

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN ABRIL  
2016



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

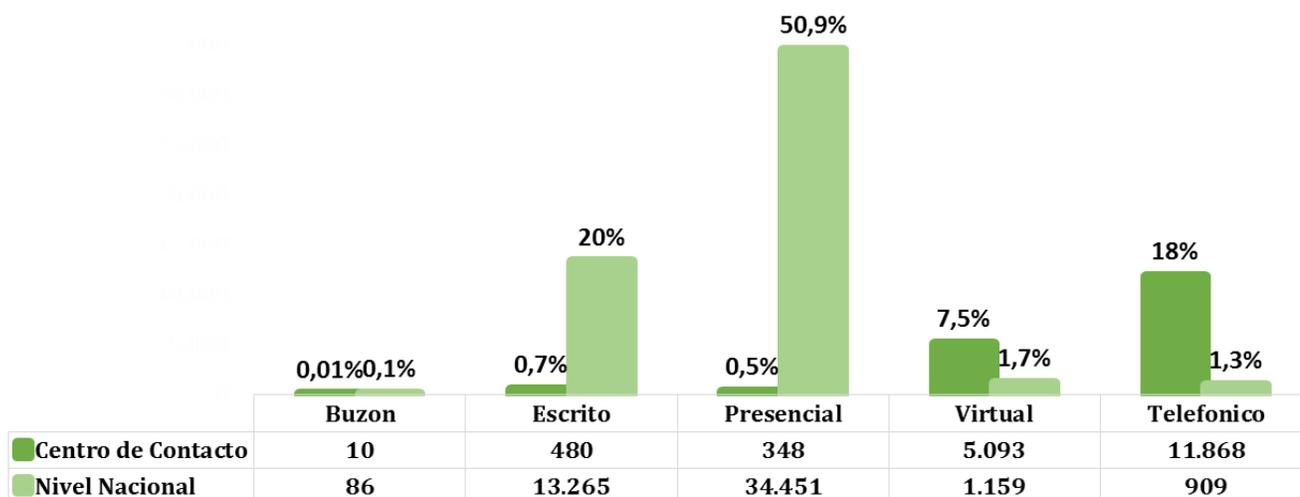
## CONTENIDO

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 mes de abril de 2016 se recibió un total de 67.669 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 50.9% y un 18% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 18% (2.089) 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.

