

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN ENERO 2016



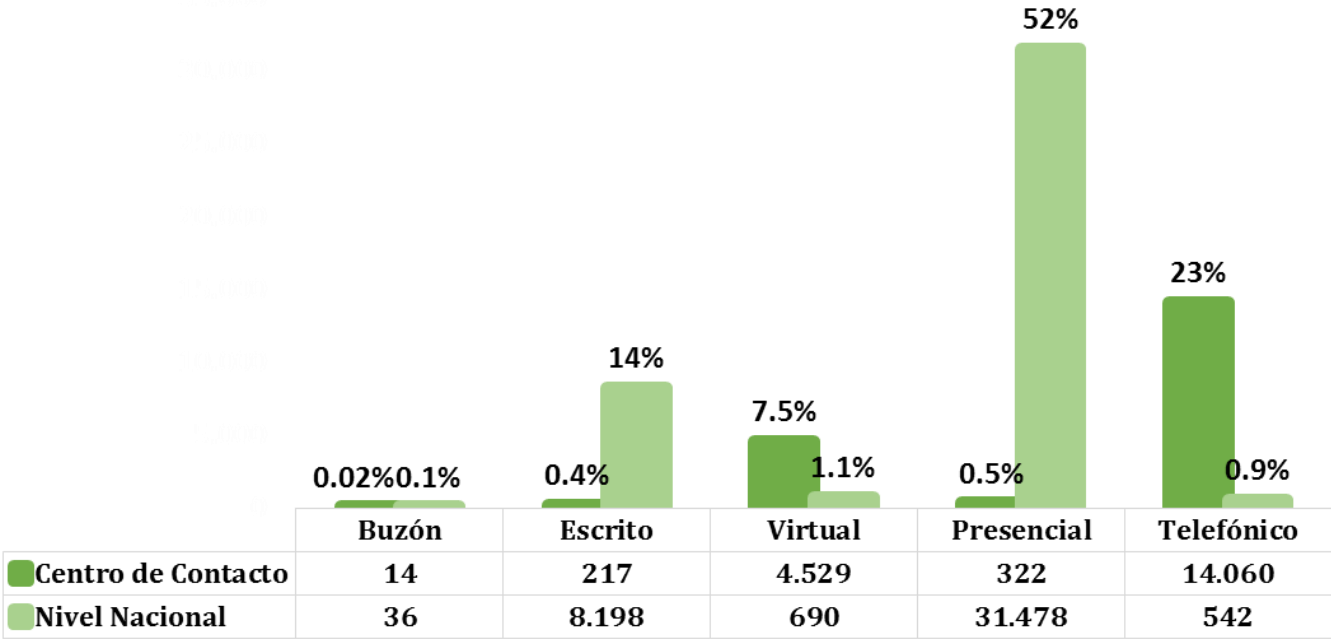
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## 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 enero de 2016 se recibió un total de 60.086 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 52% y un 23% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 16% (2.206) 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.

