

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN JULIO
2016



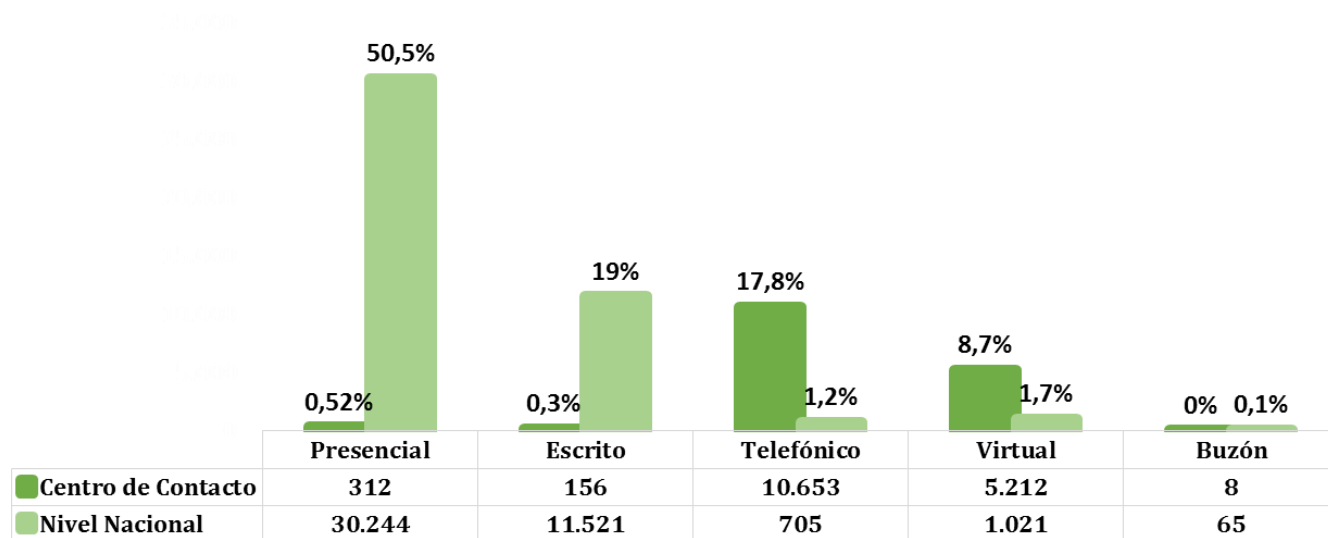
PROSPERIDAD
PARA TODOS

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 Interés

1. PETICIONES POR CANAL

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



En el mes de Julio de 2016 se recibió un total de 59.897 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 50.5% y un 17.8% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 23% (2.450) 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.

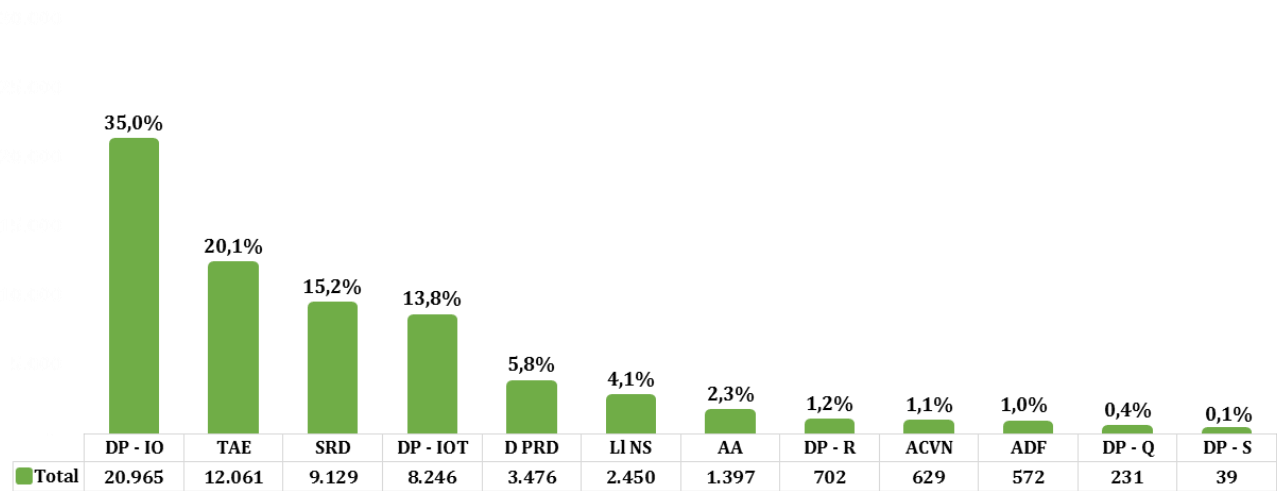
Regional	Total	%
Amazonas	101	0,3%
Antioquia	2.593	7,2%
Arauca	200	0,6%
Atlantico	1.475	4,1%
Bogota	7.329	20,4%
Bolivar	875	2,4%
Boyaca	893	2,5%
Caldas	808	2,3%
Caqueta	366	1,0%
Casanare	489	1,4%
Cauca	640	1,8%
Cesar	943	2,6%
Choco	258	0,7%
Cordoba	1.020	2,8%
Cundinamarca	1.707	4,8%
Guainia	43	0,1%
Guaviare	160	0,4%
Huila	1.566	4,4%
La Guajira	375	1,0%
Magdalena	611	1,7%
Meta	1.204	3,4%
Nariño	1.027	2,9%
Norte De Santander	1.363	3,8%
Putumayo	277	0,8%
Quindio	535	1,5%
Risaralda	866	2,4%
San Andres	189	0,5%
Santander	1.612	4,5%
Sede Nacional	645	1,8%
Sucre	407	1,1%
Tolima	2.008	5,6%
Valle Del Cauca	3.150	8,8%
Vaupes	27	0,1%
Vichada	148	0,4%
Total General	35.910	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Revivir	902
Meta	Cz Villavicencio 2	790
Bogota	Cz Kennedy	773
Tolima	Cz Jordan	680
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	623
Cesar	Cz Valledupar 2	598
Valle Del Cauca	Cz Centro	575
Bogota	Cz Engativa	548
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	533
Bogota	Cz Usme	524
Cundinamarca	Cz Soacha	515
Huila	Cz Neiva	511
Bogota	Cz Bosa	494
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	492
Bogota	Regional Bogota	488
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	480
Bogota	Cz Suba	447
Antioquia	Cz Integral Nororiental	440
Risaralda	Cz Pereira	426
Huila	Cz La Gaitana	411

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 Julio 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 89.9% 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 Julio de 2016, con un 35.0% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Servicio al Ciudadano, Alimentos, Otras Instituciones, Custodia y cuidado personal y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia los cuales representan el 72% 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 20,1% del total de peticiones registradas en Julio 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 72% 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 15.2% del total de peticiones registradas en Julio 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 73% 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 13.8% del total de peticiones registradas en Julio 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 74%, 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 Julio 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.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta tabla muestra el indicador final de junio de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	100,0%
Antioquia	99,2%	100,0%	92,0%
Arauca	100,0%	81,8%	87,3%
Atlántico	93,8%	100,0%	85,5%
Bogotá	97,1%	99,5%	93,9%
Bolívar	99,1%	88,2%	96,8%
Boyacá	98,5%	93,8%	96,3%
Caldas	99,4%	96,4%	93,2%
Caquetá	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	97,6%
Cauca	100,0%	96,9%	97,7%
Cesar	100,0%	100,0%	98,7%
Chocó	100,0%	100,0%	100,0%
Córdoba	100,0%	98,3%	93,9%
Cundinamarca	99,2%	98,4%	94,0%
Guainía	100,0%	0,0%	100,0%
Guaviare	100,0%	33,3%	92,6%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	91,7%	97,5%
Magdalena	94,5%	100,0%	94,4%
Meta	100,0%	94,7%	96,5%
Nariño	100,0%	100,0%	100,0%
Norte De Santander	100,0%	100,0%	90,1%
Putumayo	100,0%	75,0%	100,0%
Quindío	100,0%	100,0%	99,6%
Risaralda	100,0%	94,4%	85,9%
San Andrés	100,0%	100,0%	100,0%
Santander	100,0%	95,7%	98,9%
Sede Nacional	100,0%	96,2%	89,1%
Sucre	100,0%	100,0%	100,0%
Tolima	99,3%	100,0%	98,8%
Valle Del Cauca	100,0%	100,0%	95,0%
Vaupés	100,0%	100,0%	100,0%
Vichada	77,8%	N/A	62,3%
Total General	98,6%	97,7%	94,8%

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 Julio (16 de agosto de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	79,3%
Antioquia	90,6%	80,9%	57,5%
Arauca	100,0%	66,7%	100,0%
Atlántico	98,6%	80,0%	80,9%
Bogotá	96,9%	97,0%	92,2%
Bolívar	91,7%	92,3%	91,0%
Boyacá	100,0%	72,2%	94,0%
Caldas	100,0%	97,3%	92,8%
Caquetá	100,0%	100,0%	97,2%
Casanare	100,0%	100,0%	87,5%
Cauca	95,9%	84,6%	98,7%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Chocó	100,0%	100,0%	98,0%
Córdoba	97,0%	100,0%	96,2%
Cundinamarca	96,0%	87,2%	92,2%
Guainía	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	76,9%	100,0%	86,8%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	75,0%	87,5%
Magdalena	94,2%	100,0%	100,0%
Meta	94,3%	100,0%	92,4%
Nariño	100,0%	100,0%	99,7%
Norte De Santander	97,8%	96,7%	95,2%
Putumayo	93,8%	100,0%	95,9%
Quindío	100,0%	100,0%	98,8%
Risaralda	100,0%	100,0%	99,6%
San Andres	100,0%	100,0%	75,9%
Santander	98,9%	100,0%	97,2%
Sede Nacional	100,0%	89,7%	92,5%
Sucre	100,0%	91,7%	97,9%
Tolima	99,4%	94,9%	98,1%
Valle Del Cauca	99,2%	95,6%	92,1%
Vaupés	100,0%	N/A	100,0%
Vichada	60,0%	100,0%	67,9%
Total General	97,2%	93,5%	91,8%

Resolución 3962 de 2016

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



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS POR REGIONAL – JULIO 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	1	2	1
Antioquia	18	34	3
Arauca	2	7	-
Atlantico	3	27	2
Bogota	62	108	6
Bolivar	3	19	-
Boyaca	-	16	1
Caldas	7	24	1
Caqueta	3	1	-
Casanare	5	4	-
Cauca	3	15	1
Cesar	2	14	1
Choco	-	3	-
Cordoba	2	43	3
Cundinamarca	6	42	-
Guaviare	1	3	-
Huila	5	19	1
La Guajira	-	5	4
Magdalena	2	11	-
Meta	4	21	-
Nariño	7	40	5
Norte De Santander	10	21	2
Putumayo	2	7	-
Quindio	4	18	1
Risaralda	2	12	-
San Andres	-	-	2
Santander	11	16	2
Sede Nacional	10	18	2
Sucre	2	29	-
Tolima	14	42	1
Valle Del Cauca	24	67	-
Vichada	-	2	-
Total General	215	690	39

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

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

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

6.1 QUEJAS

CUADRO COMPARATIVO QUEJAS POR REGIONAL JUNIO Y JULIO DE 2016

Regional	Junio 2016	Julio 2016	Variación
Amazonas	1	1	—
Antioquia	9	18	×
Arauca	2	2	—
Atlántico	3	3	—
Bogotá	70	62	✓
Bolívar	-	3	×
Boyacá	10	-	✓
Caldas	3	7	×
Caquetá	5	3	✓
Casanare	2	5	×
Cauca	5	3	✓
Cesar	1	2	×
Córdoba	5	2	✓
Cundinamarca	13	6	✓
Guainía	1	-	✓
Guaviare	2	1	✓
Huila	7	5	✓
Magdalena	2	2	—
Meta	4	4	—
Nariño	5	7	×
Norte De Santander	6	10	×
Putumayo	3	2	✓
Quindío	4	4	—
Risaralda	6	2	✓
Santander	8	11	×
Sede Nacional *	20	10	✓
Sucre	1	2	×
Tolima	8	14	×
Valle Del Cauca	11	24	×
Vichada	1	-	✓
Total General	218	215	✓

* 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 julio de 2016 se recibieron 215 quejas, se presentó una disminución del 1,38% respecto a junio de 2016; de estas quejas 10 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos las regionales Choco, La Guajira, San Andrés y Vaupés no registraron quejas.

6.1 QUEJAS

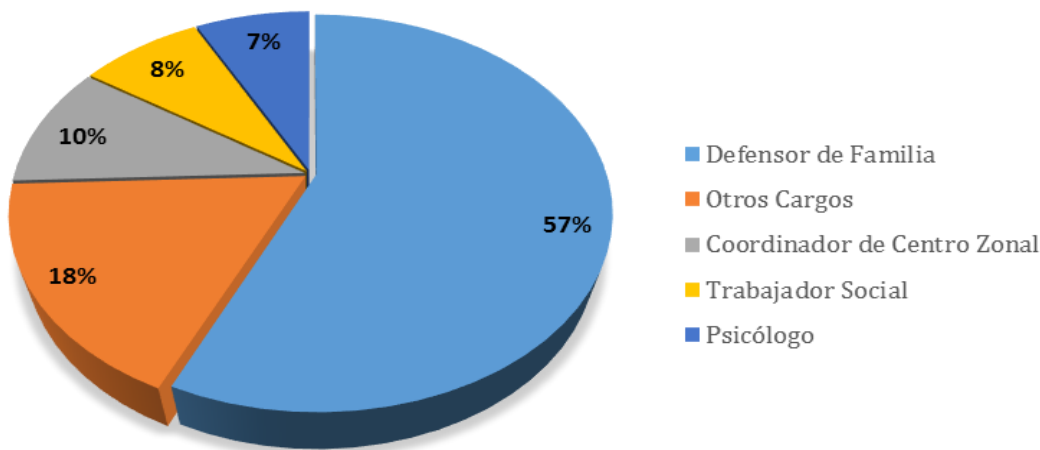
TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

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	Personal	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Medidas de Protección	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Supervisión de Contratos
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	19	13	7	2	4	3	-	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	11	9	6	-	3	-	-	-
Servicio al Ciudadano	7	7	7	5	1	-	1	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	8	3	2	1	2	-	-	-
Conciliable - Fijación de visitas	5	-	1	-	3	-	-	-
Servidores Públicos	4	-	-	2	-	-	2	-
Hogares Sustitutos	3	-	4	1	-	-	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	4	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 57% de participación respecto al total de quejas en el mes de julio.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogota	46
Valle Del Cauca	12
Antioquia	11
Tolima	7
Santander	4
Norte De Santander	4
Nariño	4
Huila	4

De las 215 quejas recibidas en el mes de julio de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá, Valle del Cauca y Antioquia.

6.2 RECLAMOS

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL JUNIO Y JULIO DE 2016

Regional	Junio 2016	Julio 2016	Variación
Amazonas	-	2	✗
Antioquia	95	34	✓
Arauca	5	7	✗
Atlantico	28	27	✓
Bogota	128	108	✓
Bolivar	15	19	✗
Boyaca	24	16	✓
Caldas	26	24	✓
Caqueta	5	1	✓
Casanare	11	4	✓
Cauca	18	15	✓
Cesar	25	14	✓
Choco	1	3	✗
Cordoba	56	43	✓
Cundinamarca	55	42	✓
Guaviare	4	3	✓
Huila	16	19	✗
La Guajira	22	5	✓
Magdalena	18	11	✓
Meta	17	21	✗
Nariño	43	40	✓
Norte De Santander	14	21	✗
Putumayo	7	7	—
Quindio	10	18	✗
Risaralda	13	12	✓
San Andres	2	-	✓
Santander	37	16	✓
Sede Nacional *	25	18	✓
Sucre	24	29	✗
Tolima	30	42	✗
Valle Del Cauca	75	67	✓
Vaupes	1	-	✓
Vichada	1	2	✗
Total General	851	690	✓

* 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 julio de 2016 se recibieron 690 reclamos, se present3 una disminuci3n del 19% respecto a junio de 2016, de los reclamos recibidos 18 corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionados a las respectivas dependencias. Para este periodo la Regional Guain3a no registro Reclamos.

6.2 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	Suspensión del Servicio	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	84	25	22	9	19	20	9	4
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	47	9	23	17	5	9	7	-
Hogares Sustitutos	14	12	8	1	1	-	1	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	17	-	3	-	6	3	1	-
Servicio al Ciudadano	17	-	1	5	2	-	1	6
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	12	3	6	3	3	2	-	2
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	10	7	2	4	6	-	-	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	7	8	3	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 Sustitutos.

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 JUNIO Y JULIO DE 2016

Regional	Junio 2016	Julio 2016	Variación
Amazonas	2	1	✓
Antioquia	1	3	✗
Atlantico	3	2	✓
Bogota	7	6	✓
Bolivar	2	-	✓
Boyacá	1	1	—
Caldas	-	1	✗
Cauca	-	1	✗
Cesar	-	1	✗
Choco	1	-	✓
Cordoba	1	3	✗
Cundinamarca	1	-	✓
Guaviare	1	4	✗
Huila	3	1	✓
Nariño	3	5	✗
Norte De Santander	-	2	✗
Quindio	-	1	✗
Risaralda	2	-	✓
San Andres	-	2	✗
Santander	2	2	—
Sede Nacional	10	2	✓
Sucre	-	-	✗
Tolima	-	1	✗
Valle Del Cauca	3	-	✓
Vichada	1	-	✓
Total General	44	39	✓

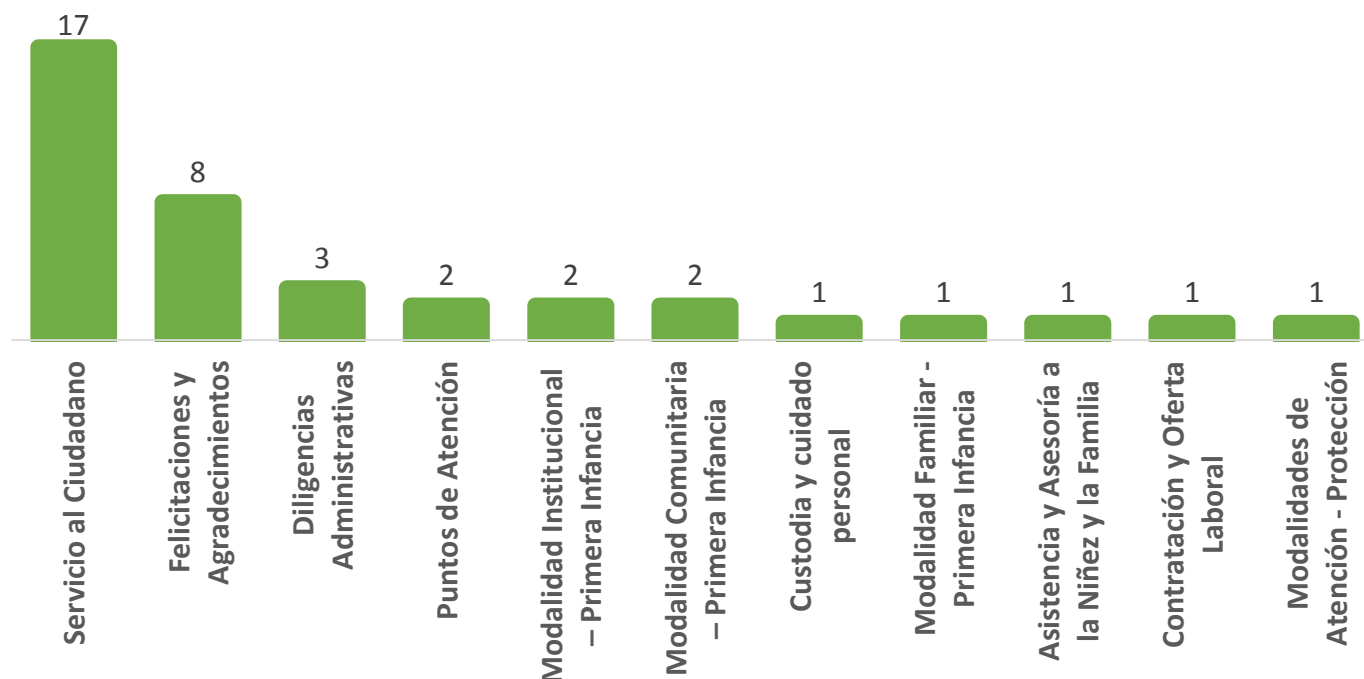
* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

