

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN PRIMER
SEMESTRE 2016



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

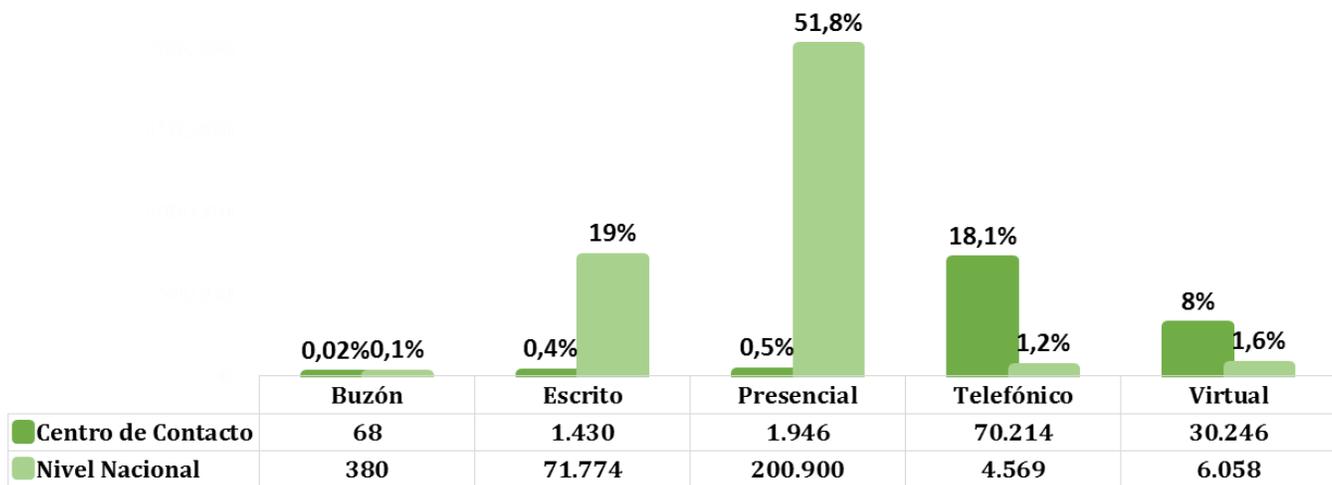
CONTENIDO

1. Peticiones por canal
2. Peticiones Direccionadas a las Regionales
3. Tipos de Petición
4. Motivos más relevantes en los tipos de petición más utilizados
5. Indicadores de Gestion
6. Información de Quejas - Reclamos - Sugerencias
 - 6.1 Quejas
 - 6.2 Reclamos
 - 6.3 Sugerencias
7. Transparencia y Acceso a la Información
8. Temas de Intéres

1. PETICIONES POR CANAL



PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



En el primer semestre de 2016 se recibió un total de 387.585 peticiones nuevas registradas en el SIM a Nivel Nacional y Centro de Contacto a través de los diferentes canales de atención. Los canales más utilizados por los ciudadanos fueron el presencial (Nivel nacional) y el telefónico (Centro de Contacto) con un 51.8% y un 18.1% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 17% (12.373) corresponde a llamadas no serias.

2. PETICIONES DIRECCIONADAS A LAS REGIONALES



En las siguientes tablas se muestra el total de las peticiones que fueron direccionadas a cada Regional y los 20 Centros Zonales con mas volumen de direccionamientos.