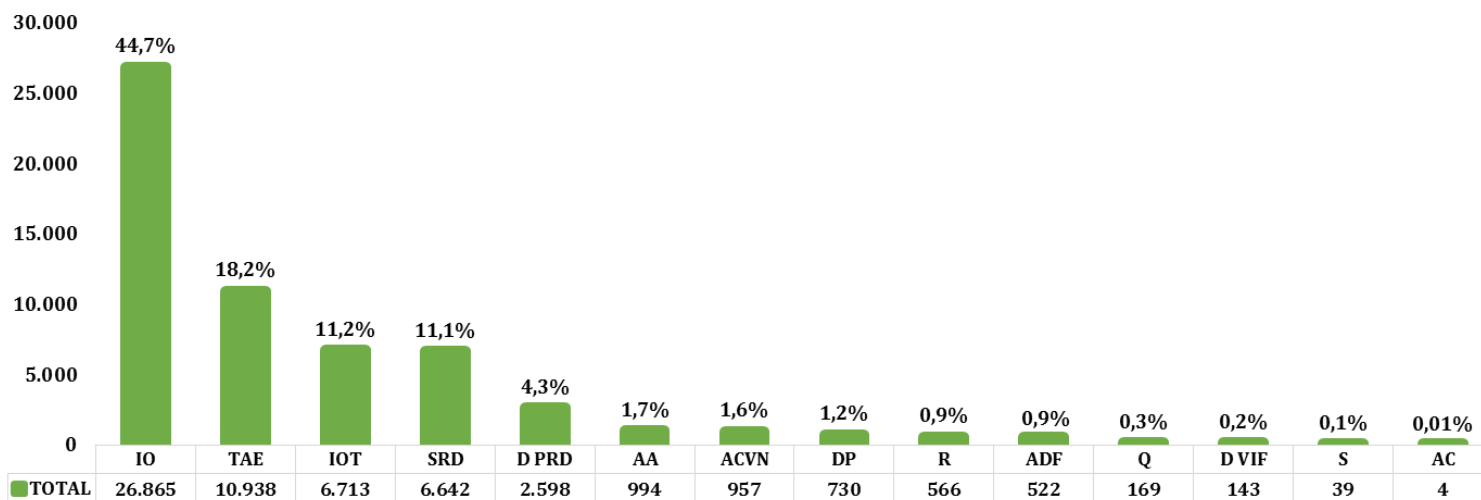
Regional	Total	%
Bogota	5.654	19%
Valle Del Cauca	2.737	9%
Antioquia	2.127	7%
Tolima	1.627	5%
Huila	1.451	5%
Cundinamarca	1.445	5%
Santander	1.327	4%
Atlantico	1.302	4%
Norte De Santander	1.205	4%
Meta	1.119	4%
Cesar	1.086	4%
Nariño	874	3%
Bolivar	798	3%
Boyaca	795	3%
Cordoba	791	3%
Risaralda	774	3%
Sede Nacional	759	2%
Caldas	659	2%
Cauca	566	2%
Casanare	488	2%
Magdalena	485	2%
La Guajira	411	1%
Quindio	390	1%
Caqueta	285	1%
Choco	246	1%
Sucre	232	1%
San Andres	196	1%
Putumayo	179	1%
Vichada	126	0%
Guaviare	111	0%
Arauca	73	0%
Amazonas	72	0%
Guainia	69	0%
Vaupes	30	0%
<b>Total General</b>	<b>30.489</b>	<b>100%</b>

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Revivir	756
Meta	Cz Villavicencio 2	733
Cesar	Cz Valledupar 2	731
Bogota	Cz Suba	559
Valle Del Cauca	Cz Centro	513
Bogota	Cz Kennedy	530
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	525
Bogota	Cz Engativa	514
Sede Nacional	Sede Nacional	510
Cundinamarca	Cz Soacha	507
Huila	Cz Neiva	480
Tolima	Cz Jordan	425
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	424
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	417
Bogota	Cz Usme	410
Atlantico	Cz Hipodromo	395
Bogota	Cz Bosa	395
Antioquia	Cz Integral Sur Oriental	366
Casanare	Cz Yopal	346
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	342

# 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 Extraprocesal

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

1. Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocesal
3. Información y Orientación con Tramite
4. Solicitud de restablecimiento de derechos
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. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este tipo de petición fue el que más se registró en enero de 2016, con un 44.7% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Otras Instituciones, Servicio al Ciudadano, 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 64% de los motivos registrados en Información y orientación.

## 2. TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL

Este tipo de petición ocupa el segundo lugar, con el 18.2% del total de peticiones registradas en enero 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 82% del total de los motivos registrados en Trámite de atención extraprocesal.

## 3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 11.2% del total de peticiones registradas en enero de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Actas Complementarias, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Solicitud de Copias y Otras Instituciones, estos motivos representan el 81%, de los motivos registrados en Información y orientación con trámite.

## 4. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 11.1% del total de peticiones registradas en enero 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 70% de los motivos registrados en solicitud de restablecimiento de derechos.

## 5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 4.3% del total de peticiones registradas en enero de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Consumo de Sustancias Psicoactivas, Maltrato Psicológico y Peores formas de trabajo infantiles, estos motivos representan el 94% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

# 5. INDICADORES DE GESTIÓN



REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS
Amazonas	100,00%	N/A
Antioquia	100,00%	100,00%
Arauca	66,67%	66,67%
Atlantico	92,74%	80,95%
Bogota	96,03%	99,17%
Bolivar	98,53%	75,00%
Boyaca	92,75%	84,62%
Caldas	100,00%	100,00%
Caqueta	100,00%	100,00%
Casanare	86,36%	100,00%
Cauca	100,00%	100,00%
Cesar	100,00%	100,00%
Choco	100,00%	100,00%
Cordoba	87,93%	94,12%
Cundinamarca	99,55%	100,00%
Guainia	75,00%	N/A
Guaviare	100,00%	100,00%
Huila	100,00%	100,00%
La Guajira	87,50%	100,00%
Magdalena	100,00%	100,00%
Meta	95,74%	100,00%
Nariño	100,00%	100,00%
Norte De Santander	93,65%	92,86%
Putumayo	100,00%	100,00%
Quindio	100,00%	100,00%
Risaralda	93,22%	100,00%
San Andres	100,00%	100,00%
Santander	100,00%	100,00%
Sede Nacional	100,00%	42,45%
Sucre	95,45%	100,00%
Tolima	86,72%	87,88%
Valle Del Cauca	99,54%	98,00%
Vaupes	100,00%	100,00%
Vichada	75,00%	N/A
<b>Total General</b>	<b>96,72%</b>	<b>87,64%</b>

