

En 2015

Seguimos cambiando el mundo



Instituto Colombiano
de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras

BOLETÍN DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

SEPTIEMBRE

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 septiembre.

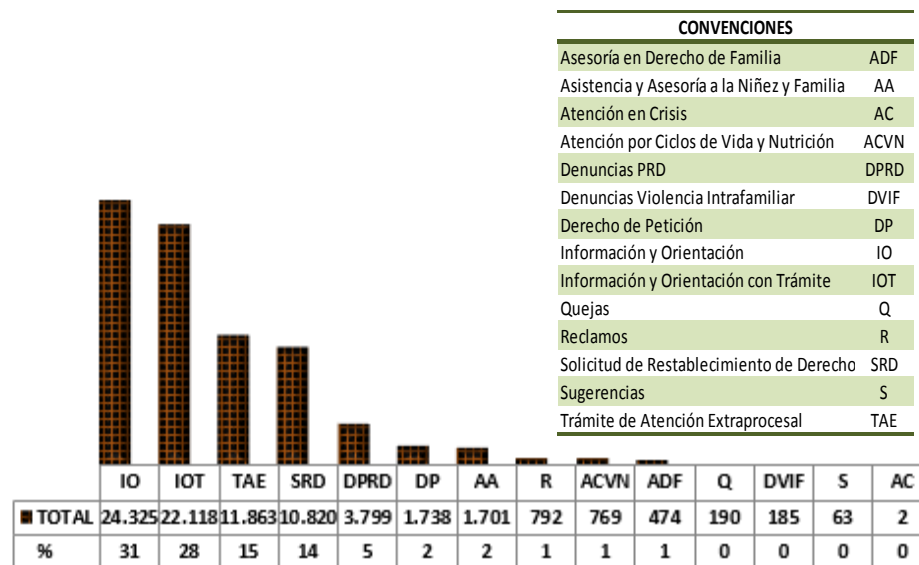
CANALES

NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	17.283	21,92%	859	1,09%	18.142	23,01%
Virtual	5.020	6,37%	1.106	1,40%	6.126	7,77%
Presencial	660	0,84%	39.864	50,56%	40.524	51,40%
Escrito	235	0,30%	13.747	17,44%	13.982	17,73%
Buzón	4	0,01%	61	0,08%	65	0,08%
Total Nuevas Peticiones	23.202	29,43%	55.637	70,57%	78.839	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	2.422	1,27%	-	0,00%	2.422	1,27%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	21.706	11,41%	-	0,00%	21.706	11,41%
APP - Tipificador Línea 106	115.339	60,61%	-	0,00%	115.339	60,61%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	31.578	16,59%	19.261	10,12%	50.839	26,71%
Total Otras Interacciones	171.045	89,88%	19.261	10,12%	190.306	100,00%
Total General	194.247	72,17%	74.898	27,83%	269.145	100,00%

Durante el mes de septiembre la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **72,17%** y el Nivel Nacional en un **27,83%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **60,61%** corresponde a la tipificación de llamadas de la línea 106, seguido del trámite de Anexos, Consultas y Observaciones (ACO) con un **26,71%**.

PETICIONES

El total de peticiones recibidas en este mes fueron **269.145** de las cuales **115.339** son llamadas tipificadas por la línea 106 y **78.839** ingresadas en el SIM, el motivo más consultado por Información y Orientación e Información y Orientación con Trámite 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	22.320	28,31%
BOGOTA	11.333	14,37%
VALLE DEL CAUCA	5.877	7,45%
ANTIOQUIA	4.059	5,15%
HUILA	3.339	4,24%
TOLIMA	2.973	3,77%
NORTE DE SANTANDER	2.403	3,05%
RISARALDA	2.202	2,79%
CUNDINAMARCA	2.091	2,65%
SANTANDER	1.979	2,51%
OTRAS REGIONALES	20.263	25,70%
TOTAL	78.839	100,00%

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	13.694	17,37%
CENTRO DE CONTACTO	8.626	10,94%
CZ BOSA	1.580	2,00%
CZ CENTRO	1.367	1,73%
CZ CIUDAD BOLIVAR	1.064	1,35%
CZ REVIVIR	1.029	1,31%
CZ KENNEDY	1.026	1,30%
CZ SUBA	1.012	1,28%
CZ PEREIRA	1.005	1,27%
CZ ENGATIVA	983	1,25%
CZ VILLAVICENCIO 2	964	1,22%
CZ NORORIENTAL	962	1,22%
CZ JORDAN	962	1,22%
CZ NEIVA	943	1,20%
CZ MANIZALES 2	916	1,16%
CZ CUCUTA 3	849	1,08%
CZ LA GAITANA	820	1,04%
CZ 1 MONTERIA	769	0,98%
CZ USME	753	0,96%
CZ SOACHA	693	0,88%
OTROS	38.822	49,24%
TOTAL	78.839	100,00%

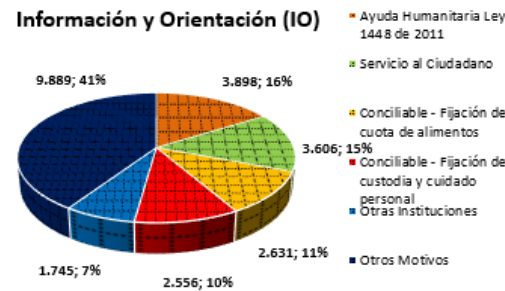
En septiembre la Regional que más tramitó peticiones fue **Bogotá** con un **14,37%** y el Centro Zonal **Bosa** con un **2,00%**.