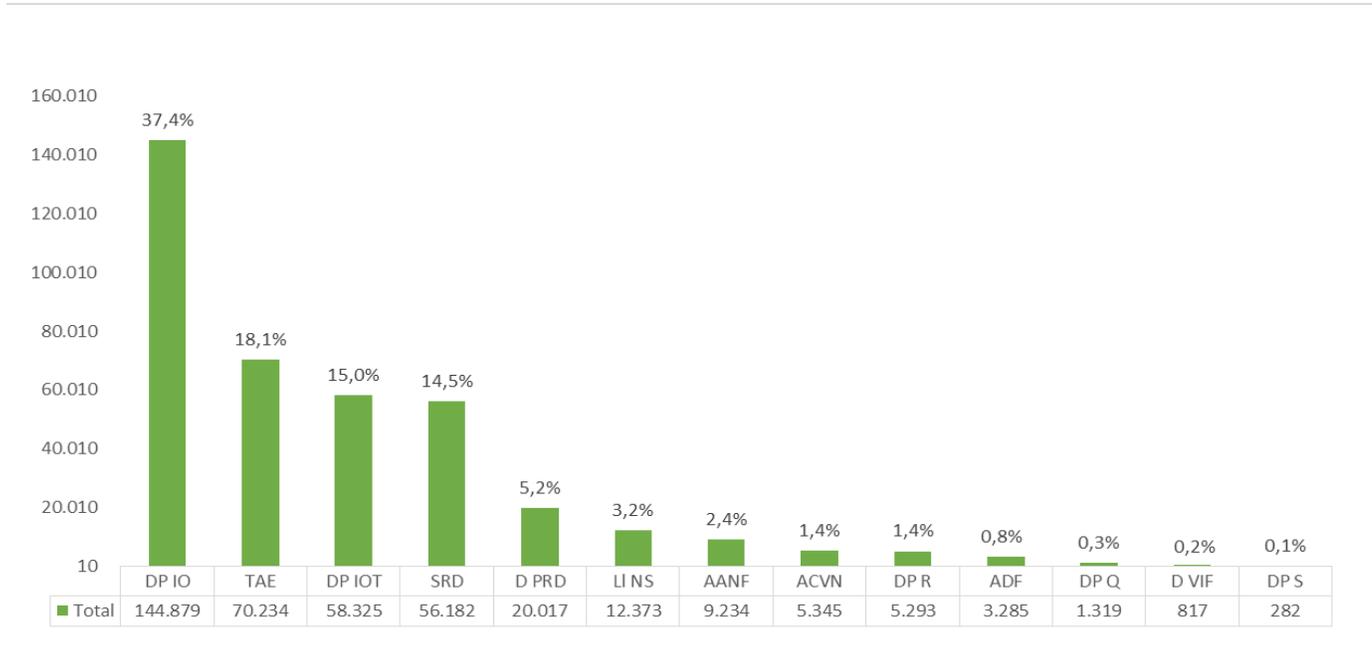
| Regional | Total | % |
|----------------------|----------------|-------------|
| Amazonas | 779 | 0,3% |
| Antioquia | 16.434 | 7,2% |
| Arauca | 1.228 | 0,5% |
| Atlantico | 8.701 | 3,8% |
| Bogota | 43.847 | 19,3% |
| Bolivar | 5.955 | 2,6% |
| Boyaca | 6.130 | 2,7% |
| Caldas | 5.432 | 2,4% |
| Caqueta | 2.399 | 1,1% |
| Casanare | 3.150 | 1,4% |
| Cauca | 4.288 | 1,9% |
| Cesar | 6.416 | 2,8% |
| Choco | 1.751 | 0,8% |
| Cordoba | 6.419 | 2,8% |
| Cundinamarca | 11.018 | 4,9% |
| Guainia | 320 | 0,1% |
| Guaviare | 875 | 0,4% |
| Huila | 9.664 | 4,3% |
| La Guajira | 2.767 | 1,2% |
| Magdalena | 4.032 | 1,8% |
| Meta | 6.915 | 3,0% |
| Nariño | 6.731 | 3,0% |
| Norte De Santander | 8.570 | 3,8% |
| Putumayo | 1.678 | 0,7% |
| Quindio | 3.407 | 1,5% |
| Risaralda | 5.744 | 2,5% |
| San Andres | 1.409 | 0,6% |
| Santander | 10.502 | 4,6% |
| Sede Nacional | 3.676 | 1,6% |
| Sucre | 2.409 | 1,1% |
| Tolima | 12.635 | 5,6% |
| Valle Del Cauca | 20.205 | 8,9% |
| Vaupes | 245 | 0,1% |
| Vichada | 1.317 | 0,6% |
| Total General | 227.048 | 100% |

| Regional | Centro Zonal | Total |
|--------------------|---------------------------|-------|
| Bogota | Cz Revivir | 5.589 |
| Meta | Cz Villavicencio 2 | 4.537 |
| Bogota | Cz Kennedy | 4.338 |
| Cesar | Cz Valledupar 2 | 3.956 |
| Valle Del Cauca | Cz Centro | 3.829 |
| Tolima | Cz Jordan | 3.756 |
| Bogota | Cz Suba | 3.612 |
| Cundinamarca | Cz Soacha | 3.534 |
| Bogota | Cz Ciudad Bolivar | 3.431 |
| Norte De Santander | Cz Cucuta 3 | 3.228 |
| Santander | Cz Carlos Lleras Restrepo | 3.208 |
| Bogota | Cz Usme | 3.187 |
| Bogota | Cz Bosa | 3.103 |
| Huila | Cz Neiva | 3.050 |
| Risaralda | Cz Pereira | 3.038 |
| Bogota | Cz Engativa | 3.016 |
| Valle Del Cauca | Cz Nororiental | 2.902 |
| Antioquia | Cz Integral Sur Oriental | 2.684 |
| Cordoba | Cz 1 Monteria | 2.576 |
| Antioquia | Cz Integral Nororiental | 2.519 |

3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



| CONVENCIONES | | | | | |
|--------------|---|--------|---|-------|---|
| ADF | Asesoría en Derecho de Familia | DP IO | Derecho de Petición - Información y Orientación | DP S | Derecho de Petición - Sugerencias |
| AANF | Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) | DP IOT | Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | SRD | Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) |
| D PRD | Denuncias PRD | DP Q | Derecho de Petición - Quejas | TAE | Trámite de atención Extraprocésal (TAE) |
| D VIF | Denuncias Violencia Intrafamiliar | DP R | Derecho de Petición - Reclamos | LI NS | Llamadas no serias |
| DP ACVN | Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición | | | | |

Los 5 tipos de petición más utilizados en el primer semestre de 2016 fueron:

1. Derecho de Petición - Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocésal (TAE)
3. Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite
4. Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)
5. Denuncias PRD

Estos tipos de petición corresponden al 90% de las solicitudes registradas.

4. MOTIVOS MÁS RELEVANTES EN LOS TIPOS DE PETICIÓN MÁS UTILIZADOS



1. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este tipo de petición fue el que más se registró en el primer semestre de 2016, con un 37.4% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Servicio al Ciudadano, Otras Instituciones, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal, Conciliable - Fijación de cuota de alimentos y Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia, los cuales representan el 54% de los motivos registrados en Derecho de Petición Información y Orientación.

2. TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (TAE)

Este tipo de petición ocupa el segundo lugar, con el 18.1% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Conciliable - Fijación de cuota de alimentos, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal, Conciliable - Revisión de cuota de alimentos, Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad y Conciliable - Revisión de custodia y cuidado personal; los cuales representan el 77% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

3. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 15.0% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Actas Complementarias, Solicitud de Copias, y otras instituciones estos motivos representan el 76%, de los motivos registrados en Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite.

4. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 14.5% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Abuso Sexual/Violencia Sexual, Problemas de Comportamiento, Consumo de Sustancias Psicoactivas y Maltrato Físico, estos motivos representan el 74% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5.2% del total de peticiones registradas en el primer semestre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Consumo de sustancias psicoactivas, Problemas de Comportamiento y Maltrato Psicológico, estos motivos representan el 93% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta tabla muestra el indicador del primer semestre de 2016 (15 de julio de 2016)

| REGIONAL | DENUNCIAS PRD | QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS | DERECHOS DE PETICIÓN |
|----------------------|---------------|-----------------------------|----------------------|
| Amazonas | 90,24% | 100,00% | 75,31% |
| Antioquia | 96,33% | 97,84% | 83,27% |
| Arauca | 89,74% | 90,00% | 91,57% |
| Atlantico | 85,96% | 89,15% | 79,78% |
| Bogota | 95,01% | 98,22% | 85,77% |
| Bolivar | 97,23% | 90,85% | 93,66% |
| Boyaca | 95,08% | 93,02% | 95,46% |
| Caldas | 99,19% | 98,69% | 98,33% |
| Caqueta | 100,00% | 100,00% | 98,38% |
| Casanare | 90,24% | 81,08% | 79,43% |
| Cauca | 96,89% | 98,61% | 97,48% |
| Cesar | 99,34% | 99,28% | 99,81% |
| Choco | 96,97% | 100,00% | 98,99% |
| Cordoba | 94,53% | 96,62% | 96,02% |
| Cundinamarca | 97,59% | 99,23% | 95,64% |
| Guainia | 72,22% | 0,00% | 95,61% |
| Guaviare | 81,82% | 68,00% | 82,08% |
| Huila | 98,45% | 100,00% | 100,00% |
| La Guajira | 93,94% | 77,94% | 94,24% |
| Magdalena | 98,14% | 97,41% | 96,75% |
| Meta | 97,73% | 98,67% | 92,50% |
| Nariño | 98,61% | 99,39% | 99,14% |
| Norte De Santander | 92,88% | 91,30% | 92,29% |
| Putumayo | 98,46% | 89,66% | 97,61% |
| Quindio | 98,47% | 99,03% | 97,81% |
| Risaralda | 97,70% | 95,96% | 92,64% |
| San Andres | 100,00% | 95,24% | 93,68% |
| Santander | 97,69% | 96,54% | 94,95% |
| Sede Nacional | 100,00% | 60,59% | 75,63% |
| Sucre | 96,35% | 98,62% | 94,02% |
| Tolima | 94,40% | 92,31% | 93,48% |
| Valle Del Cauca | 97,30% | 96,46% | 91,89% |
| Vaupés | 100,00% | 80,00% | 87,50% |
| Vichada | 82,76% | 57,14% | 76,24% |
| Total General | 95,85% | 93,50% | 91,10% |

INDICADOR DENUNCIAS PRD - QUEJAS - RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el cálculo de las Denuncias, quejas, reclamos y sugerencias, se entenderá como periodo mensual, las peticiones registradas en el aplicativo

SIM del día 21 del mes inmediatamente anterior al de medición, hasta el día 20 del mes de evaluación

INDICADOR DERECHO DE PETICIÓN

A partir del mes de febrero, se creó un nuevo Indicador, el cual corresponde a los tipos de petición Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida y Derecho de Petición; se entenderá como periodo mensual, las peticiones registradas en el aplicativo SIM del día 21 del mes inmediatamente anterior al de medición, hasta el día 20 del mes de evaluación

Consulte los indicadores aquí

DENUNCIA PRD (PROCESO RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS) 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.

Resolución 3962 de 2016

6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



| Regional a cargo | Quejas | Reclamos | Sugerencias |
|----------------------|--------------|--------------|-------------|
| Amazonas | 3 | 7 | 14 |
| Antioquia | 73 | 429 | 13 |
| Arauca | 7 | 44 | - |
| Atlantico | 15 | 194 | 8 |
| Bogota | 377 | 811 | 27 |
| Bolivar | 17 | 118 | 3 |
| Boyaca | 31 | 141 | 8 |
| Caldas | 20 | 127 | 14 |
| Caqueta | 13 | 26 | 2 |
| Casanare | 18 | 64 | 1 |
| Cauca | 23 | 114 | 4 |
| Cesar | 10 | 132 | 2 |
| Choco | 3 | 36 | 1 |
| Cordoba | 22 | 278 | 6 |
| Cundinamarca | 77 | 322 | 3 |
| Guainia | 1 | - | - |
| Guaviare | 4 | 24 | 1 |
| Huila | 41 | 148 | 25 |
| La Guajira | 5 | 62 | 3 |
| Magdalena | 10 | 103 | 2 |
| Meta | 32 | 117 | 2 |
| Nariño | 39 | 274 | 27 |
| Norte De Santander | 37 | 101 | 5 |
| Putumayo | 7 | 26 | - |
| Quindio | 16 | 81 | 5 |
| Risaralda | 16 | 83 | 4 |
| San Andres | 3 | 7 | 14 |
| Santander | 55 | 295 | 6 |
| Sede Nacional | 184 | 283 | 42 |
| Sucre | 7 | 134 | 3 |
| Tolima | 48 | 267 | 5 |
| Valle Del Cauca | 99 | 429 | 31 |
| Vaupes | 2 | 3 | - |
| Vichada | 4 | 12 | 1 |
| Total General | 1.319 | 5.292 | 282 |

