

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN FEBRERO
2016



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

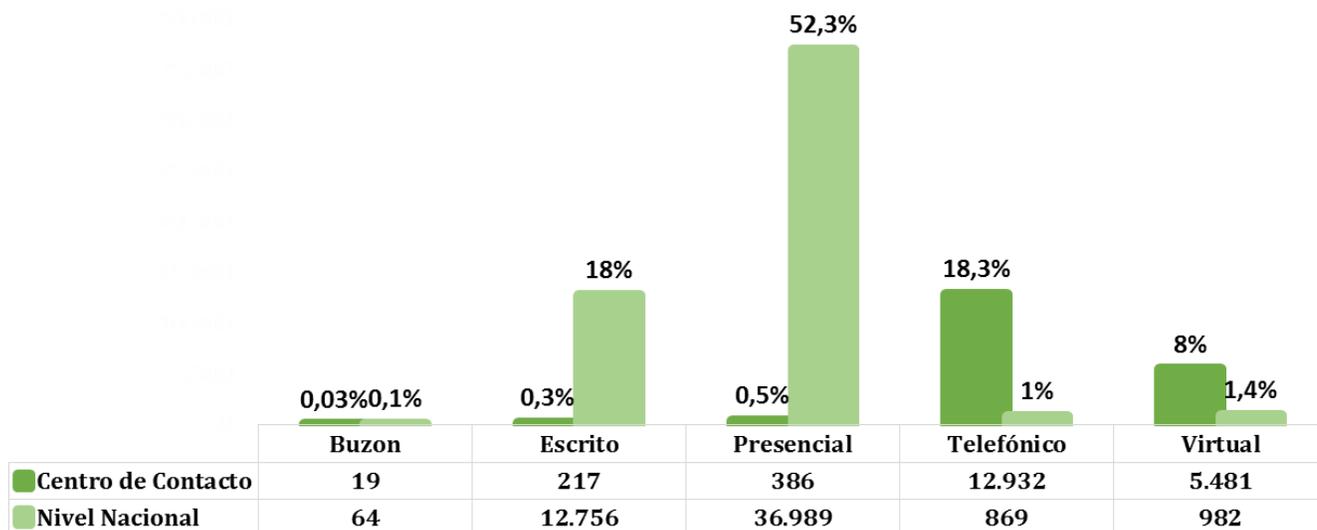
CONTENIDO

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 febrero de 2016 se recibió un total de 70.695 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 52.3% y un 18.3% respectivamente.

Del total de la gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 16% (2.024) 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.