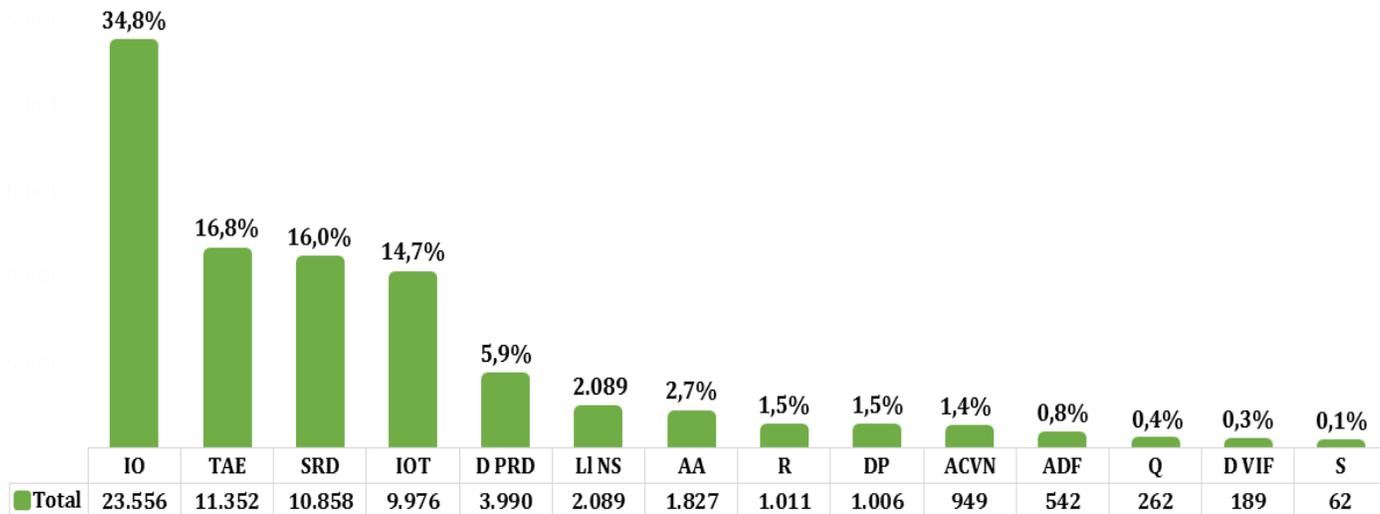
Regional	Total	%
Amazonas	139	0,3%
Antioquia	2.895	7,0%
Arauca	245	0,6%
Atlantico	1.417	3,4%
Bogota	8.149	19,6%
Bolivar	1.222	2,9%
Boyaca	1.049	2,5%
Caldas	978	2,4%
Caqueta	465	1,1%
Casanare	582	1,4%
Cauca	745	1,8%
Cesar	1.070	2,6%
Choco	251	0,6%
Cordoba	1.258	3,0%
Cundinamarca	2.053	4,9%
Guainia	47	0,1%
Guaviare	146	0,4%
Huila	1.700	4,1%
La Guajira	455	1,1%
Magdalena	788	1,9%
Meta	1.166	2,8%
Nariño	1.215	2,9%
Norte De Santander	1.526	3,7%
Putumayo	272	0,7%
Quindio	569	1,4%
Risaralda	1.097	2,6%
San Andres	282	0,7%
Santander	1.953	4,7%
Sede Nacional	1.084	2,6%
Sucre	426	1,0%
Tolima	2.381	5,7%
Valle Del Cauca	3.564	8,6%
Vaupes	34	0,1%
Vichada	259	0,6%
<b>Total General</b>	<b>41.482</b>	<b>100%</b>

Regional	Centro Zonal	Total
Cz Revivir	Bogota	1074
Valle Del Cauca	Cz Centro	724
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	773
Bogota	Cz Kennedy	771
Meta	Cz Villavicencio 2	735
Tolima	Cz Jordan	686
Bogota	Cz Suba	681
Cundinamarca	Cz Soacha	668
Cesar	Cz Valledupar 2	658
Risaralda	Cz Pereira	646
Sede Nacional	Sede Nacional	642
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	610
Bogota	Cz Bosa	582
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	569
Bogota	Cz Usme	559
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	528
Huila	Cz Neiva	515
Bogota	Cz Engativa	503
Cordoba	Cz 1 Monteria	491
Antioquia	Cz Integral Sur Oriental	476

### 3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



CONVENCIONES					
AA	Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	AC	Atención en Crisis	ACVN	Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
ADF	Asesoría en Derecho de Familia	D PRD	Denuncias PRD	D VIF	Denuncias Violencia Intrafamiliar
DP	Derecho de Petición	IO	Información y Orientación	IOT	Informacion y Orientacion con Tramite
LI NS	Llamadas no serias	Q	Quejas	R	Reclamos
S	Sugerencias	SRD	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	TAE	Trámite de atención Extraprocetal

Los 5 tipos de petición más utilizados en el mes de abril fueron:

1. Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocetal
3. Solicitud de restablecimiento de derechos
4. Información y Orientación con Tramite
5. Denuncias PRD

Estos tipos de petición corresponden al 88.3% de las solicitudes registradas.

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



### 1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este tipo de petición fue el que más se registró en abril de 2016, con un 34.8% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Servicio al Ciudadano, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal, Conciliable - Fijación de cuota de alimentos, Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011 y Otras Instituciones, los cuales representan el 54% de los motivos registrados en Información y orientación.

### 2. TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL

Este tipo de petición ocupa el segundo lugar, con el 16.8% del total de peticiones registradas en abril 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 80% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal.

### 3. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 16% del total de peticiones registradas en abril 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.

### 4. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 14.7% del total de peticiones registradas en abril de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Solicitud de Copias, otras instituciones y Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia estos motivos representan el 81%, de los motivos registrados en Información y Orientación con Trámite.