QUEJAS: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas.

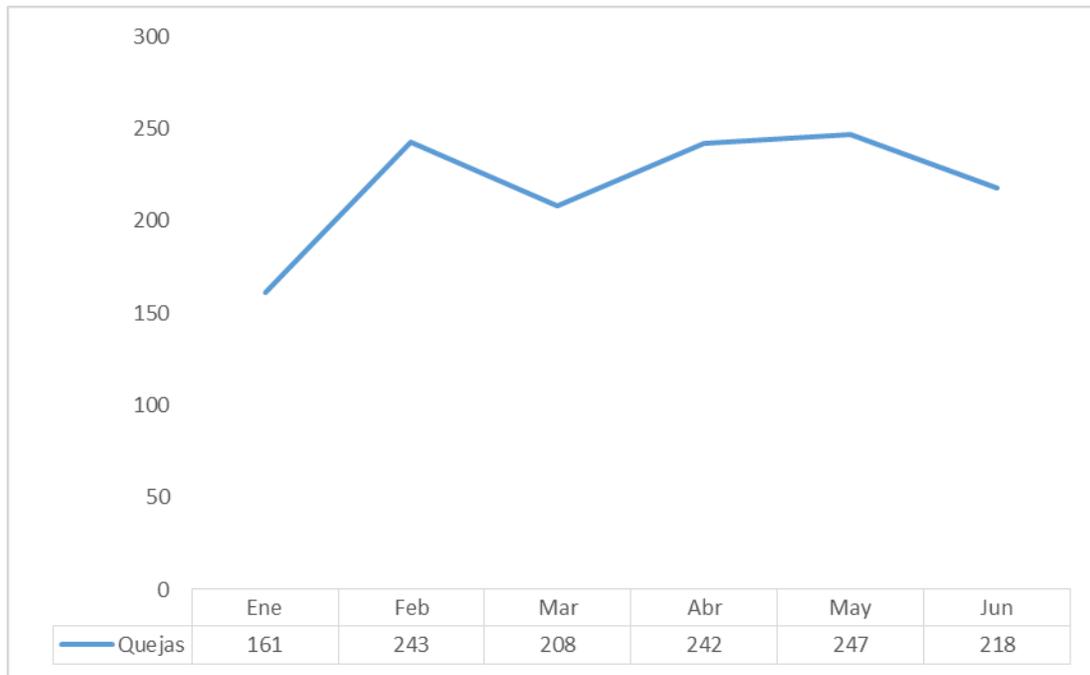
RECLAMOS: Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF.

SUGERENCIA: Propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y prestación de los servicios del ICBF.

6.1 QUEJAS



TOTAL QUEJAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016



En el primer semestre de 2016 se registraron en el Sistema de Información Misional (SIM) 1.319 quejas, a Nivel Nacional, el promedio mensual de solicitudes en el semestre es de 220.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

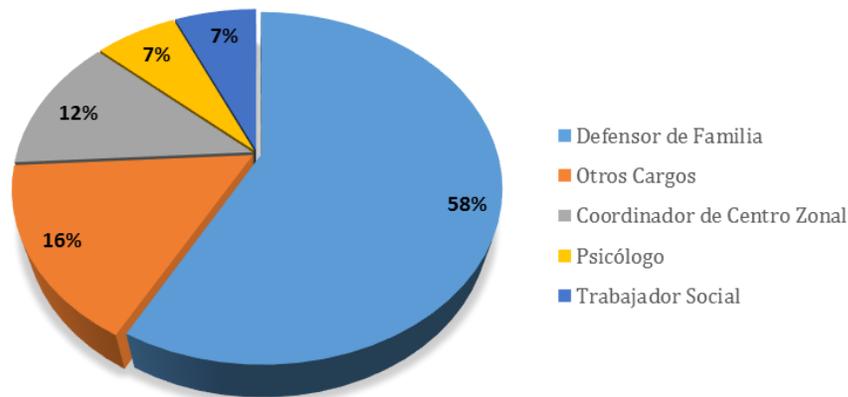
| Servicio Afectado/Motivo de la Petición | Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones. | Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio) | Maltrato al Ciudadano | Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades) | Contratación | Medidas de Protección | Personal | Maltrato a Compañeros de Trabajo |
|---|---|--|-----------------------|--|--------------|-----------------------|----------|----------------------------------|
| Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos | 168 | 93 | 42 | 10 | 1 | 19 | 1 | 3 |
| Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal | 80 | 35 | 32 | 28 | - | 2 | 4 | - |
| Servicio al Ciudadano | 44 | 28 | 55 | 1 | - | 2 | 5 | 2 |
| Conciliable - Fijación de cuota de alimentos | 33 | 15 | 13 | 12 | - | - | - | - |
| Hogares Comunitarios de Bienestar | 30 | 3 | 4 | 1 | 7 | - | 2 | 2 |
| Servidores Públicos | 25 | - | 4 | - | 6 | - | 12 | 12 |
| Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI | 22 | 1 | 3 | 2 | 15 | - | 3 | 1 |
| Contratación y Oferta Laboral | 19 | - | 2 | - | 8 | - | - | - |