- ✗ 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 julio de 2016 se recibieron 39 Sugerencias, este valor Disminuyo en un 11% con respecto al mes de junio, las 2 peticiones 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 JULIO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 39 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 44% y 21% 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 JULIO DE 2016

Regional	Total
Bogota	6
Nariño	5
La Guajira	4
Antioquia	3
Cordoba	3

La regional con mayor número de sugerencias fue la Regional Bogotá, con una participación del 15% sobre el total de sugerencias en el mes de julio 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 Julio de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	JULIO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	230
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.001
Derecho de Petición - Información y Orientación	20.965
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.015

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

TIPO DE PETICIÓN	JULIO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.174
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	479

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

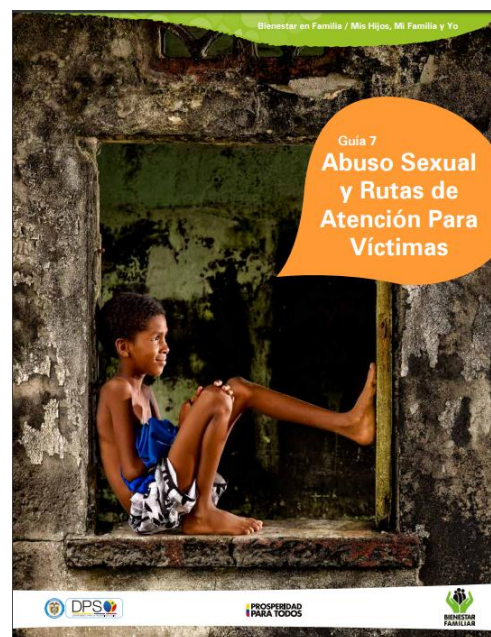
Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	12.061	7
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	9.129	5
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.246	4
Denuncias PRD	3.476	6
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.397	4
Derecho de Petición - Reclamos	702	5
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	629	4
Derecho de Petición - Quejas	231	5
Derecho de Petición - Sugerencias	39	5
Total general	35.910	

8. TEMAS DE INTERES



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.

Funcionarios de la Dirección de Servicios y Atención y 42 asesores de los diferentes canales del centro de contacto, participaron en la capacitación de la estrategia “las primeras 72 horas”, liderada por la Dirección de Protección los días 21 y 22 de julio.



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



www.facebook.com/ICBFColombia

Síguenos en:



[@ICBFColombia](https://twitter.com/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