

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN AGOSTO  
2016



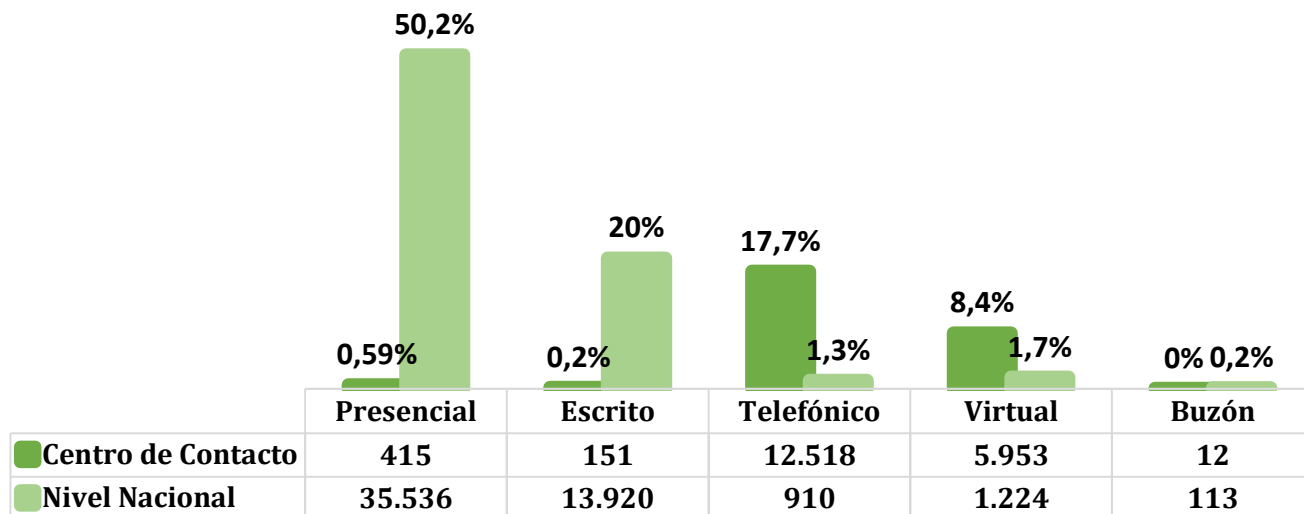
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 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 Agosto de 2016 se recibió un total de 70.752 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 50.2% y un 17.7% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 24% (2.950) 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	142	0,3%
Antioquia	3.001	7,0%
Arauca	298	0,7%
Atlantico	1.852	4,3%
Bogota	8.759	20,4%
Bolivar	1.067	2,5%
Boyaca	1.126	2,6%
Caldas	902	2,1%
Caqueta	501	1,2%
Casanare	640	1,5%
Cauca	711	1,7%
Cesar	1.038	2,4%
Choco	251	0,6%
Cordoba	1.227	2,9%
Cundinamarca	2.065	4,8%
Guainia	56	0,1%
Guaviare	177	0,4%
Huila	1.987	4,6%
La Guajira	368	0,9%
Magdalena	755	1,8%
Meta	1.362	3,2%
Nariño	1.186	2,8%
Norte De Santander	1.499	3,5%
Putumayo	359	0,8%
Quindio	667	1,6%
Risaralda	1.097	2,6%
San Andres	225	0,5%
Santander	1.939	4,5%
Sede Nacional	692	1,6%
Sucre	508	1,2%
Tolima	2.286	5,3%
Valle Del Cauca	3.911	9,1%
Vaupes	41	0,1%
Vichada	195	0,5%
<b>Total General</b>	<b>42.890</b>	<b>100%</b>