Se observa que los motivos con más quejas son: Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones, Demora en la Atención, Maltrato al Ciudadano; a su vez los servicios en donde más quejas se presentaron fueron: Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal y Servicio al Ciudadano.

1. **Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones**, en este motivo los ciudadanos manifestaron que por parte de los profesionales que llevan los procesos asignados no se tuvieron en cuenta pruebas presentadas y evaluaciones requeridas para la decisión final.
2. **Demora en la Atención**, en este motivo los ciudadanos manifestaron la demora que existe tanto en el cumplimiento de las citas programadas por los profesionales lo que retarda la diligencia del proceso y también la larga espera injustificada para recibir la atención.
3. **Maltrato al Ciudadano**, en es te motivo los ciudadanos manifestaron el inconformismo por el maltrato despectivo, grosero y psicológico que tuvieron los colaboradores de los diferentes puntos de atención.

6.1 QUEJAS

PERFIL DE LOS COLABORADORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS



Se observa que el servidor público con mayor número de quejas es el Defensor de Familia con 58% de participación respecto al total de quejas en el primer semestre de 2016.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

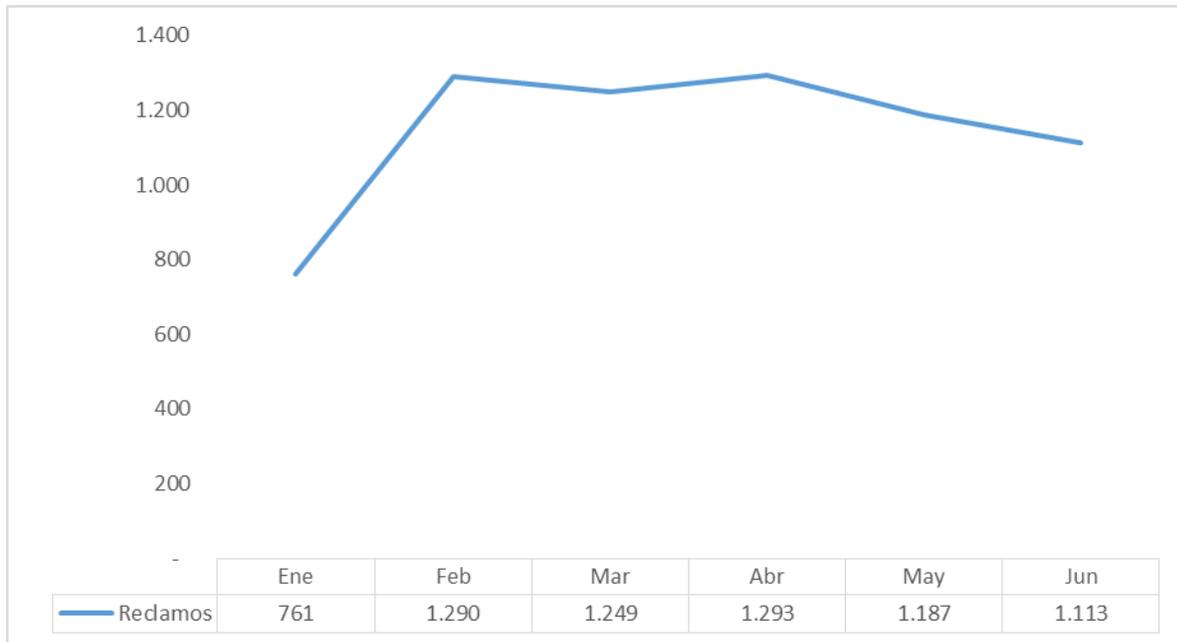
| Regional | Total |
|-----------------|-------|
| Bogota | 244 |
| Valle Del Cauca | 68 |
| Cundinamarca | 51 |
| Antioquia | 44 |
| Sede Nacional | 32 |

De las 1.319 quejas recibidas en el primer semestre de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibieron en contra del Defensor de Familia fueron: Bogotá y Valle del Cauca.

