

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN MARZO  
2016



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

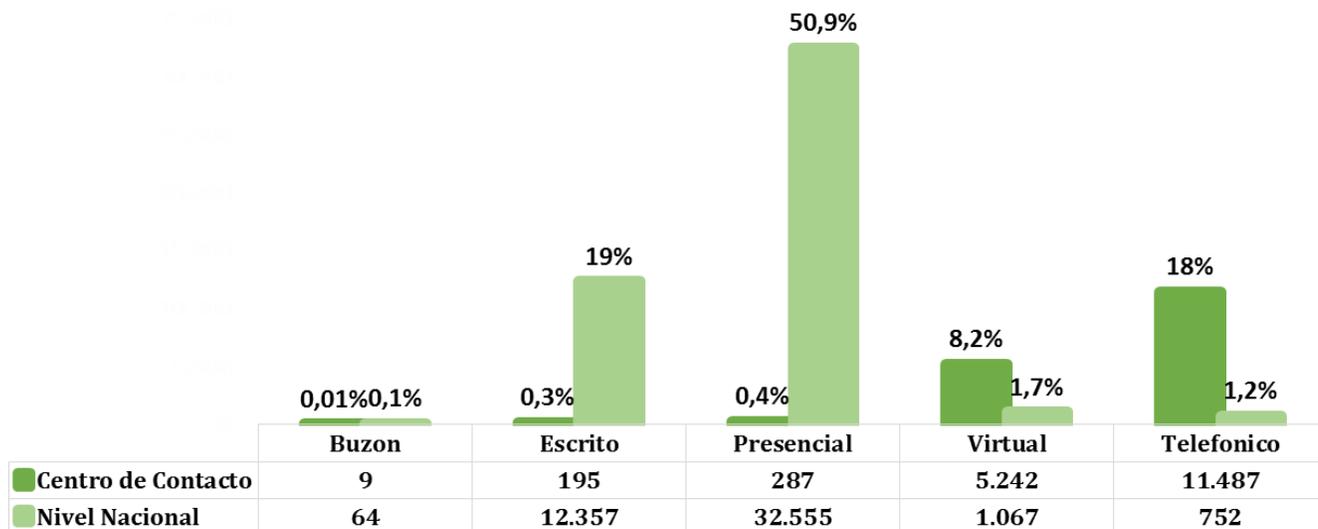
## CONTENIDO

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 marzo de 2016 se recibió un total de 64.015 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 50.9% y un 18% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 17% (1.972) 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.