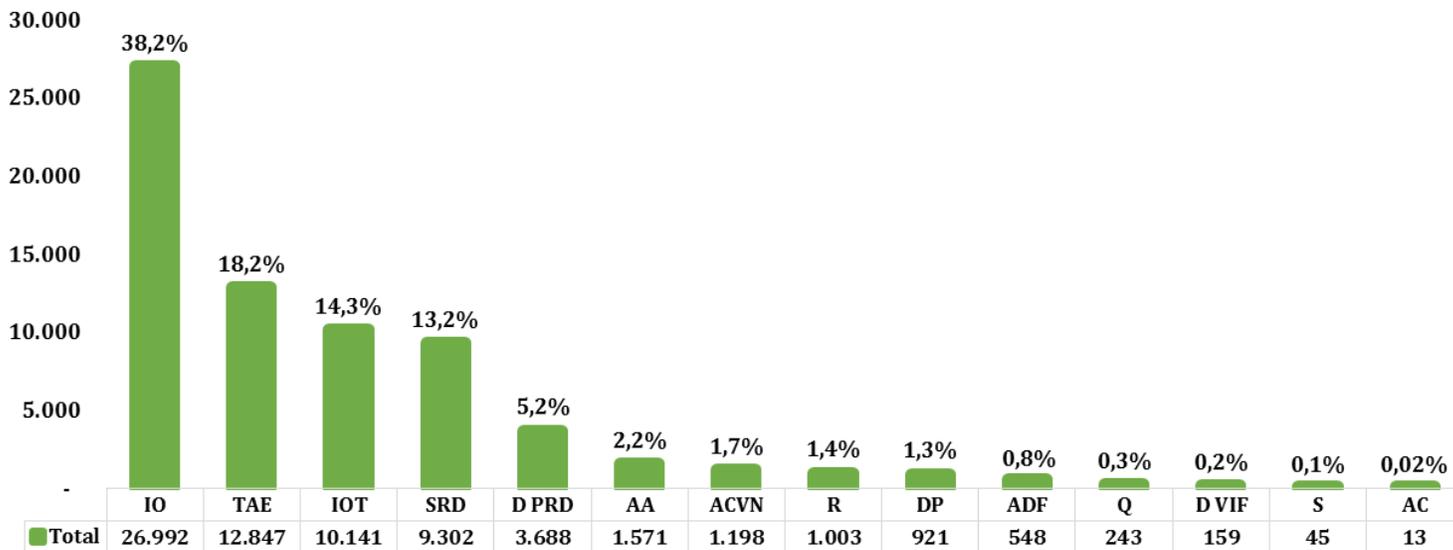
Regional	Total	%
Bogota	7.676	19%
Valle Del Cauca	3.692	9%
Antioquia	2.891	7%
Tolima	2.205	5%
Santander	1.973	5%
Cundinamarca	1.902	5%
Huila	1.785	4%
Norte De Santander	1.628	4%
Atlantico	1.495	4%
Nariño	1.248	3%
Cordoba	1.228	3%
Meta	1.228	3%
Boyaca	1.157	3%
Risaralda	1.120	3%
Cesar	1.108	3%
Caldas	1.107	3%
Bolivar	1.080	3%
Cauca	865	2%
Quindio	705	2%
Magdalena	643	2%
Sede Nacional	624	2%
Casanare	533	1%
La Guajira	511	1%
Sucre	449	1%
Caqueta	414	1%
Putumayo	336	1%
Choco	324	1%
Vichada	288	1%
Arauca	263	1%
San Andres	232	1%
Guaviare	159	0%
Amazonas	146	0%
Vaupes	60	0%
Guainia	43	0%
Total General	41.118	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Revivir	1038
Valle Del Cauca	Cz Centro	797
Bogota	Cz Kennedy	834
Meta	Cz Villavicencio 2	820
Cesar	Cz Valledupar 2	702
Bogota	Cz Suba	696
Tolima	Cz Jordan	666
Bogota	Cz Usme	648
Cundinamarca	Cz Soacha	628
Bogota	Cz Engativa	621
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	611
Risaralda	Cz Pereira	597
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	589
Bogota	Cz Bosa	564
Huila	Cz Neiva	556
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	541
Antioquia	Cz Integral Nororiental	535
Cordoba	Cz 1 Monteria	502
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	463
Caldas	Cz Manizales 2	441

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 febrero 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 89.1% 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 febrero de 2016, con un 38.2% 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 57% 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 febrero 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 81% 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 14.3% del total de peticiones registradas en febrero 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 13.2% del total de peticiones registradas en febrero 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 72% 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 febrero 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 Problemas de Comportamiento, estos motivos representan el 94% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta tabla muestra el indicador final de enero de 2016

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%
Vaupés	100,00%	100,00%
Vichada	75,00%	N/A
Total General	96,72%	87,64%

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.