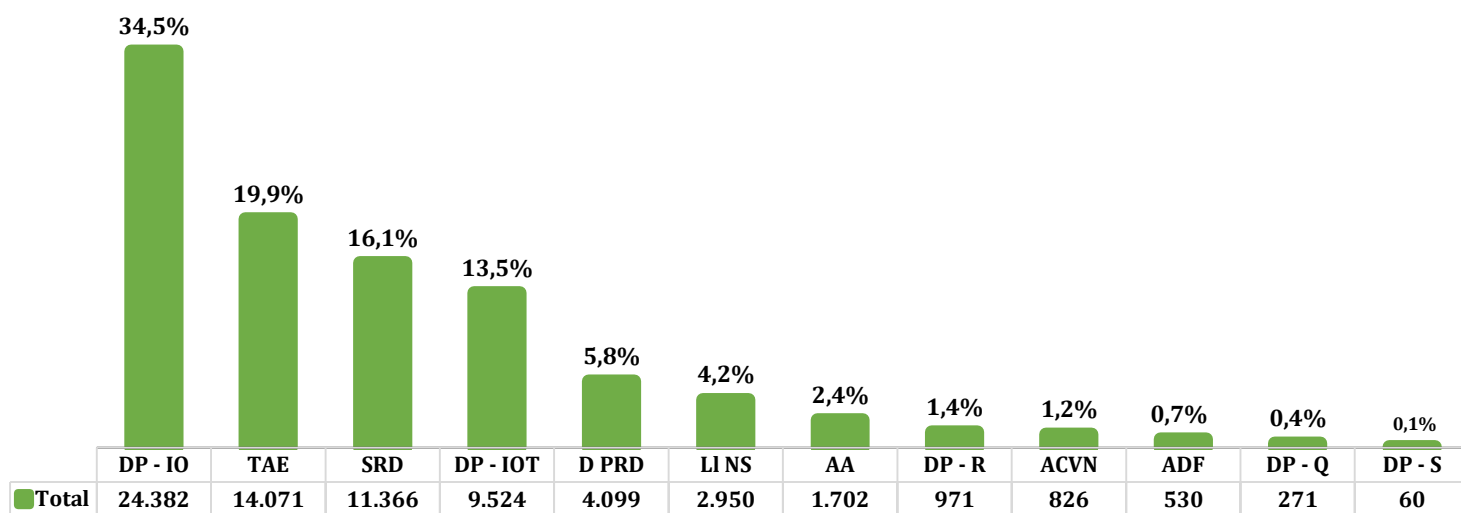
Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Kennedy	993
Bogota	Cz Revivir	968
Meta	Cz Villavicencio 2	939
Valle Del Cauca	Cz Centro	851
Bogota	Cz Bosa	859
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	795
Huila	Cz Neiva	673
Tolima	Cz Jordan	668
Cesar	Cz Valledupar 2	642
Bogota	Cz Suba	641
Cundinamarca	Cz Soacha	618
Risaralda	Cz Pereira	590
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	578
Bogota	Cz Engativa	576
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	557
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	543
Cordoba	Cz 1 Monteria	543
Bogota	Cz Usme	538
Bogota	Cz Rafael Uribe	504
Huila	Cz La Gaitana	502



### 3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



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

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

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

Estos tipos de petición corresponden al 89.7% 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 Agosto de 2016, con un 34,5% 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, Alimentos, Custodia y cuidado personal y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia los cuales representan el 71,04% 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 19,9% del total de peticiones registradas en Agosto 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 Solicitud Concepto de Divorcio - Notaria; los cuales representan el 70,93% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

### 3. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD).

Este tipo de petición, ocupa el tercer lugar, con el 16,1% del total de peticiones registradas en Agosto 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 74,19% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

### 4. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el cuarto lugar, con el 13,5% del total de peticiones registradas en Agosto de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud de Copias, Actas Complementarias, Otras instituciones y Traslado de Historia, estos motivos representan el 76,40%, de los motivos registrados en Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite.

### 5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5,8% del total de peticiones registradas en Agosto 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 92,71% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