### 5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5.9% del total de peticiones registradas en abril de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Problemas de Comportamiento, Consumo de sustancias psicoactivas y Maltrato Psicológico, estos motivos representan el 93% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

Esta tabla muestra el indicador final de marzo de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	87,50%	100,00%	75,68%
Antioquia	100,00%	96,81%	74,65%
Arauca	95,24%	88,89%	93,42%
Atlantico	91,97%	93,88%	71,15%
Bogota	91,52%	94,30%	87,46%
Bolivar	100,00%	96,88%	96,99%
Boyaca	93,15%	97,96%	96,21%
Caldas	98,41%	100,00%	99,55%
Caqueta	100,00%	100,00%	100,00%
Casanare	93,10%	93,33%	86,55%
Cauca	100,00%	100,00%	98,54%
Cesar	100,00%	96,67%	100,00%
Choco	94,74%	100,00%	98,60%
Cordoba	100,00%	98,36%	97,00%
Cundinamarca	99,58%	99,03%	97,65%
Guainia	50,00%	#N/A	91,67%
Guaviare	100,00%	42,86%	86,27%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	96,67%	76,92%	95,45%
Magdalena	97,40%	96,77%	96,23%
Meta	100,00%	100,00%	93,88%
Nariño	100,00%	98,81%	100,00%
Norte De Santander	96,00%	96,30%	94,54%
Putumayo	94,44%	100,00%	98,58%
Quindio	100,00%	100,00%	98,31%
Risaralda	97,59%	88,89%	96,48%
San Andres	100,00%	91,67%	91,75%
Santander	100,00%	100,00%	96,46%
Sede Nacional	100,00%	85,51%	78,25%
Sucre	97,62%	100,00%	96,10%
Tolima	94,24%	86,15%	92,11%
Valle Del Cauca	99,24%	97,44%	90,60%
Vaupes	100,00%	100,00%	81,82%
Vichada	87,50%	50,00%	75,49%
<b>Total General</b>	<b>96,40%</b>	<b>95,50%</b>	<b>91,40%</b>

### 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

**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.

# 5.1 INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla corresponde al Indicador preliminar del mes de abril (15 de mayo de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	90,00%	100,00%	58,70%
Antioquia	92,11%	71,64%	62,15%
Arauca	84,21%	90,91%	96,05%
Atlantico	81,96%	81,82%	79,41%
Bogota	92,37%	98,04%	88,92%
Bolivar	91,51%	61,54%	78,98%
Boyaca	98,81%	95,00%	95,58%
Caldas	100,00%	84,38%	97,24%
Caqueta	100,00%	100,00%	98,45%
Casanare	93,94%	61,11%	79,14%
Cauca	97,44%	100,00%	97,65%
Cesar	98,04%	95,24%	100,00%
Choco	100,00%	100,00%	100,00%
Cordoba	98,90%	100,00%	93,72%
Cundinamarca	99,66%	98,33%	92,17%
Guainia	100,00%	#N/A	95,24%
Guaviare	100,00%	100,00%	89,13%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	96,30%	60,00%	84,62%
Magdalena	98,92%	73,33%	84,92%
Meta	100,00%	100,00%	93,66%
Nariño	100,00%	90,57%	98,50%
Norte De Santander	96,88%	96,00%	95,82%
Putumayo	100,00%	83,33%	100,00%
Quindio	100,00%	100,00%	99,13%
Risaralda	98,86%	92,31%	98,68%
San Andres	100,00%	66,67%	84,48%
Santander	100,00%	91,04%	94,06%
Sede Nacional	100,00%	39,36%	62,21%
Sucre	97,83%	96,77%	100,00%
Tolima	98,82%	95,65%	96,00%
Valle Del Cauca	99,34%	85,29%	96,61%
Vaupes	100,00%	#N/A	93,75%
Vichada	80,00%	0,00%	72,22%
<b>Total General</b>	<b>95,78%</b>	<b>86,39%</b>	<b>89,01%</b>