### DENUNCIAS PRD:

Consiste en expresar de manera porcentual las denuncias constatadas de manera oportuna (**3 días**), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

### QUEJAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS:

Consiste en expresar de manera porcentual las quejas, reclamos y sugerencias cerrados oportunamente (**15 días**), en cada uno de los puntos de atención del ICBF.

[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 6707 de 2013

## 6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Antioquia	9	34	2
Arauca	1	2	-
Atlantico	1	18	-
Bogota	33	94	1
Bolivar	1	16	-
Boyaca	2	11	-
Caldas	3	14	-
Caqueta	1	1	-
Casanare	1	3	-
Cauca	-	12	-
Cesar	-	17	-
Choco	-	9	-
Cordoba	3	14	2
Cundinamarca	8	35	-
Guaviare	-	2	-
Huila	7	13	4
La Guajira	1	3	-
Magdalena	1	13	-
Meta	5	10	-
Nariño	1	14	7
Norte De Santander	5	12	2
Putumayo	-	2	-
Quindio	2	6	1
Risaralda	1	7	1
San Andres	-	1	-
Santander	4	42	2
Sede Nacional	55	71	12
Sucre	1	14	1
Tolima	5	28	-
Valle Del Cauca	14	45	4
Vaupes	1	-	-
<b>Total general</b>	<b>166</b>	<b>563</b>	<b>39</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 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.

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

## CUADRO COMPARATIVO QUEJAS POR REGIONAL DICIEMBRE 2015 Y ENERO 2016

Regional	Diciembre 2015	Enero 2016	Variación
Amazonas	2	0	✓
Antioquia	12	9	✓
Arauca	0	1	✗
Atlántico	6	1	✓
Bogotá	49	33	✓
Bolívar	3	1	✓
Boyacá	1	2	✗
Caldas	2	3	✗
Caquetá	0	1	✗
Casanare	1	1	—
Cauca	3	0	✓
Cesar	1	0	✓
Córdoba	1	3	✗
Cundinamarca	9	8	✓
Huila	6	7	✗
La Guajira	1	1	—
Magdalena	1	1	—
Meta	7	5	✓
Nariño	7	1	✓
Norte de Santander	3	5	✗
Quindío	4	2	✓
Risaralda	4	1	✓
Santander	7	4	✓
Sede Nacional*	20	55	✗
Sucre	3	1	✓
Tolima	5	5	—
Valle del Cauca	11	14	✗
Vaupés	0	1	✗
<b>Total general</b>	<b>169</b>	<b>166</b>	<b>✓</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 enero de 2016 se recibieron 166 quejas, de las cuales 55 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las áreas. Para este periodo las Regionales Guainía y Vichada no registraron quejas.



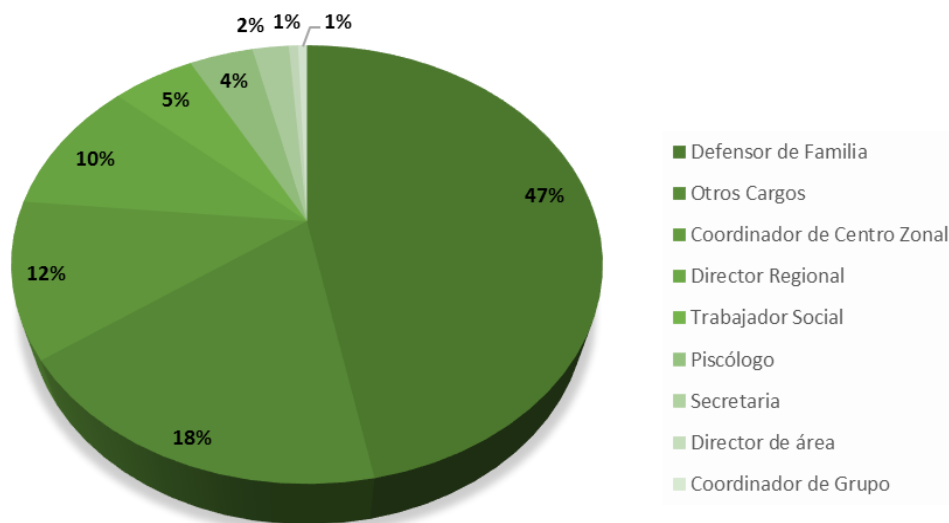
**TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.**