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

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla corresponde al Indicador preliminar del mes de febrero (17 de marzo de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DP
Amazonas	83,3%	100,0%	61,9%
Antioquia	96,7%	81,6%	80,0%
Arauca	84,4%	100,0%	83,9%
Atlantico	82,9%	80,6%	68,3%
Bogota	97,8%	96,3%	75,2%
Bolivar	94,5%	68,0%	83,2%
Boyaca	95,3%	83,3%	91,5%
Caldas	93,6%	96,8%	90,7%
Caqueta	100,0%	100,0%	90,9%
Casanare	89,5%	38,5%	70,4%
Cauca	100,0%	89,7%	90,5%
Cesar	98,6%	96,8%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	95,0%
Cordoba	97,0%	89,6%	93,9%
Cundinamarca	95,8%	96,9%	89,3%
Guainia	66,7%	N/A	87,5%
Guaviare	60,0%	50,0%	53,8%
Huila	100,0%	100,0%	99,3%
La Guajira	100,0%	57,1%	83,9%
Magdalena	97,5%	100,0%	93,3%
Meta	85,3%	90,9%	87,0%
Nariño	94,8%	93,6%	94,1%
Norte De Santander	93,5%	86,7%	86,9%
Putumayo	96,3%	100,0%	95,6%
Quindio	97,6%	100,0%	93,4%
Risaralda	98,9%	100,0%	83,4%
San Andres	90,0%	0,0%	88,7%
Santander	98,6%	88,7%	85,5%
Sede Nacional	100,0%	65,6%	74,3%
Sucre	90,6%	94,4%	70,0%
Tolima	92,8%	83,8%	85,1%
Valle Del Cauca	97,4%	91,0%	81,2%
Vaupes	100,0%	N/A	70,0%
Vichada	90,9%	0,0%	81,3%
Total	95,6%	88,1%	84,5%

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](#)

6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	1	1	-
Antioquia	17	99	1
Arauca	1	11	-
Atlantico	4	34	2
Bogota	62	144	2
Bolivar	5	20	-
Boyaca	5	20	-
Caldas	1	27	8
Caqueta	2	3	-
Casanare	3	12	-
Cauca	6	25	1
Cesar	4	31	-
Choco	2	7	-
Cordoba	5	57	1
Cundinamarca	19	60	1
Guaviare	-	4	-
Huila	8	36	4
La Guajira	1	12	-
Magdalena	1	13	1
Meta	8	14	-
Nariño	3	52	5
Norte De Santander	5	29	1
Putumayo	1	3	-
Quindio	-	15	1
Risaralda	-	19	-
San Andres	1	-	7
Santander	7	65	1
Sede Nacional	47	30	4
Sucre	1	19	-
Tolima	9	39	1
Valle Del Cauca	13	102	3
Vaupes	-	1	-
Vichada	1	-	-
Total General	243	1.004	44

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 ENERO Y FEBRERO DE 2016

Regional	Enero 2016	Febrero 2016	Variación
Amazonas	-	1	⊗
Antioquia	9	17	⊗
Arauca	1	1	—
Atlántico	1	4	⊗
Bogotá	33	62	⊗
Bolívar	1	5	⊗
Boyacá	2	5	⊗
Caldas	3	1	⊙
Caquetá	1	2	⊗
Casanare	1	3	⊗
Cauca	-	6	⊗
Cesar	-	4	⊗
Chocó	-	2	⊗
Córdoba	3	5	⊗
Cundinamarca	8	19	⊗
Huila	7	8	⊗
La Guajira	1	1	—
Magdalena	1	1	—
Meta	5	8	⊗
Nariño	1	3	⊗
Norte De Santander	5	5	—
Putumayo	-	1	⊗
Quindío	2	-	⊙
Risaralda	1	-	⊙
San Andrés	-	1	⊗
Santander	4	7	⊗
Sede Nacional *	55	47	⊙
Sucre	1	1	—
Tolima	5	9	⊗
Valle Del Cauca	14	13	⊙
Vaupés	1	-	⊙
Vichada	-	1	⊗
Total General	166	243	⊗

* 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 febrero de 2016 se recibieron 243 quejas, se presentó un incremento del 46% respecto a enero de 2016; de estas quejas 47 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos las regionales que Guainía y Guaviare no registraron quejas.