## 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

## 6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	-	1	6
Antioquia	12	68	2
Arauca	2	10	-
Atlantico	3	39	3
Bogota	76	146	8
Bolivar	2	24	1
Boyaca	3	17	2
Caldas	2	25	-
Caqueta	2	5	-
Casanare	4	14	-
Cauca	5	17	-
Cesar	1	24	1
Choco	1	6	-
Cordoba	4	54	2
Cundinamarca	18	47	1
Guaviare	-	5	-
Huila	6	25	3
La Guajira	-	8	1
Magdalena	2	14	-
Meta	6	33	-
Nariño	12	41	3
Norte De Santander	7	11	1
Putumayo	1	5	-
Quindio	3	18	-
Risaralda	4	15	1
San Andres	-	2	1
Santander	15	61	-
Sede Nacional	26	110	7
Sucre	-	32	1
Tolima	7	58	3
Valle Del Cauca	15	59	14
Vichada	2	3	-
<b>Total General</b>	<b>241</b>	<b>997</b>	<b>61</b>

**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.

CUADRO COMPARATIVO QUEJAS POR REGIONAL MARZO Y ABRIL DE 2016

Regional	Marzo 2016	Abril 2016	Variación
Antioquia	15	12	✓
Arauca	-	2	✗
Atlántico	-	3	✗
Bogotá	74	76	✗
Bolívar	3	2	✓
Boyacá	5	3	✓
Caldas	3	2	✓
Caquetá	2	2	—
Casanare	6	4	✓
Cauca	3	5	✗
Cesar	1	1	—
Chocó	-	1	✗
Córdoba	3	4	✗
Cundinamarca	13	18	✗
Guaviare	2	-	✓
Huila	3	6	✗
La Guajira	1	-	✓
Magdalena	3	2	✓
Meta	5	6	✗
Nariño	10	12	✗
Norte De Santander	3	7	✗
Putumayo	1	1	—
Quindío	1	3	✗
Risaralda	4	4	—
Santander	8	15	✗
Sede Nacional *	14	26	✗
Sucre	3	-	✓
Tolima	9	7	✓
Valle Del Cauca	23	15	✓
Vichada	-	2	✗
<b>Total General</b>	<b>218</b>	<b>241</b>	✗

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones / Sub direcciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

- ✗ Indica que existió un incremento en las Quejas
- Indica que no existió una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existió una disminución en las Quejas

En el mes de abril de 2016 se recibieron 241 quejas, se presentó un incremento del 11% respecto a marzo de 2016; de estas quejas 26 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos las regionales Amazonas, Guainía, San Andrés y Vaupés no registraron quejas.

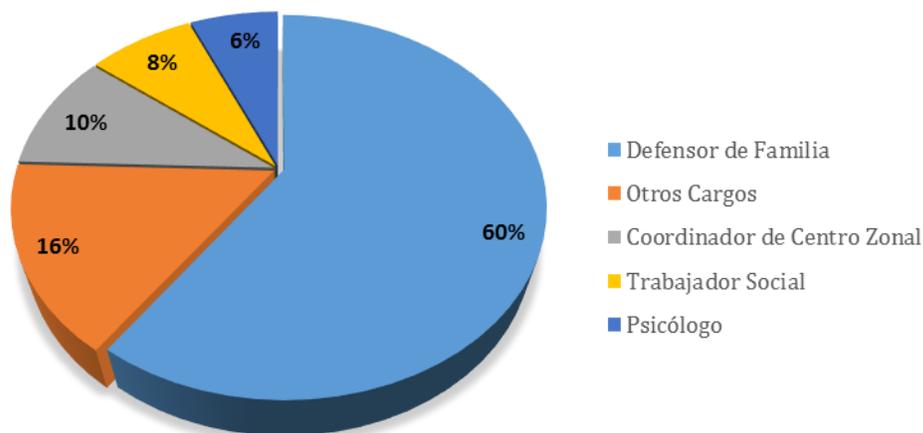
**TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.**

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Personal	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Medidas de Protección	Supervisión de Contratos
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	36	17	6	3	-	1	2	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	13	8	8	8	2	-	-	-
Servicio al Ciudadano	10	6	6	-	-	-	-	1
Hogares Comunitarios de Bienestar	6	1	1	-	2	-	-	3
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	6	3	3	1	-	-	-	-
Servidores Públicos	4	-	-	-	2	2	-	-
Constatación presunta vulneración de derechos	2	-	2	1	-	-	3	-
Diligencias Administrativas	1	2	2	-	-	1	-	-

Se observa que los motivos con más quejas son: Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones, Maltrato al Ciudadano y Demora en la Atención; 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.

