(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 con
Trámite (IOT)

Son peticiones de Información y Orientación que requieren 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 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.

Nota: En las gráficas se da a conocer el total de peticiones, además del porcentaje de participación.

AYUDA HUMANITARIA

En el Centro de Contacto desde la última semana del mes de octubre, las solicitudes que ingresan de **Ayuda Humanitaria** por canales diferentes al telefónico, se tramitan por el tipo de petición Información y Orientación con Trámite, motivo Otras Instituciones, remitiendo oficio a la entidad encargada del programa (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -UARIV), y enviado al ciudadano respuesta sobre la remisión realizada explicando que el ICBF ya no es la entidad competente para estas solicitudes.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON
INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

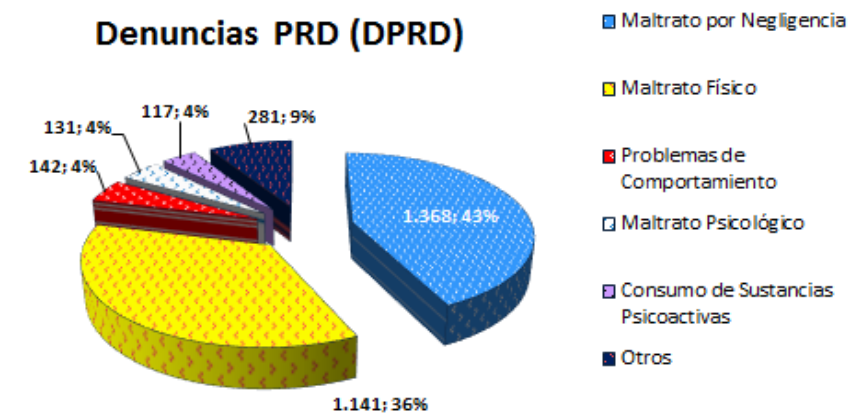
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	693	21,79%
CUNDINAMARCA	240	7,55%
VALLE DEL CAUCA	232	7,30%
ANTIOQUIA	221	6,95%
SANTANDER	189	5,94%
ATLANTICO	164	5,16%
CALDAS	163	5,13%
TOLIMA	129	4,06%
NARIÑO	121	3,81%
NORTE DE SANTANDER	111	3,49%
OTROS	917	28,84%
TOTAL	3.180	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO
DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	2.069	24,59%
VALLE DEL CAUCA	794	9,44%
ANTIOQUIA	554	6,58%
HUILA	428	5,09%
CUNDINAMARCA	417	4,96%
TOLIMA	377	4,48%
NARIÑO	369	4,39%
ATLANTICO	281	3,34%
SANTANDER	280	3,33%
META	244	2,90%
OTROS	2.601	30,91%
TOTAL	8.414	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.