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Maltrato al Ciudadano	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Contratación	Participación en Política	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Dádivas (agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios)	Medidas de Protección
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	11	7	4	1	-	-	-	5
Servicio al Ciudadano	12	3	6	-	-	4	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	7	8	3	-	1	-	-	-
Contratación y Oferta Laboral	7	-	-	5	3	1	1	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	5	-	-	3	1	-	2	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	6	2	1	-	-	-	-	-
Diligencias Administrativas	1	-	-	1	3	-	2	-
	2	1	2	-	-	-	-	-

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. 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.
- 3. 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.

## 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 47% de participación respecto al total de quejas en el mes de enero.

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

Regional	Total
Bogota	22
Valle Del Cauca	13
Antioquia	6
Huila	6
Cundinamarca	5
Sede Nacional	4
Santander	3
Cordoba	3
Meta	3
Caldas	2
Norte De Santander	2

De las 166 quejas recibidas en el mes de enero de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia son: Bogotá, Valle del Cauca, Antioquia y Huila.

## 6.2 RECLAMOS

### CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL DICIEMBRE 2015 Y ENERO 2016

Regional	Diciembre 2015	Enero 2016	Variación
Amazonas	2	-	✓
Antioquia	36	34	✓
Arauca	2	2	—
Atlantico	18	18	—
Bogota	96	94	✓
Bolivar	23	16	✓
Boyaca	12	11	✓
Caldas	14	14	—
Caqueta	4	1	✓
Casanare	8	3	✓
Cauca	20	12	✓
Cesar	9	17	✗
Choco	3	9	✗
Cordoba	26	14	✓
Cundinamarca	32	35	✗
Guaviare	4	2	✓
Huila	13	13	—
La Guajira	7	3	✓
Magdalena	10	13	✗
Meta	13	10	✓
Nariño	38	14	✓
Norte De Santander	6	12	✗
Putumayo	-	2	✗
Quindio	1	6	✗
Risaralda	8	7	✓
San Andres	1	1	—
Santander	17	42	✗
Sede Nacional	33	71	✗
Sucre	18	14	✓
Tolima	14	28	✗
Valle Del Cauca	51	45	✓
Vichada	1	-	✓
<b>Total general</b>	<b>540</b>	<b>563</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 enero de 2016 se recibieron 563 reclamos, de las cuales 71 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las áreas. Para este periodo las Regionales Guainía y Vaupés no registro 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	Demora en los pagos	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Cobros No Autorizados	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa
Hogares Comunitarios de Bienestar	62	4	12	8	6	13	4	5
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	54	5	10	14	7	5	3	2
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	26	0	3	6	3	10	4	0
Hogares Sustitutos	12	22	8	4	2	0	0	4
Servicio al Ciudadano	15	0	9	0	8	0	4	1
Contratación y Oferta Laboral	21	0	1	2	3	0	2	0
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	15	7	0	0	2	0	0	0
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	5	1	2	3	1	0	3	1

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 quejas 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 DICIEMBRE 2015 Y ENERO 2016**