## PERFIL DE LOS COLABORADORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS



Se observa que el servidor público mayor número de quejas es el Defensor de Familia con 60% de participación respecto al total de quejas en el mes de abril.

## REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogota	51
Cundinamarca	12
Santander	8
Valle Del Cauca	8
Antioquia	7
Nariño	6
Sede Nacional	5
Meta	5

De las 241 quejas recibidas en el mes de abril de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá y Cundinamarca.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL MARZO Y ABRIL DE 2016

Regional	Marzo 2016	Abril 2016	Variación
Amazonas	3	1	✓
Antioquia	60	68	✗
Arauca	9	10	✗
Atlantico	47	39	✓
Bogota	148	146	✓
Bolivar	28	24	✓
Boyaca	47	17	✓
Caldas	15	25	✗
Caqueta	8	5	✓
Casanare	9	14	✗
Cauca	24	17	✓
Cesar	15	24	✗
Choco	9	6	✓
Cordoba	47	54	✗
Cundinamarca	76	47	✓
Guaviare	7	5	✓
Huila	21	25	✗
La Guajira	7	8	✗
Magdalena	27	14	✓
Meta	22	33	✗
Nariño	66	41	✓
Norte De Santander	22	11	✓
Putumayo	7	5	✓
Quindio	22	18	✓
Risaralda	17	15	✓
San Andres	2	2	—
Santander	47	61	✗
Sede Nacional *	34	110	✗
Sucre	20	32	✗
Tolima	60	58	✓
Valle Del Cauca	76	59	✓
Vichada	2	3	✗
<b>Total General</b>	<b>1.004</b>	<b>997</b>	✓

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

- ✗ Indica que existio un incremento en los Reclamos
- Indica que no existio una variación en los Reclamos
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en los Reclamos

En el mes de abril de 2016 se recibieron 997 reclamos, se presentó una disminuci3n del 0.7% respecto a marzo de 2016, de los reclamos recibidos 110 corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las respectivas dependencias. Para este periodo las Regionales Guainía y Vaupés no registraron Reclamos.

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 Cantidad de producto o servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	188	37	30	20	10	9	11	11
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	85	12	26	15	17	13	6	6
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	28	4	4	4	1	3	13	1
Hogares Sustitutos	13	15	11	2	2	6	-	2
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	27	1	2	7	4	1	1	6
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	13	9	2	2	-	2	1	-
Servicio al Ciudadano	18	1	8	4	-	-	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externad	11	11	2	2	2	2	-	-

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

**CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL MARZO Y ABRIL DE 2016**

Regional	Marzo 2016	Abril 2016	Variación
Amazonas	2	6	✗
Antioquia	4	2	✓
Atlantico	-	3	✗
Bogota	6	8	✗
Boyacá	2	2	—
Caldas	5	-	✓
Casanare	1	-	✓
Cauca	2	-	✓
Cordoba	-	2	✗
Cundinamarca	-	1	✗
Huila	2	3	✗
Guajira	2	1	✓
Magdalena	1	-	✓
Meta	1	-	✓
Nariño	3	3	—
Norte De Santander	-	1	✗
Quindio	1	-	✓
Risaralda	-	1	✗
San Andres	6	1	✓
Sede Nacional	2	7	✗
Sucre	-	1	✗
Tolima	-	3	✗
Valle Del Cauca	5	14	✗
Cesar	-	1	✗
Bolivar	-	1	✗
<b>Total General</b>	<b>45</b>	<b>61</b>	✗