6.2 RECLAMOS



TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016



En el primer semestre de 2016 se registraron en el Sistema de Información Misional (SIM) 6.893 reclamos, a Nivel Nacional, el promedio mensual de solicitudes en el semestre es de 1.149.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

| Servicio afectado / Motivo de la petición | Incumplimiento de Obligaciones | Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes | Idoneidad del Recurso Humano | Incumplimiento en Calidad de producto o servicio | Demora en los pagos | Maltrato a Usuarios del Programa | Cobros No Autorizados | Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio |
|---|--------------------------------|--|------------------------------|--|---------------------|----------------------------------|-----------------------|--|
| Hogares Comunitarios de Bienestar | 729 | 130 | 157 | 109 | 85 | 67 | 89 | 40 |
| Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI | 481 | 66 | 123 | 89 | 90 | 55 | 44 | 26 |
| Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares | 186 | 29 | 38 | 29 | 96 | 14 | 51 | 14 |
| Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI | 114 | 4 | 27 | 22 | 22 | 11 | 5 | 7 |
| Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos | 108 | 60 | 14 | 21 | - | 10 | 1 | 5 |
| Servicio al Ciudadano | 107 | 1 | 54 | 42 | 1 | 3 | - | 17 |
| Contratación y Oferta Laboral | 77 | - | 10 | 5 | 8 | - | - | 4 |
| Hogares Sustitutos | 74 | 101 | 35 | 12 | 19 | 35 | - | 3 |

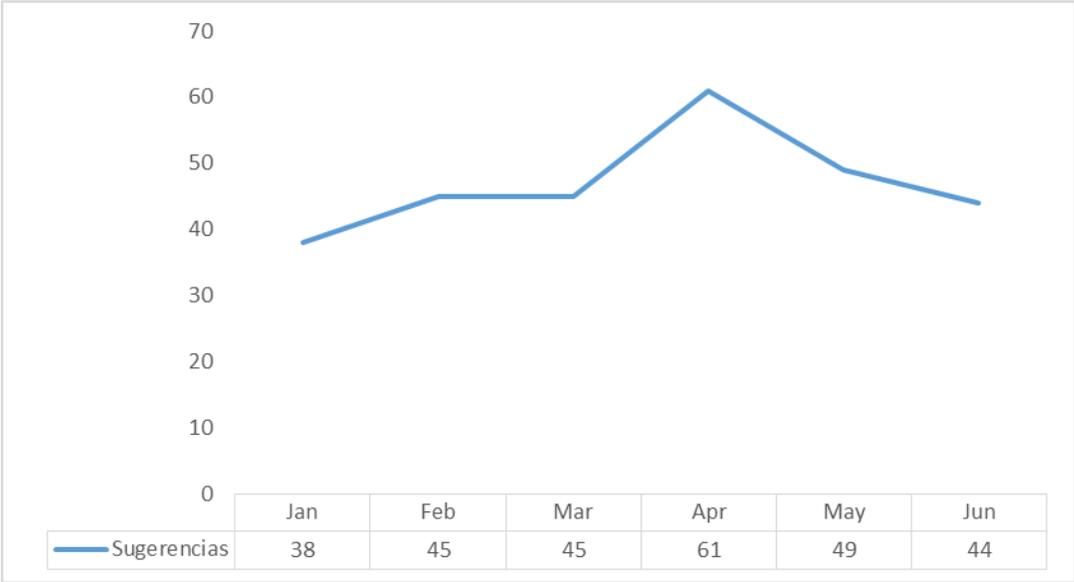
Se observa que los motivos con más reclamos son: Incumplimiento de obligaciones, Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes e Idoneidad del recurso Humano; a su vez los servicios en donde más reclamos se presentaron fueron: Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de desarrollo infantil para la primera infancia- CDI y hogares infantiles – lactantes y preescolares.

- 1. Incumplimiento de Obligaciones**, en este motivo los acudientes de los beneficiarios de los programas manifestaron su inconformidad en cuanto a la falta de cuidado hacia los Niños, Niñas y Adolescentes por parte de las madres comunitarias, así como la suspensión de los cupos a los beneficiarios sin motivo, los niños quedan constantemente al cuidado de personas no idóneas, cuando ocurre algún accidente con los beneficiarios los padres son informados hasta el momento recoger el niño cuando ocurre el incidente.
- 2. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**, Se presenta cuando los agentes educativos maltratan a los Niños, Niñas y Adolescentes física, verbal y psicológicamente.
- 3. Idoneidad del Recurso Humano**, Se presenta cuando los agentes educativos no tienen las competencias para ejercer dicha labor, realizan constantemente escándalos públicos y también cuando su familia presenta problemas internos que interfieren en la correcta prestación del servicio.

6.3 SUGERENCIAS



TOTAL SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

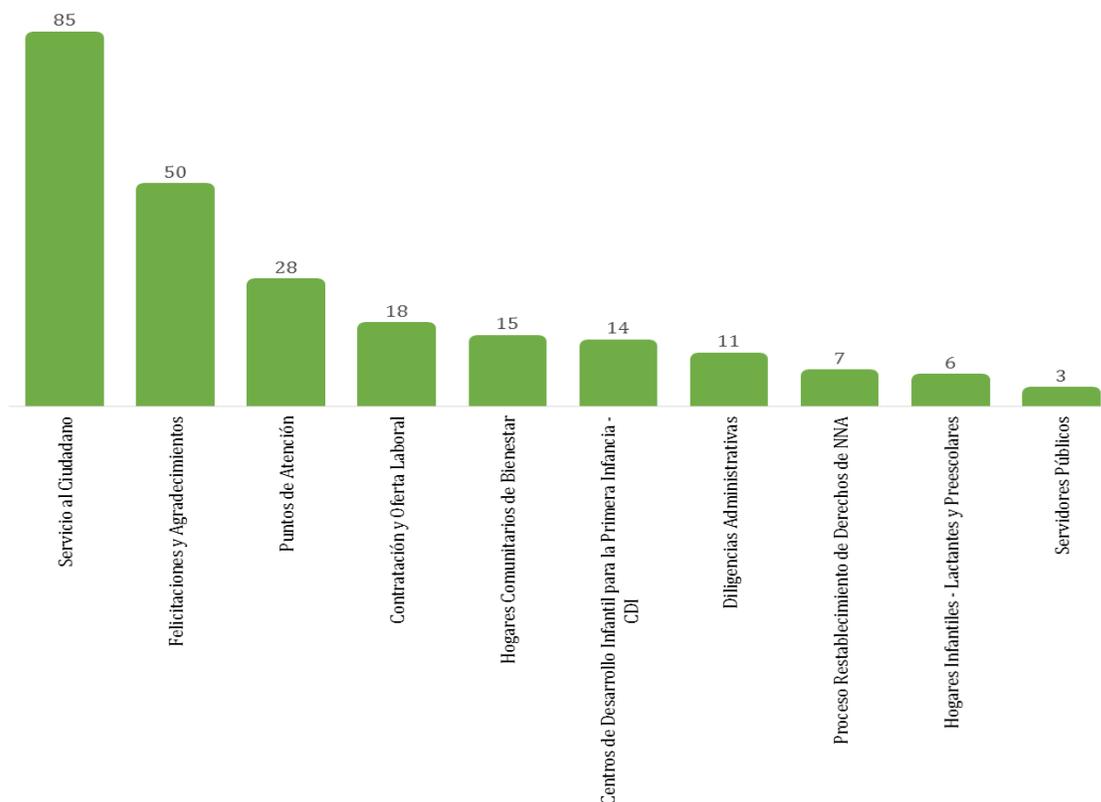


En el primer semestre de 2016 se registraron en el Sistema de Información Misional (SIM) 282 quejas, a Nivel Nacional, el promedio mensual de solicitudes en el semestre es de 47.

6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 282 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 30% y 18% respectivamente.

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

| Regional | Total |
|-----------------|-------|
| Sede Nacional | 42 |
| Valle Del Cauca | 31 |
| Nariño | 27 |
| Bogota | 27 |
| Huila | 25 |

La regional con mayor número de sugerencias fue Sede Nacional con una participación del 15% sobre el total de sugerencias en el primer semestre de 2016.

7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se publica el Informe de solicitudes de acceso a información para el primer semestre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

| TIPO DE PETICIÓN | 1er Semestre 2016 |
|---------------------------------------|-------------------|
| Derecho de Petición (Consulta) | 282 |
| Derecho de Petición (Información) | 332 |
| Información y Orientación | 144.879 |
| Informacion y Orientacion con Tramite | 57.711 |

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

| TIPO DE PETICIÓN | 1er Semestre 2016 |
|---------------------------------------|-------------------|
| Información y Orientación | 19.868 |
| Informacion y Orientacion con Tramite | 3.379 |

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

| Tipo de Petición | Cantidad | Promedio de Tiempo de Respuesta (Días) |
|---|----------------|--|
| Trámite de atención Extraprocesal (TAE) | 70.234 | 10 |
| Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite | 58.325 | 7 |
| Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) | 56.182 | 6 |
| Denuncias PRD | 20.017 | 3 |
| Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF) | 9.234 | 6 |
| Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición | 5.345 | 7 |
| Derecho de Petición - Reclamos | 5.293 | 9 |
| Derecho de Petición - Quejas | 1.319 | 10 |
| Denuncias Violencia Intrafamiliar | 817 | 2 |
| Derecho de Petición - Sugerencias | 282 | 8 |
| Total general | 227.048 | |

8. TEMAS DE INTERES

Para el mes primer semestre de 2016

ENERO

Con miras a mejorar el proceso de recepción de PQRS, se desarrolló capacitación en la ciudad de Bogotá en el proceso de PQRS con profesionales que no contaban con el conocimiento del proceso.

FEBRERO

Para el mes de febrero, se evidencia que se debe realizar una socialización a los responsables del proceso de Servicios y Atención en los diferentes niveles, los cuales entraron a ser parte en este año 2016 de la Dirección de Servicios y atención respecto a la atención y gestión de las peticiones ciudadanas con el fin de fortalecer la prestación del servicio. De igual manera se detecta la necesidad de fortalecer el protocolo de atención para el personal de apoyo en los diferentes puntos de atención.

MARZO

En el mes de marzo el grupo de regionales realizó una socialización a los responsables del proceso de Servicios y Atención en los diferentes niveles (Tolima, meta, Valle, Atlántico, Santander, Putumayo, San Andres, Arauca y Casanare) los cuales entraron a ser parte en este año 2016 de la Dirección de Servicios y atención respecto a la atención y gestión de las peticiones de ciudadanos con el fin de fortalecer la prestación del servicio. De igual manera se fortaleció el protocolo de atención para el personal de apoyo en los diferentes puntos de atención

Desde el mes de marzo de 2016 el Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención a través de la contratista Helen Rubiano Ruíz, viene adelantando la socialización del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, la misma se ha adelantado en dos horarios (entre las 8:00am y las 12:00m y entre las 2:00pm y las 5:00pm) en las instalaciones de la Sede de la Dirección de Información y Tecnología (DIT) ubicadas en el edificio de la calle 57; a estas sesiones han asistido un total de 199 colaboradores de la Sede de la Dirección General y se espera a partir del mes de mayo continuar con dichas jornadas cuyo objetivo es proveer a los colaboradores de herramientas que faciliten su interacción con el ciudadano, con sus compañeros de trabajo y que logren estandarizar el servicio que con calidez y calidad se presta en el ICBF.