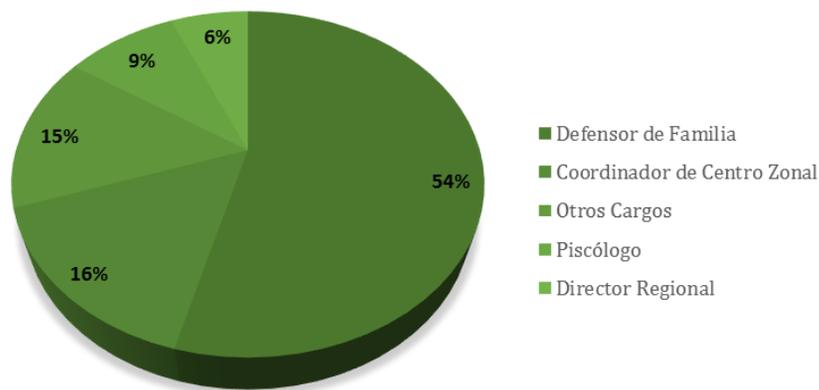
TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Contratación	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Medidas de Protección	Dádivas (agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios)
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	36	14	4	-	-	1	3	-
Servicio al Ciudadano	11	6	6	8	-	-	1	1
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	8	2	9	-	-	1	-	-
Contratación y Oferta Laboral	8	4	2	5	-	-	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	9	-	-	-	3	-	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	7	1	-	1	2	-	-	1
Servidores Públicos	4	-	1	-	4	-	-	2
	5	-	-	-	-	5	-	-

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, 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 con mayor número de quejas es el Defensor de Familia con 54% de participación respecto al total de quejas en el mes de febrero.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogota	41
Cundinamarca	15
Antioquia	10
Valle Del Cauca	9
Sede Nacional	7
Meta	5
Huila	4
Atlantico	3
Norte De Santander	3
Tolima	3
Cesar	3

De las 243 quejas recibidas en el mes de febrero de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá, Cundinamarca, Antioquia y Valle del Cauca.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL ENERO Y FEBRERO DE 2016

Regional	Enero 2016	Febrero 2016	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	34	99	✗
Arauca	2	11	✗
Atlantico	18	34	✗
Bogota	94	144	✗
Bolivar	16	20	✗
Boyaca	11	20	✗
Caldas	14	27	✗
Caqueta	1	3	✗
Casanare	3	12	✗
Cauca	12	25	✗
Cesar	17	31	✗
Choco	9	7	✓
Cordoba	14	57	✗
Cundinamarca	35	60	✗
Guaviare	2	4	✗
Huila	13	36	✗
La Guajira	3	12	✗
Magdalena	13	13	—
Meta	10	14	✗
Nariño	14	52	✗
Norte De Santander	12	29	✗
Putumayo	2	3	✗
Quindio	6	15	✗
Risaralda	7	19	✗
San Andres	1	-	✓
Santander	42	65	✗
Sede Nacional *	71	30	✓
Sucre	14	19	✗
Tolima	28	39	✗
Valle Del Cauca	45	102	✗
Vaupes	-	1	✗
Total General	563	1.004	✗

* 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 febrero de 2016 se recibieron 1.004 reclamos, incremento en 78% respecto a enero de 2016, de los reclamos recibidos 30 corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las respectivas dependencias. Para este periodo las Regionales Guainía y Vichada no registraron Reclamos.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones	Idoneidad del Recurso Humano	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Demora en los pagos	Cobros No Autorizados	Maltrato a Usuarios del Programa	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	133	34	25	20	9	25	17	12
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	92	26	10	17	4	16	12	7
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	49	9	3	5	33	14	4	7
Hogares Sustitutos	13	5	17	2	9	-	5	-
Servicio al Ciudadano	13	9	-	13	-	-	-	1
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	14	3	9	4	-	-	3	1
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	20	6	-	1	1	1	-	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	8	1	12	3	-	-	1	2

Se observa que los motivos con más reclamos son: Incumplimiento de obligaciones, Idoneidad del recurso Humano y Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes; 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. 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.
- 3. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**, Se presenta cuando los agentes educativos maltratan a los Niños, Niñas y Adolescentes física, verbal y psicológicamente.