*Del **28,31%** el **54,78%** 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.



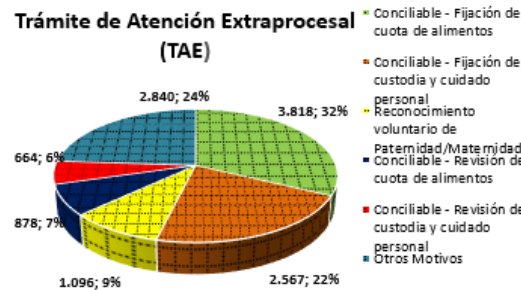
MOTIVOS MÁS RELEVANTES

Información y Orientación (IO)



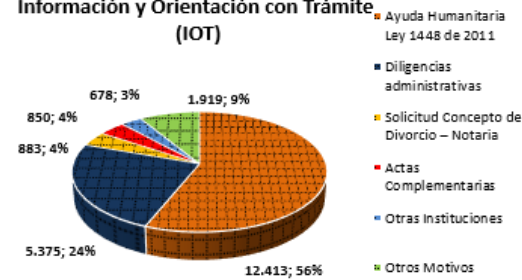
Cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y/o servicios del ICBF, la cual no requiere algún tipo de trámite.

Trámite de Atención Extraprocésal (TAE)



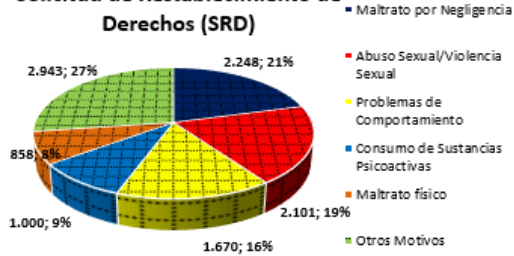
Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables o no, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras.

Información y Orientación con Trámite (IOT)



Son aquellas peticiones de Información y Orientación que requieren un 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	%
Antioquia	290	32,15%
Nariño	196	21,73%
La Guajira	111	12,31%
Bogotá	83	9,20%
Tolima	61	6,76%
Otras	161	17,85%
Total	902	100,00%

En el mes de septiembre 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 Antioquia con un 32,15%.

RESTITUCIÓN DE DERECHOS DE NNA CON INOBSERVANCIA, AMENAZA Y VULNERACIÓN

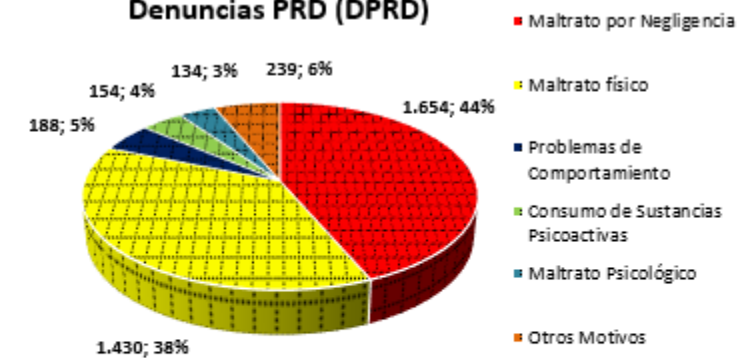
DENUNCIAS PRD

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	830	21,85%
VALLE DEL CAUCA	357	9,40%
ANTIOQUIA	285	7,50%
CUNDINAMARCA	258	6,79%
SANTANDER	216	5,69%
TOLIMA	201	5,29%
CALDAS	195	5,13%
ATLANTICO	151	3,97%
NARIÑO	140	3,69%
NORTE DE SANTANDER	115	3,03%
OTROS	1.051	27,67%
TOTAL	3.799	100,00%

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

REGIONAL	TOTAL	%
BOGOTA	2.854	26,38%
VALLE DEL CAUCA	1.072	9,91%
ANTIOQUIA	772	7,13%
TOLIMA	550	5,08%
CUNDINAMARCA	475	4,39%
HUILA	440	4,07%
NARIÑO	394	3,64%
ATLANTICO	372	3,44%
CORDOBA	365	3,37%
META	331	3,06%
OTROS	3.195	29,53%
TOTAL	10.820	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.