Igualmente los días 11 de marzo y 8 de abril de 2016 el Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención a través de la contratista Helen

Rubiano Ruíz ha venido realizando el Taller “Servicio Humanizado” y ha socializado el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano en el marco de la capacitación que desde el Grupo de Canales se ha venido adelantando a los Responsables de Servicios y Atención de las diferentes Regionales, se ha contado con la participación de 38 colaboradores que tienen a su cargo y son nuevos en dicho roll.



ABRIL

Con miras a mejorar el proceso de recepción de PQRS, se desarrolló capacitación en la ciudad de Bogotá en el proceso de PQRS con profesionales que no contaban con el conocimiento del proceso.

Participaron las regionales, de manera presencial y virtual:

- Virtual

| REGIONAL | FECHA | TIPO DE CAPACITACIÓN |
|--------------|--------------------|----------------------|
| QUINDÍO | 1 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| SAN ANDRES | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| TOLIMA | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| VICHADA | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| CESAR | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| CUNDINAMARCA | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| CAQUETÁ | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| CÓRDOBA | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| ARAUCA | 4 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| BOGOTÁ | 5 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |
| CASANARE | 5 DE ABRIL DE 2016 | LYNK |

- Presencial

| REGIONAL | 2do GRUPO | | REGIONAL | 3er GRUPO | |
|--------------------|--|--|---------------|--|--|
| | No DE PERSONAS | | | No DE PERSONAS | |
| | FECHA DE CAPACITACIÓN 5, 6, 7 y 8 de ABRIL | | | FECHA DE CAPACITACIÓN 26, 27, 28 y 29 DE ABRIL | |
| ATLÁNTICO | 4 | | AMAZONAS | 2 | |
| CAUCA | 1 | | ATLÁNTICO | 9 | |
| CASANARE | 1 | | CAQUETÁ | 2 | |
| HUILA | 2 | | CUNDINAMARCA | 12 | |
| NORTE DE SANTANDER | 3 | | CÓRDOBA | 2 | |
| SANTANDER | 5 | | SUCRE | 3 | |
| SUCRE | 2 | | TOTAL: | 30 | |
| TOTAL: | 18 | | | | |

MAYO

Con miras a mejorar el proceso de recepción de PQRS, se desarrolló capacitación en la ciudad de Bogotá en el proceso de PQRS con profesionales que no contaban con el conocimiento del proceso.

Participaron las regionales, de manera presencial:

| REGIONAL | 4to GRUPO | |
|---------------|---|--|
| | No DE PERSONAS | |
| | FECHA DE CAPACITACIÓN 3, 4, 5 Y 6 DE MAYO | |
| ATLÁNTICO | 2 | |
| BOYACA | 1 | |
| BOGOTÁ | 14 | |
| CÓRDOBA | 3 | |
| TOTAL: | 20 | |

JUNIO

La Dirección de Servicios y Atención, con el fin de adelantar jornadas dedicadas a absolver dudas relacionadas con la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, que adoptada mediante Resolución 3962 de 2016, realizó sesiones de videoconferencias relacionadas a continuación, las cuales se desarrollaron el 21 de junio de 1 a 4 pm Grupo 1, por la Sala de Videoconferencia de la Sede de la Dirección General y el 28 de Junio de 2 a 5 pm Grupo 2 por Lync, en ellas participaron:

| 1er Grupo 1:00 a 4:00 pm | |
|--------------------------|----------------------------------|
| REGIONAL | |
| 1 | REGIONAL PUTUMAYO |
| 2 | REGIONAL MAGDALENA |
| 3 | REGIONAL NARIÑO |
| 4 | REGIONAL CORDOBA |
| 5 | REGIONAL CESAR |
| 6 | REGIONAL ANTIOQUIA |
| 7 | REGIONAL META |
| 8 | REGIONAL CAUCA |
| 9 | REGIONAL LA GUAJIRA |
| 10 | REGIONAL CAQUETA |
| 11 | REGIONAL GUAINIA |
| 12 | REGIONAL AMAZONAS |
| 13 | REGIONAL CUNDINAMARCA |
| 14 | REGIONAL BOLIVAR |
| 15 | REGIONAL CALDAS |
| 16 y 17 | REGIONAL CHOCO REGIONAL HUILA |

Con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar te puedes comunicar a través de los siguientes canales:



Síguenos en:



www.facebook.com/ICBFColombia

@ICBFColombia

El canal telefónico cuenta con tres líneas de atención gratuitas, las 24 horas:

- ❖ Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- ❖ Línea de prevención abuso sexual 018000 11 24 40
- ❖ Línea especializada para la atención de niños, niñas y adolescentes 106 disponibles de lunes a domingo las 24 horas