# 5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Julio de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	96,6%
Antioquia	97,1%	92,5%	59,1%
Arauca	100,0%	66,7%	100,0%
Atlantico	99,3%	80,0%	85,2%
Bogota	96,9%	99,4%	94,7%
Bolivar	95,3%	92,3%	98,3%
Boyaca	100,0%	88,9%	96,6%
Caldas	100,0%	100,0%	99,5%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	95,0%
Cauca	100,0%	100,0%	100,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	96,9%	100,0%	99,2%
Cundinamarca	99,6%	100,0%	100,0%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	76,9%	100,0%	94,3%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	75,0%	93,7%
Magdalena	98,6%	100,0%	100,0%
Meta	98,9%	100,0%	96,4%
Nariño	100,0%	100,0%	100,0%
Norte De Santander	97,8%	96,7%	96,1%
Putumayo	93,8%	100,0%	100,0%
Quindio	100,0%	100,0%	100,0%
Risaralda	100,0%	100,0%	100,0%
San Andres	100,0%	100,0%	75,9%
Santander	100,0%	100,0%	99,2%
Sede Nacional	100,0%	89,7%	93,3%
Sucre	100,0%	94,4%	100,0%
Tolima	100,0%	94,9%	99,5%
Valle Del Cauca	99,2%	95,6%	96,1%
Vaupes	100,0%	N/A	100,0%
Vichada	60,0%	100,0%	70,6%
<b>Total General</b>	<b>98,5%</b>	<b>96,4%</b>	<b>94,5%</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 Agosto (12 de Septiembre de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	82,4%
Antioquia	86,6%	50,7%	72,0%
Arauca	94,7%	100,0%	95,5%
Atlantico	97,4%	94,4%	87,4%
Bogota	95,1%	97,0%	90,4%
Bolivar	95,7%	66,7%	88,2%
Boyaca	95,0%	82,1%	95,2%
Caldas	96,6%	90,3%	96,6%
Caqueta	95,7%	100,0%	98,2%
Casanare	94,2%	69,2%	80,0%
Cauca	96,0%	87,0%	90,8%
Cesar	100,0%	95,0%	98,8%
Choco	100,0%	100,0%	96,4%
Cordoba	100,0%	100,0%	93,1%
Cundinamarca	94,6%	94,3%	90,2%
Guainia	100,0%	100,0%	100,0%
Guaviare	100,0%	100,0%	90,9%
Huila	97,6%	100,0%	100,0%
La Guajira	90,5%	50,0%	94,6%
Magdalena	94,8%	88,0%	96,8%
Meta	95,5%	97,1%	84,8%
Nariño	98,2%	98,4%	100,0%
Norte De Santander	97,2%	100,0%	98,5%
Putumayo	100,0%	100,0%	98,4%
Quindio	100,0%	100,0%	98,9%
Risaralda	98,2%	95,7%	99,7%
San Andres	100,0%	45,5%	89,2%
Santander	98,5%	100,0%	97,2%
Sede Nacional	50,0%	81,6%	90,9%
Sucre	100,0%	100,0%	100,0%
Tolima	98,5%	95,3%	97,7%
Valle Del Cauca	96,9%	93,1%	93,8%
Vaupes	100,0%	N/A	100,0%
Vichada	83,3%	50,0%	90,6%
<b>Total General</b>	<b>95,7%</b>	<b>90,2%</b>	<b>92,6%</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

Para Consultar los indicadores

[Ingresa Aquí](#)



# 6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS POR REGIONAL – AGOSTO 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	-	5	4
Antioquia	18	61	2
Arauca	2	9	-
Atlantico	7	29	-
Bogota	64	125	13
Bolivar	5	13	1
Boyaca	6	24	1
Caldas	10	31	1
Caqueta	1	7	-
Casanare	7	7	-
Cauca	3	17	6
Cesar	7	15	-
Choco	-	7	-
Cordoba	1	40	2
Cundinamarca	20	61	1
Guainia	-	2	-
Guaviare	-	11	-
Huila	4	24	7
La Guajira	1	3	2
Magdalena	6	24	2
Meta	7	32	-
Nariño	7	59	1
Norte De Santander	9	17	2
Putumayo	1	11	-
Quindio	3	18	1
Risaralda	4	22	1
San Andres	3	9	-
Santander	7	57	2
Sede Nacional	11	39	7
Sucre	3	27	-
Tolima	16	66	1
Valle Del Cauca	25	82	3
Vichada	3	-	-
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>954</b>	<b>60</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 JULIO Y AGOSTO DE 2016

Regional	Julio 2016	Agosto 2016	Variación
Amazonas	1	-	✓
Antioquia	18	18	—
Arauca	2	2	—
Atlantico	3	7	✗
Bogota	62	64	✗
Bolivar	3	5	✗
Boyaca	-	6	✗
Caldas	7	10	✗
Caqueta	3	1	✓
Casanare	5	7	✗
Cauca	3	3	—
Cesar	2	7	✗
Cordoba	2	1	✓
Cundinamarca	6	20	✗
Guainia	-	-	✗
Guaviare	1	-	✓
Huila	5	4	✓
Magdalena	2	6	✗
Meta	4	7	✗
Nariño	7	7	—
Norte De Santander	10	9	✓
Putumayo	2	1	✓
Quindio	4	3	✓
Risaralda	2	4	✗
Santander	11	7	✓
Sede Nacional *	10	11	✗
Sucre	2	3	✗
Tolima	14	16	✗
Valle Del Cauca	24	25	✗
Vichada	-	3	✗
<b>Total General</b>	<b>215</b>	<b>261</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 Quejas
- Indica que no existio una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existio una disminución en las Quejas