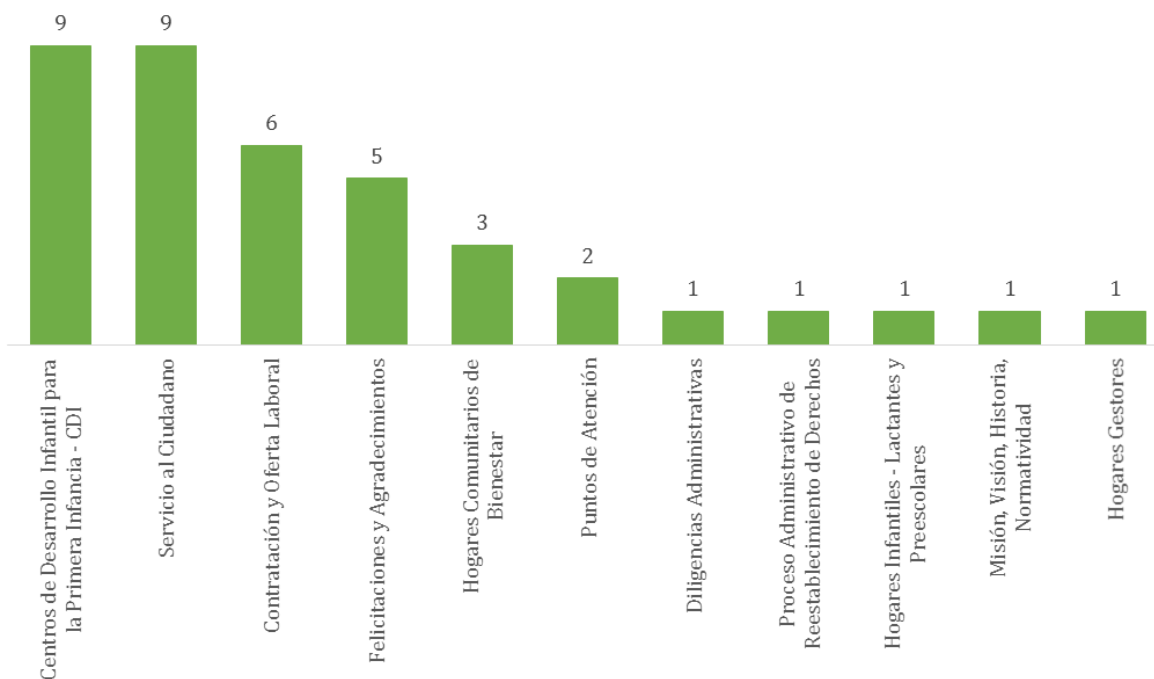
Regional	Diciembre 2015	Enero 2016	Variación
Antioquia	1	2	✗
Atlántico	1	-	✓
Bogotá	5	1	✓
Boyacá	2	-	✓
Caldas	2	-	✓
Cauca	1	-	✓
Córdoba	-	2	✗
Huila	6	4	✓
La Guajira	1	-	✓
Meta	1	-	✓
Nariño	1	7	✗
Norte de Santander	1	2	✗
Quindío	-	1	✗
Risaralda	3	1	✓
Santander	-	2	✗
Sede Nacional*	-	12	✗
Sucre	1	1	—
Valle del Cauca	2	4	✗
<b>Total general</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>✗</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 Sugerencias
- Indica que no existió una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existió una disminución en las Sugerencias

En el mes de enero de 2016 se recibieron 39 Sugerencias, de las cuales 12 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

## GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN ENERO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 39 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Centros de Desarrollo Infantil y Servicio al Ciudadano con una participación del 23% respectivamente.

## REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN ENERO DE 2016

Regional	Total
SEDE NACIONAL	12
NARIÑO	7
HUILA	4
VALLE DEL CAUCA	4
SANTANDER	2

La regional con mayor número de sugerencias fue sede nacional con una participación del 31% sobre el total de sugerencias en el mes de enero 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 enero de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO 2016
Derecho de Petición (Consulta)	14
Derecho de Petición (Información)	59
Información y Orientación	26.865
Información y Orientación con Trámite	6.713

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

TIPO DE PETICIÓN	ENERO 2016
Derecho de Petición	94
Información y Orientación con Trámite	319

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Dias)
Trámite de atención Extraprocesal	11.080	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	6.788	2
Informacion y Orientacion con Tramite	6.765	3
Denuncias PRD	2.681	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.005	2
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	958	2
Derecho de Petición	738	5
Reclamos	573	5
Quejas	183	5
Denuncias Violencia Intrafamiliar	148	1
Sugerencias	41	6
<b>Total general</b>	<b>58.353</b>	

## 8. TEMAS DE INTERES

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

Presencial	Escrito	Telefónico	Medios electrónicos
			
Dirección de Servicios, Puntos de Atención.	Documentos radicados en la oficina de correspondencia fijada en los diferentes niveles, peticiones por fax y buzón de peticiones	Línea Gratuita Nacional del ICBF y Línea Especializada de Atención de Abuso Sexual.	portal web, chat, portal, correo, Facebook y Twitter.

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

El canal presencial, el horario de atención es de:

- ❖ Sede Nacional Avenida Carrera 68 No. 64 C - 75 Bogotá D.C. 24 horas
- ❖ Centro Zonal Revivir Calle 53 No. 66 C - 45 - Salitre el Greco Bogotá D.C., 24 horas
- ❖ Regionales y Centros Zonales lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm