

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN JUNIO
2016



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

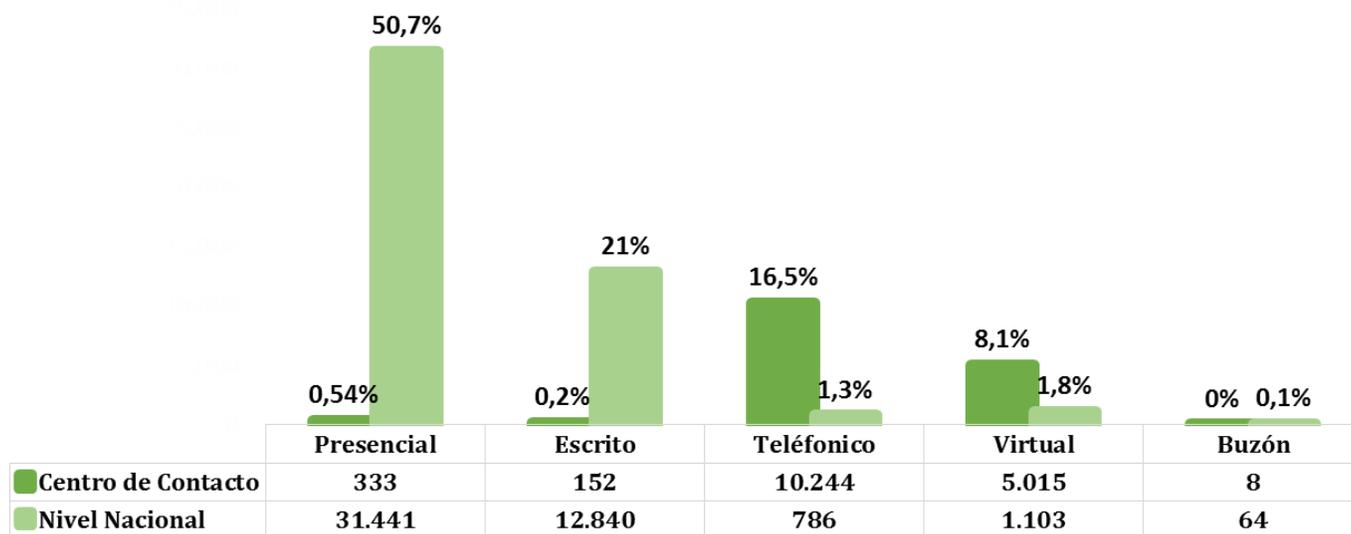
CONTENIDO

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 Gestión
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 Junio de 2016 se recibió un total de 61.986 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 50.7% y un 16.5% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 21% (2.129) 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.