6.3 SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL ENERO Y FEBRERO DE 2016

Regional	Enero 2016	Febrero 2016	Variación
Antioquia	2	1	✓
Atlantico	-	2	✗
Bogota	1	2	✗
Caldas	-	8	✗
Cauca	-	1	✗
Cordoba	2	1	✓
Cundinamarca	-	1	✗
Huila	4	4	—
Magdalena	-	1	✗
Nariño	7	5	✓
Norte De Santander	2	1	✓
Quindio	1	1	—
Risaralda	1	-	✓
San Andres	-	7	✗
Santander	2	1	✓
Sede Nacional	12	4	✓
Sucre	1	-	✓
Tolima	-	1	✗
Valle Del Cauca	4	3	✓
Total General	39	44	✗

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

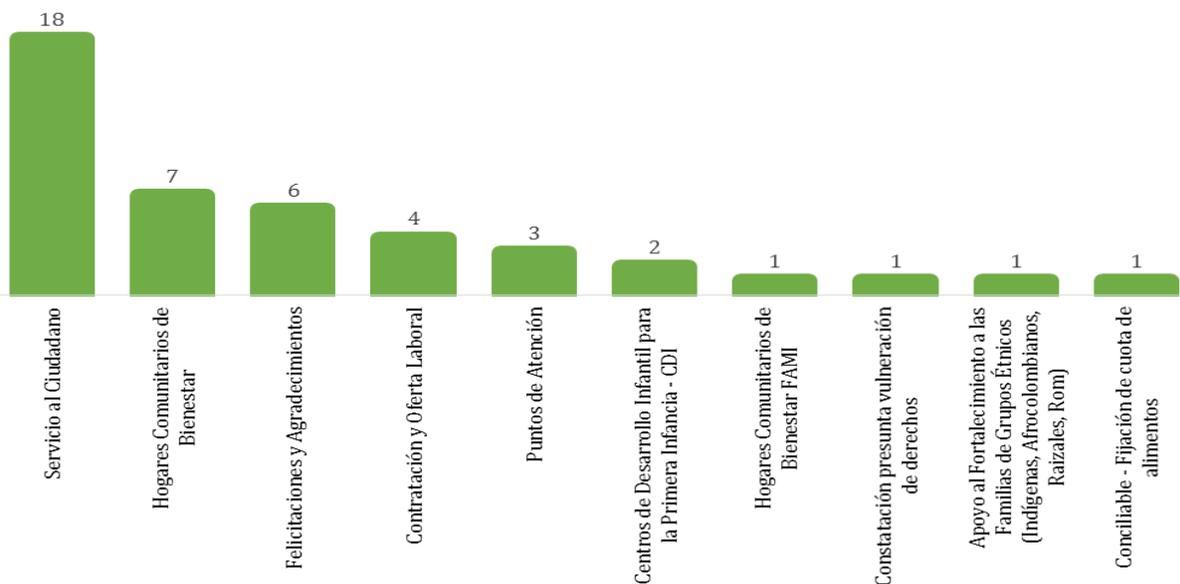
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminución en las Sugerencias

En el mes de febrero de 2016 se recibieron 44 Sugerencias, de las cuales 4 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 44 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Hogares Comunitarios de Bienestar con una participación del 41% y 16% respectivamente.

1. **Servicio al Ciudadano**, Son las observaciones que hacen los ciudadanos respecto al mejoramiento del servicio y de las instalaciones para que la atención sea más eficiente.
2. **Hogares Comunitarios de Bienestar**, Los ciudadanos sugieren la instalación de cámaras de video dentro de los hogares para una mayor vigilancia y control, también sugieren mejora el paquete nutricional de los programas.

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN FEBRERO DE 2016

Regional	Total
Caldas	8
San Andres	7
Nariño	5
Sede Nacional	4
Huila	4

La regional con mayor número de sugerencias fue Caldas con una participación del 18% sobre el total de sugerencias en el mes de febrero 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 febrero de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2016
Derecho de Petición (Consulta)	27
Derecho de Petición (Información)	58
Información y Orientación	26.992
Informacion y Orientacion con Tramite	10.141

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones:

TIPO DE PETICIÓN	FEBRERO 2016
Derecho de Petición	78
Información y Orientación con Trámite	546

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal	12.847	6
Informacion y Orientacion con Tramite	10.141	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	9.302	2
Denuncias PRD	3.688	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.571	4
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.198	5
Reclamos	1.003	7
Derecho de Petición	921	7
Quejas	243	6
Denuncias Violencia Intrafamiliar	159	1
Sugerencias	45	5
Total general	41.118	

8. TEMAS DE INTERES

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.

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



Síguenos en:



www.facebook.com/ICBFColombia

@ICBFColombia