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

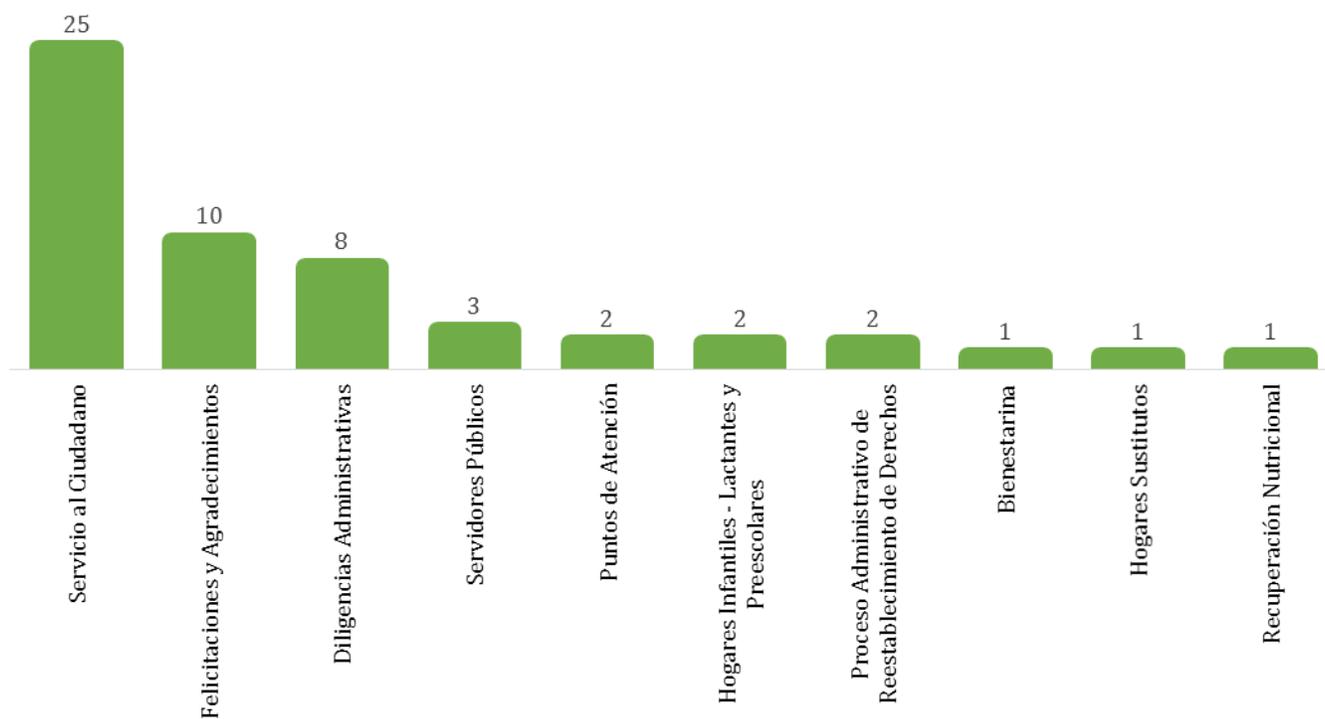
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de abril de 2016 se recibieron 61 Sugerencias, este valor incremento en 35% con respecto al mes de marzo, las 7 peticiones de la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

## 6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN ABRIL DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 61 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 41% y 16% respectivamente.

### REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN ABRIL DE 2016

Regional	Total
Valle Del Cauca	14
Bogota	8
Sede Nacional	7
Amazonas	6

La regional con mayor número de sugerencias fue Valle del Cauca con una participación del 23% sobre el total de sugerencias en el mes de abril de 2016.

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

## 7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL 2016
Derecho de Petición (Consulta)	15
Derecho de Petición (Información)	72
Información y Orientación	23.556
Informacion y Orientacion con Tramite	9.976

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

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL 2016
Derecho de Petición	45
Información y Orientación con Trámite	555

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal	11.352	6
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	10.858	5
Informacion y Orientacion con Tramite	9.976	4
Denuncias PRD	3.990	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.827	5
Reclamos	1.011	6
Derecho de Petición	1.006	8
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	949	4
Quejas	262	5
Denuncias Violencia Intrafamiliar	189	2
Sugerencias	62	5
<b>Total general</b>	<b>41.482</b>	

## 8. TEMAS DE INTERES



Para el mes de 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		<b>TOTAL:</b>	<b>30</b>	
<b>TOTAL:</b>	<b>18</b>				

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



Síguenos en:



[www.facebook.com/ICBFColombia](http://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