En el mes de Agosto de 2016 se recibieron 261 quejas, se presentó un aumento del **21,40%** respecto a Julio de 2016; de estas quejas 11 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos la regional Guainía no registró quejas.

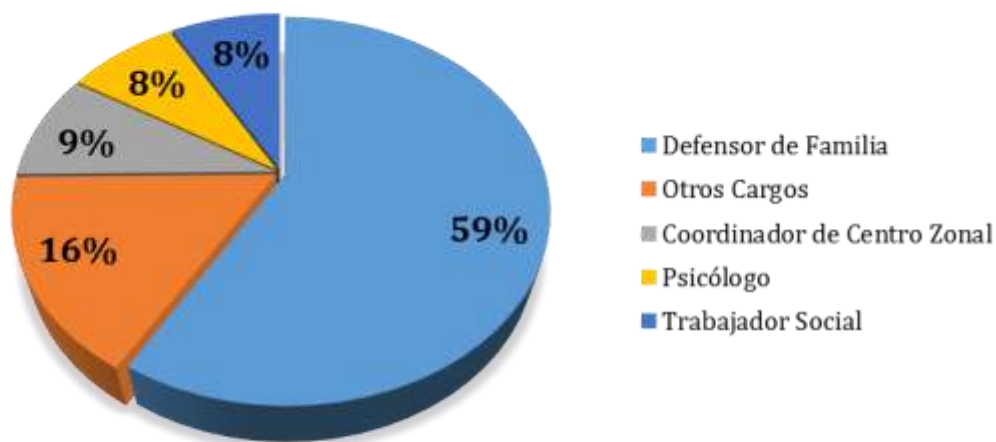
TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Medidas de Protección	Personal	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Contratación
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	30	17	17	1	5	-	1	-
Servicio al Ciudadano	8	8	10	1	1	2	-	1
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	10	7	3	7	-	-	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	10	7	3	3	-	-	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	4	-	2	-	-	1	-	2
Revisión de Custodia y Cuidado Personal	6	2	1	-	-	-	-	-
Servidores Públicos	5	1	-	-	-	2	1	-
Hogares Sustitutos	5	1	-	-	-	1	-	-

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

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 este 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 con mayor número de quejas corresponde al Defensor de Familia, con 59% de participación respecto al total de quejas en el mes de Agosto.

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

Regional	Total
Bogota	42
Valle Del Cauca	17
Cundinamarca	13
Antioquia	12
Tolima	8
Atlantico	6
Nariño	5
Caldas	5

De las 261 quejas recibidas en el mes de Agosto de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá, Valle del Cauca y Cundinamarca.

## 6.2 RECLAMOS



### CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL JULIO Y AGOSTO DE 2016

Regional	Julio 2016	Agosto 2016	Variación
Amazonas	2	5	×
Antioquia	34	61	×
Arauca	7	9	×
Atlantico	27	29	×
Bogota	108	125	×
Bolivar	19	13	✓
Boyaca	16	24	×
Caldas	24	31	×
Caqueta	1	7	×
Casanare	4	7	×
Cauca	15	17	×
Cesar	14	15	×
Choco	3	7	×
Cordoba	43	40	✓
Cundinamarca	42	61	×
Guaviare	3	11	×
Huila	19	24	×
La Guajira	5	3	✓
Magdalena	11	24	×
Meta	21	32	×
Nariño	40	59	×
Norte De Santander	21	17	✓
Putumayo	7	11	×
Quindio	18	18	—
Risaralda	12	22	×
San Andres	-	9	×
Santander	16	57	×
Sede Nacional *	18	39	×
Sucre	29	27	✓
Tolima	42	66	×
Valle Del Cauca	67	82	×
Vaupés	-	-	×
Vichada	2	-	✓
<b>Total General</b>	<b>690</b>	<b>954</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 disminución en los Reclamos

En el mes de Agosto de 2016 se recibieron 954 reclamos, se presentó un incremento del **38,26%** respecto a Julio de 2016, de los reclamos recibidos **39** corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionados a las respectivas dependencias. Para este periodo las Regionales Vaupés y Vichada 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	Maltrato a Usuarios del Programa	Demora en los pagos	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Cobros No Autorizados
Hogares Comunitarios de Bienestar	100	41	31	20	15	8	1	16
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	75	15	32	15	17	20	10	6
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	23	3	8	7	2	6	1	-
Servicio al Ciudadano	31	-	7	13	3	1	3	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	24	9	4	8	3	5	-	3
Hogares Sustitutos	17	13	7	3	5	3	-	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	25	9	4	2	1	-	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	5	11	4	4	6	-	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 Servicio al Ciudadano.

**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 JULIO Y AGOSTO DE 2016**

Regional	Julio 2016	Agosto 2016	Variación
Amazonas	1	4	✗
Antioquia	3	2	✓
Atlantico	2	-	✓
Bogota	6	13	✗
Bolivar	-	1	✗
Boyacá	1	1	—
Caldas	1	1	—
Casanare	-	-	✗
Cauca	1	6	✗
Cesar	1	-	✓
Choco	-	-	✗
Cordoba	3	2	✓
Cundinamarca	-	1	✗
La Guajira	-	2	✗
Guaviare	4	-	✓
Huila	1	7	✗
Magdalena	-	2	✗
Meta	-	-	✗
Nariño	5	1	✓
Norte De Santander	2	2	—
Quindio	1	1	—
Risaralda	-	1	✗
San Andres	2	-	✓
Santander	2	2	—
Sede Nacional	2	7	✗
Sucre	-	-	✗
Tolima	1	1	—
Valle Del Cauca	-	3	✗
Vichada	-	-	✗
<b>Total General</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	✗

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

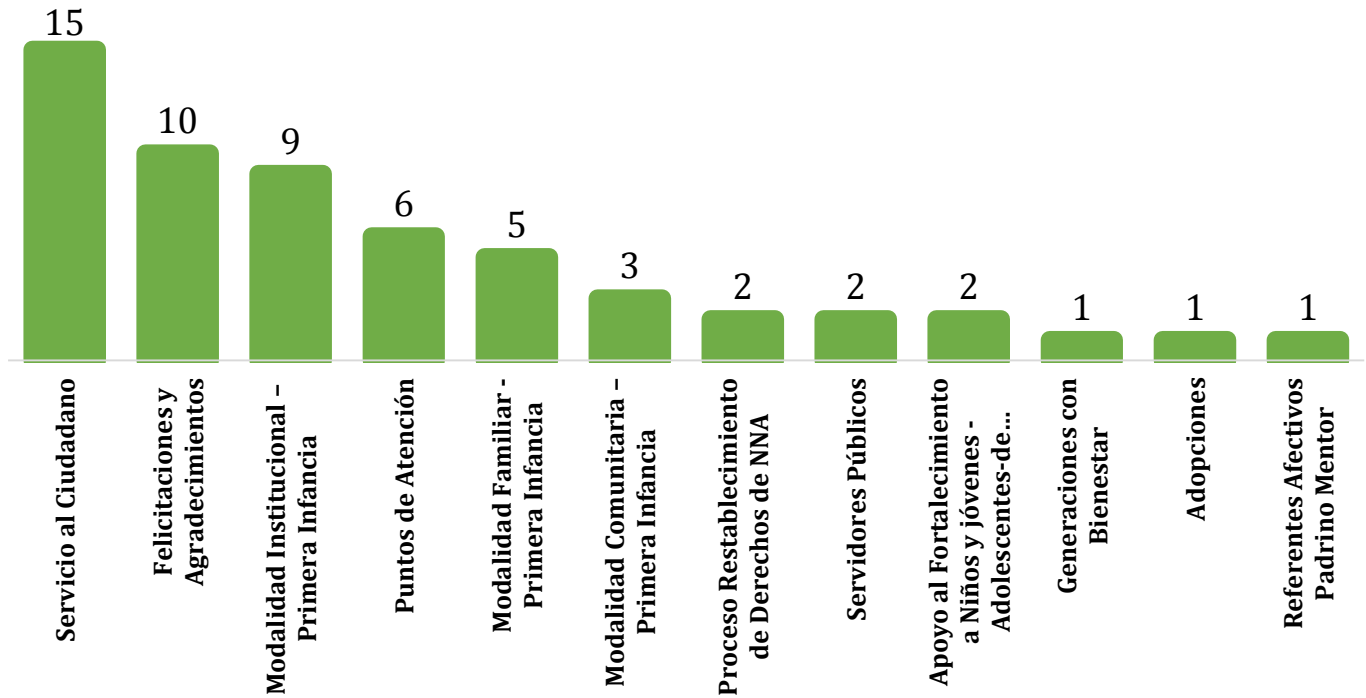
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminución en las Sugerencias