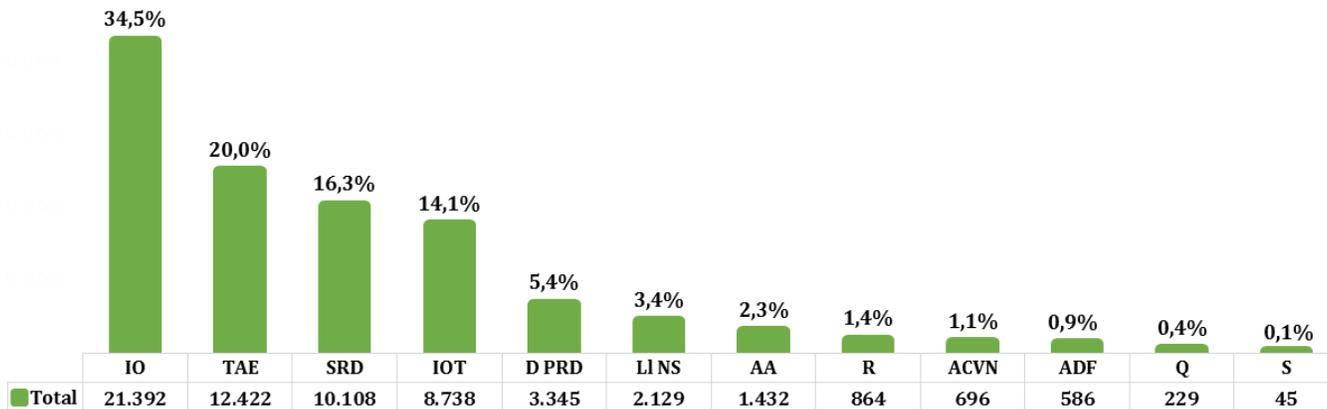
Regional	Total	%
Amazonas	143	0,4%
Antioquia	2.844	7,5%
Arauca	199	0,5%
Atlantico	1.575	4,2%
Bogota	7.402	19,5%
Bolivar	916	2,4%
Boyaca	999	2,6%
Caldas	885	2,3%
Caqueta	385	1,0%
Casanare	569	1,5%
Cauca	693	1,8%
Cesar	1.125	3,0%
Choco	262	0,7%
Cordoba	960	2,5%
Cundinamarca	1.886	5,0%
Guainia	84	0,2%
Guaviare	157	0,4%
Huila	1.467	3,9%
La Guajira	407	1,1%
Magdalena	653	1,7%
Meta	1.087	2,9%
Nariño	1.137	3,0%
Norte De Santander	1.321	3,5%
Putumayo	260	0,7%
Quindio	588	1,6%
Risaralda	915	2,4%
San Andres	219	0,6%
Santander	1.699	4,5%
Sede Nacional	641	1,7%
Sucre	434	1,1%
Tolima	2.036	5,4%
Valle Del Cauca	3.669	9,7%
Vaupes	47	0,1%
Vichada	215	0,6%
Total General	37.879	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Kennedy	825
Valle Del Cauca	Cz Centro	684
Bogota	Cz Revivir	748
Meta	Cz Villavicencio 2	723
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	684
Tolima	Cz Jordan	612
Cesar	Cz Valledupar 2	591
Cundinamarca	Cz Soacha	585
Bogota	Cz Suba	567
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	555
Bogota	Cz Bosa	536
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	511
Antioquia	Cz Integral Nororiental	497
Risaralda	Cz Pereira	497
Bogota	Cz Engativa	492
Valle Del Cauca	Cz Suroriental	488
Bogota	Cz Usme	486
Huila	Cz Neiva	456
Antioquia	Cz Integral Sur Oriental	426
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	420

3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



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

Los 5 tipos de petición más utilizados en el mes de Junio 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 90.4% 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 Junio 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 68% 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% del total de peticiones registradas en Junio 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 cuarto lugar, con el 16.3% del total de peticiones registradas en Junio 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 74.1% 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 tercer lugar, con el 14.1% del total de peticiones registradas en Junio de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud de Copias, otras instituciones, Actas Complementarias y Traslado de Historia estos motivos representan el 78%, 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 5.4% del total de peticiones registradas en Junio de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Consumo de sustancias psicoactivas, Problemas de Comportamiento y Maltrato Psicológico, estos motivos representan el 92.4% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Mayo de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,00%	100,00%	100,00%
Antioquia	99,57%	94,95%	88,60%
Arauca	100,00%	85,71%	96,63%
Atlantico	85,58%	92,86%	85,06%
Bogota	93,33%	99,60%	91,22%
Bolivar	100,00%	92,31%	96,76%
Boyaca	96,77%	96,97%	97,34%
Caldas	99,24%	100,00%	98,09%
Caqueta	100,00%	100,00%	100,00%
Casanare	93,55%	100,00%	90,32%
Cauca	100,00%	100,00%	100,00%
Cesar	100,00%	100,00%	100,00%
Choco	100,00%	100,00%	100,00%
Cordoba	100,00%	94,74%	99,54%
Cundinamarca	100,00%	100,00%	98,02%
Guainia	66,67%	N/A	100,00%
Guaviare	88,89%	75,00%	86,67%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	94,74%	50,00%	96,08%
Magdalena	98,65%	95,00%	100,00%
Meta	98,25%	100,00%	93,53%
Nariño	95,88%	98,57%	98,85%
Norte De Santander	92,86%	80,00%	92,90%
Putumayo	100,00%	100,00%	98,39%
Quindio	100,00%	95,24%	98,80%
Risaralda	98,77%	100,00%	99,50%
San Andres	100,00%	100,00%	97,85%
Santander	100,00%	100,00%	99,42%
Sede Nacional	100,00%	54,35%	78,57%
Sucre	93,48%	100,00%	98,04%
Tolima	100,00%	96,83%	98,52%
Valle Del Cauca	99,24%	99,04%	97,80%
Vaupés	100,00%	0,00%	100,00%
Vichada	80,00%	100,00%	80,23%
Total General	96,70%	94,08%	95,02%

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 Junio (15 de Julio de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,00%	100,00%	89,66%
Antioquia	98,78%	98,65%	90,76%
Arauca	100,00%	81,82%	87,27%
Atlantico	91,01%	100,00%	84,97%
Bogota	94,48%	99,47%	90,92%
Bolivar	92,11%	76,47%	95,22%
Boyaca	95,38%	90,91%	96,33%
Caldas	99,35%	92,86%	93,21%
Caqueta	100,00%	100,00%	99,39%
Casanare	96,67%	100,00%	96,95%
Cauca	97,70%	93,75%	95,91%
Cesar	100,00%	100,00%	98,73%
Choco	92,31%	100,00%	100,00%
Cordoba	97,53%	98,31%	93,90%
Cundinamarca	98,48%	96,88%	92,15%
Guainia	57,14%	0%	100,00%
Guaviare	100,00%	33,33%	92,59%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	72,73%	87,50%	95,00%
Magdalena	92,73%	95,45%	94,32%
Meta	93,02%	94,74%	94,96%
Nariño	100,00%	100,00%	97,95%
Norte De Santander	94,55%	100,00%	90,06%
Putumayo	100,00%	75,00%	100,00%
Quindio	98,33%	100,00%	99,60%
Risaralda	100,00%	94,44%	85,93%
San Andres	100,00%	100,00%	92,55%
Santander	99,38%	91,30%	97,53%
Sede Nacional	100,00%	96,23%	85,50%
Sucre	100,00%	100,00%	100,00%
Tolima	98,62%	100,00%	98,70%
Valle Del Cauca	99,18%	98,85%	94,49%
Vaupes	100,00%	100,00%	100,00%
Vichada	77,78%	N/A	62,32%
Total General	96,72%	96,60%	93,30%

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

Resolución 3962 de 2016

Consulte los indicadores aquí

6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	1	-	2
Antioquia	9	95	1
Arauca	2	5	-
Atlantico	3	28	3
Bogota	70	128	7
Bolivar	-	15	2
Boyaca	10	24	1
Caldas	3	26	-
Caqueta	5	5	-
Casanare	2	11	-
Cauca	5	18	-
Cesar	1	25	-
Choco	-	1	1
Cordoba	5	56	1
Cundinamarca	13	55	1
Guainia	1	-	-
Guaviare	2	4	1
Huila	7	16	3
La Guajira	-	22	-
Magdalena	2	18	-
Meta	4	17	-
Nariño	5	43	3
Norte De Santander	6	14	-
Putumayo	3	7	-
Quindio	4	10	-
Risaralda	6	13	2
San Andres	-	2	-
Santander	8	37	2
Sede Nacional	20	25	10
Sucre	1	24	-
Tolima	8	30	-
Valle Del Cauca	11	75	3
Vaupes	-	1	-
Vichada	1	1	1
Total General	218	851	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 MAYO Y JUNIO DE 2016

Regional	Mayo 2016	Junio 2016	Variación
Amazonas	1	1	—
Antioquia	16	9	✓
Arauca	1	2	✗
Atlantico	3	3	—
Bogota	63	70	✗
Bolivar	6	-	✓
Boyaca	6	10	✗
Caldas	8	3	✓
Caqueta	1	5	✗
Casanare	5	2	✓
Cauca	4	5	✗
Cesar	3	1	✓
Cordoba	2	5	✗
Cundinamarca	7	13	✗
Guainia		1	✗
Guaviare		2	✗
Huila	10	7	✓
La Guajira	2	-	✓
Magdalena	1	2	✗
Meta	4	4	—
Nariño	8	5	✓
Norte De Santander	11	6	✓
Putumayo	1	3	✗
Quindio	6	4	✓
Risaralda	1	6	✗
San Andres	2	-	✓
Santander	13	8	✓
Sede Nacional *	29	20	✓
Sucre	1	1	—
Tolima	10	8	✓
Valle Del Cauca	23	11	✓
Vaupés	1	-	✓
Vichada	-	1	✗
Total General	249	218	✓

* 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 disminuci3n en las Quejas

En el mes de Junio de 2016 se recibieron 218 quejas, se present3 una disminuci3n del 12% respecto a Mayo de 2016; de estas quejas 20 corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos la regional de Choco no registro quejas.

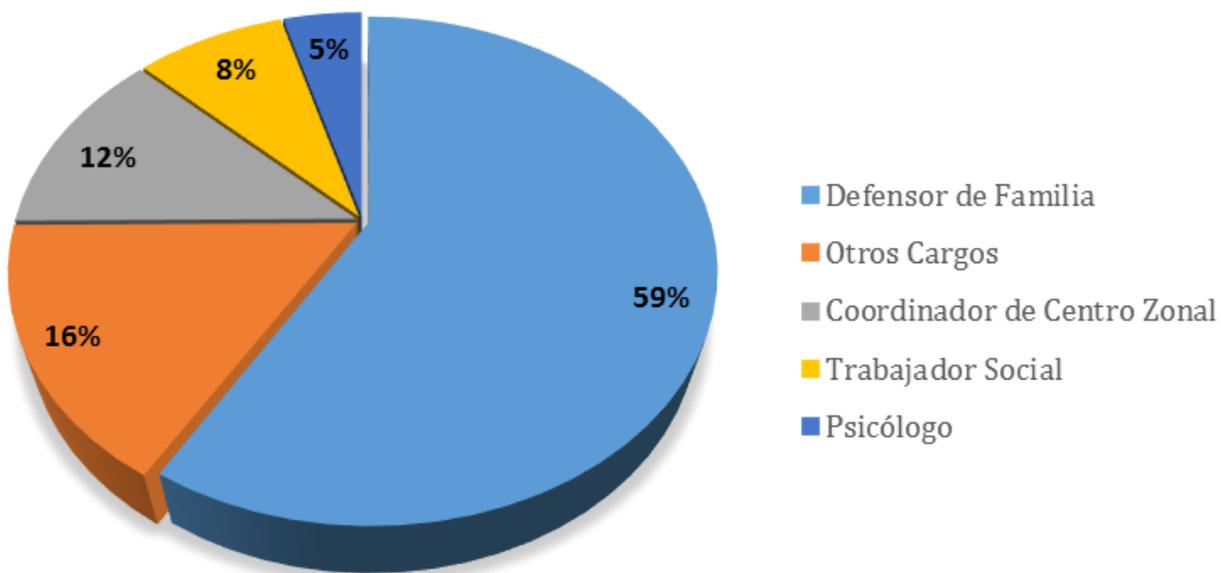
TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

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)	Personal	Medidas de Protección	Contratación	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	33	21	4	2	-	3	-	-
Servicio al Ciudadano	7	3	16	1	-	-	-	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	15	4	1	2	-	-	-	-
Servidores Públicos	7	-	1	-	5	-	2	3
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	4	3	-	2	-	-	-	-
Hogares Sustitutos	4	1	-	-	1	2	-	-
Diligencias Administrativas	1	1	3	-	-	-	1	-
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	1	1	2	-	-	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 es te motivo los ciudadanos manifestaron el inconformismo por el maltrato despectivo, grosero y psicológico que tuvieron los colaboradores de los diferentes puntos de atención.

PERFIL DE LOS COLABORADORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS



Se observa que el servidor público mayor número de quejas es el Defensor de Familia con 59% de participación respecto al total de quejas en el mes de Junio.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogota	46
Valle Del Cauca	9
Cundinamarca	9
Antioquia	6
Huila	5
Cauca	4
Santander	4
Sede Nacional	4

De las 218 quejas recibidas en el mes de Junio 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.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL MAYO Y JUNIO DE 2016

Regional	Mayo 2016	Junio 2016	Variación
Amazonas	2	-	✓
Antioquia	72	95	✗
Arauca	7	5	✓
Atlantico	29	28	✓
Bogota	150	128	✓
Bolivar	15	15	—
Boyaca	22	24	✗
Caldas	22	26	✗
Caqueta	5	5	—
Casanare	15	11	✓
Cauca	20	18	✓
Cesar	20	25	✗
Choco	4	1	✓
Cordoba	51	56	✗
Cundinamarca	50	55	✗
Guaviare	2	4	✗
Huila	38	16	✓
La Guajira	10	22	✗
Magdalena	18	18	—
Meta	21	17	✓
Nariño	58	43	✓
Norte De Santander	13	14	✗
Putumayo	2	7	✗
Quindio	10	10	—
Risaralda	13	13	—
San Andres	-	2	✗
Santander	44	37	✓
Sede Nacional *	24	25	✗
Sucre	25	24	✓
Tolima	52	30	✓
Valle Del Cauca	73	75	✗
Vaupes	1	1	—
Vichada	6	1	✓
Total General	894	851	✓

* 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 Junio de 2016 se recibieron 851 reclamos, se presentó una disminuci3n del 5% respecto a Mayo de 2016, de los reclamos recibidos 25 corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las respectivas dependencias. Para este periodo la Regional Guainía 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	Maltrato a Usuarios del Programa	Cobros No Autorizados	Incumplimiento en Cantidad de producto o servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	91	18	24	10	21	13	13	7
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	83	7	17	16	19	9	5	8
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	27	9	3	37	5	2	6	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	32	8	-	-	3	2	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	17	-	10	4	2	4	3	4
Servicio al Ciudadano	18	-	10	1	7	-	-	-
Hogares Sustitutos	8	16	2	-	1	6	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	8	9	1	-	4	1	-	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 reclamos se presentaron fueron: Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de desarrollo infantil para la primera infancia- CDI y hogares infantiles – lactantes y preescolares.

1. Incumplimiento de Obligaciones, en este motivo los acudientes de los beneficiarios de los programas manifestaron su inconformidad en cuanto a la falta de cuidado hacia los Niños, Niñas y Adolescentes por parte de las madres comunitarias, así como la suspensión de los cupos a los beneficiarios sin motivo, los niños quedan constantemente al cuidado de personas no idóneas, cuando ocurre algún accidente con los beneficiarios los padres son informados hasta el momento recoger el niño cuando ocurre el incidente.

2. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes, Se presenta cuando los agentes educativos maltratan a los Niños, Niñas y Adolescentes física, verbal y psicológicamente.

3. Idoneidad del Recurso Humano, Se presenta cuando los agentes educativos no tienen las competencias para ejercer dicha labor, realizan constantemente escándalos públicos y también cuando su familia presenta problemas internos que interfieren en la correcta prestación del servicio.

6.3 SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL MAYO Y JUNIO DE 2016

Regional	Mayo 2016	Junio 2016	Variación
Amazonas	4	2	✓
Antioquia	4	1	✓
Atlantico	-	3	✗
Bogota	3	7	✗
Bolivar	-	2	✗
Boyacá	3	1	✓
Caldas	1	-	✓
Casanare	2	-	✓
Cauca	1	-	✓
Cesar	1	-	✓
Choco	-	1	✗
Cordoba	-	1	✗
Cundinamarca	-	1	✗
Guaviare	-	1	✗
Huila	9	3	✓
Meta	1	-	✓
Nariño	6	3	✓
Quindio	2	-	✓
Risaralda	-	2	✗
Santander	1	2	✗
Sede Nacional	7	10	✗
Sucre	1	-	✓
Tolima	1	-	✓
Valle Del Cauca	2	3	✗
Vichada	-	1	✗
Total General	49	44	✓

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

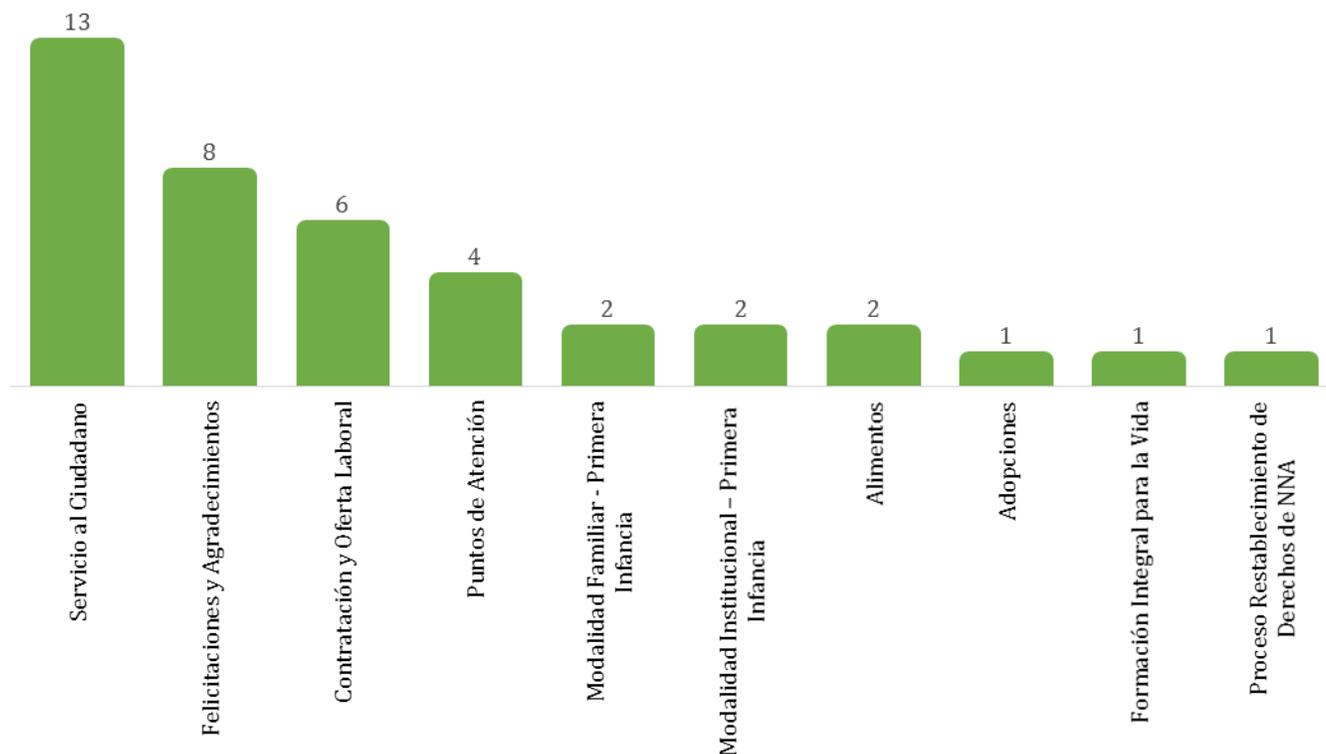
-  Indica que existio un incremento en las Sugerencias
-  Indica que no existio una variación en las Sugerencias
-  Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de Junio de 2016 se recibieron 44 Sugerencias, este valor Disminuyo en un 10% con respecto al mes de Mayo, las 10 peticiones de la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN JUNIO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 44 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 30% y 18% 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 del centro zonal ciudad Bolívar.

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN JUNIO DE 2016

Regional	Total
Sede Nacional	10
Bogota	7
Valle Del Cauca	3
Atlantico	3
Huila	3
Nariño	3

La regional con mayor número de sugerencias fue Sede Nacional con una participación del 23% sobre el total de sugerencias en el mes de Junio 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 Junio de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	206
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	1.069
Derecho de Petición - Información y Orientación	21.392
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.463

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

TIPO DE PETICIÓN	JUNIO 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	3.090
Derecho de Petición - 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 (TAE)	12.422	7
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	10.108	6
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.738	4
Denuncias PRD	3.345	7
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.432	5
Derecho de Petición - Reclamos	864	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	696	4
Derecho de Petición - Quejas	229	5
Derecho de Petición - Sugerencias	45	5
Total general	37.879	

8. TEMAS DE INTERES



La Dirección de Servicios y Atención, con el fin de adelantar jornadas dedicadas a absolver dudas relacionadas con la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, que adoptada mediante Resolución 3962 de 2016, realizó sesiones de videoconferencias relacionadas a continuación, las cuales se desarrollaron el 21 de junio de 1 a 4 pm Grupo 1, por la Sala de Videoconferencia de la Sede de la Dirección General y el 28 de Junio de 2 a 5 pm Grupo 2 por Lync, en ellas participaron:

1er Grupo 1:00 a 4:00 pm	
REGIONAL	
1	REGIONAL PUTUMAYO
2	REGIONAL MAGDALENA
3	REGIONAL NARIÑO
4	REGIONAL CORDOBA
5	REGIONAL CESAR
6	REGIONAL ANTIOQUIA
7	REGIONAL META
8	REGIONAL CAUCA
9	REGIONAL LA GUAJIRA
10	REGIONAL CAQUETA
11	REGIONAL GUAINIA
12	REGIONAL AMAZONAS
13	REGIONAL CUNDINAMARCA
14	REGIONAL BOLIVAR
15	REGIONAL CALDAS
16 y 17	REGIONAL CHOCO REGIONAL HUILA

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



Síguenos en:



www.facebook.com/ICBFColombia

@ICBFColombia

El canal telefónico cuenta con tres líneas de atención gratuitas, las 24 horas:

- ❖ Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- ❖ Línea de prevención abuso sexual 018000 11 24 40
- ❖ Línea especializada para la atención de niños, niñas y adolescentes 106 disponibles de lunes a domingo las 24 horas