En el mes de Agosto de 2016 se recibieron 60 Sugerencias, este valor aumento en un 53,85% con respecto al mes de Julio, las 7 sugerencias de la Sede de la Dirección General fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

## 6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 60 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 25% y 17% respectivamente.

### Servicio al Ciudadano:

En esta categoría Servicio al ciudadano, los usuarios manifiestan su inconformidad con el servicio recibido de algunos colaboradores y también solicitan la ampliación de cupos para Niños niñas y adolescentes en las diferentes modalidades.

### Felicitaciones y agradecimiento:

En esta modalidad se evidencian felicitaciones a funcionarios por la gestión en el servicio al ciudadano.

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

Regional	Total
Bogota	13
Sede Nacional	7
Huila	7
Cauca	6
Amazonas	4

La regional con mayor número de sugerencias fue la Regional Bogotá, con una participación del 22% sobre el total de sugerencias en el mes de Agosto 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 mes de Agosto de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	AGOSTO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	267
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.099
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.382
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.158

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

TIPO DE PETICIÓN	AGOSTO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	24.382
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.524

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	14.071	5
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	11.366	4
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.524	5
Denuncias PRD	4.099	5
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.702	4
Derecho de Petición - Reclamos	971	7
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	826	5
Derecho de Petición - Quejas	271	7
Derecho de Petición - Sugerencias	60	7
<b>Total general</b>	<b>42.890</b>	



## BUSCAMOS

### Directores Regionales

Profesionales que quieran  
*Cambiar el Mundo*



La Dirección de Servicios y Atención apoyo el proceso de inscripción de ciudadanos al concurso meritocrático para la selección de Directores de las Regionales Atlántico, Amazonas, Caldas, Cesar, Guaviare, Meta, Valle del Cauca y Vichada que realizo la Secretaria General del ICBF, apoyando con funcionarios en las regionales de: Guainía, Sucre, Norte de Santander, Tolima, Vaupés, Boyacá, Caquetá, Casanare, Huila, Putumayo y Quindío.

La Dirección de Servicios y Atención llevo a cabo el día 22 de Agosto de 2016 de 9:00ama a 12:00pm en la Sala de Videoconferencia de la Sede de la Dirección General dedicadas a resolver dudas relacionadas con la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias del ICBF, adoptada mediante Resolución 3962 de 2016, en ellas participaron las regionales de:

#### 2do Grupo 9:00 a 12:00 pm

1	REGIONAL BOGOTA	12	REGIONAL N. DE SANTANDER
2	REGIONAL SAN ANDRES	13	REGIONAL RISARALDA
3	REGIONAL MAGDALENA	14	REGIONAL QUINDIO
4	REGIONAL SANTANDER	15	REGIONAL CASANARE
5	REGIONAL ATLANTICO	16	REGIONAL VICHADA
6	REGIONAL SUCRE	17	REGIONAL NARIÑO
7	REGIONAL ARAUCA	18	REGIONAL CAUCA
8	REGIONAL VAUPES	19	REGIONAL CAQUETA
9	REGIONAL GUAVIARE	20	REGIONAL GUAINIA
10	REGIONAL BOYACA	21	REGIONAL AMAZONAS
11	REGIONAL TOLIMA	22	REGIONAL CUNDINAMARCA



Desde la Dirección de Servicios y Atención, se realizó la socialización de protocolos con diferentes dependencias de la Sede Nacional

## 8. TEMAS DE INTERÉS



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



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

Síguenos en:



@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