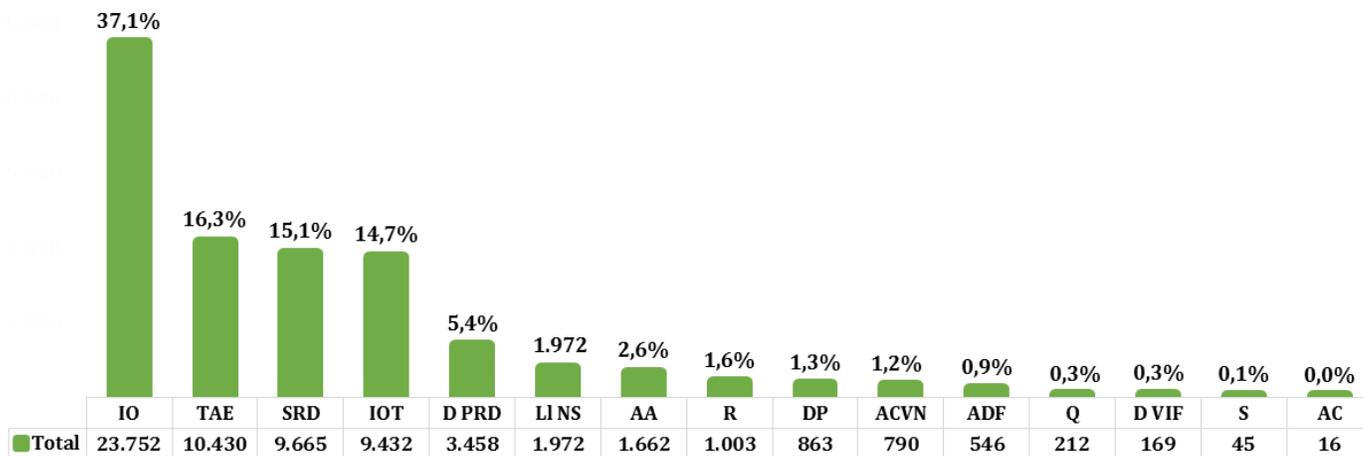
Regional	Total	%
Amazonas	163	0,4%
Antioquia	2.904	7,7%
Arauca	188	0,5%
Atlantico	1.268	3,4%
Bogota	7.608	20,2%
Bolivar	984	2,6%
Boyaca	1.048	2,8%
Caldas	918	2,4%
Caqueta	373	1,0%
Casanare	446	1,2%
Cauca	672	1,8%
Cesar	1.005	2,7%
Choco	369	1,0%
Cordoba	1.134	3,0%
Cundinamarca	1.779	4,7%
Guainia	36	0,1%
Guaviare	151	0,4%
Huila	1.391	3,7%
La Guajira	470	1,2%
Magdalena	667	1,8%
Meta	1.268	3,4%
Nariño	1.071	2,8%
Norte De Santander	1.456	3,9%
Putumayo	305	0,8%
Quindio	580	1,5%
Risaralda	924	2,4%
San Andres	289	0,8%
Santander	1.698	4,5%
Sede Nacional	572	1,5%
Sucre	420	1,1%
Tolima	2.090	5,5%
Valle Del Cauca	3.243	8,6%
Vaupes	31	0,1%
Vichada	208	0,6%
<b>Total General</b>	<b>37.729</b>	<b>100%</b>

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Revivir	1015
Meta	Cz Villavicencio 2	829
Bogota	Cz Kennedy	719
Tolima	Cz Jordan	675
Valle Del Cauca	Cz Centro	604
Cesar	Cz Valledupar 2	639
Bogota	Cz Bosa	630
Bogota	Cz Suba	619
Bogota	Cz Usme	592
Cundinamarca	Cz Soacha	573
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	542
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	540
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	535
Antioquia	Cz Integral Sur Oriental	531
Risaralda	Cz Pereira	516
Bogota	Cz Engativa	490
Huila	Cz Neiva	485
Cordoba	Cz 1 Monteria	483
Antioquia	Cz Integral Nororiental	470
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	462

### 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 Extraprocetal

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

1. Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocetal
3. Solicitud de restablecimiento de derechos
4. Información y Orientación con Tramite
5. Denuncias PRD

Estos tipos de petición corresponden al 88.6% 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 marzo de 2016, con un 37.1% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Servicio al Ciudadano, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal, Conciliable - Fijación de cuota de alimentos, Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011, Otras Instituciones, 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 16.3% del total de peticiones registradas en marzo 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 79% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal.

## 3. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 15.1% del total de peticiones registradas en marzo 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, los cuales representan el 80% del total de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

## 4. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 14.7% del total de peticiones registradas en marzo de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria, Actas Complementarias, Otras Instituciones y Solicitud de Copias, los cuales representan el 81% del total de los motivos registrados en 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 marzo 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, los cuales representan el 94% del total de los motivos registrados en Denuncias PRD.

# 5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de febrero de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	83,33%	100,00%	61,90%
Antioquia	100,00%	100,00%	94,36%
Arauca	84,38%	100,00%	83,87%
Atlantico	83,55%	83,87%	75,29%
Bogota	97,88%	97,91%	78,15%
Bolivar	100,00%	88,00%	90,09%
Boyaca	95,33%	83,33%	93,00%
Caldas	99,36%	100,00%	98,06%
Caqueta	100,00%	100,00%	92,73%
Casanare	89,47%	46,15%	70,95%
Cauca	100,00%	100,00%	94,51%
Cesar	100,00%	100,00%	100,00%
Choco	100,00%	100,00%	98,75%
Cordoba	96,97%	89,58%	95,14%
Cundinamarca	99,23%	100,00%	97,66%
Guainia	66,67%	#N/A	87,50%
Guaviare	60,00%	50,00%	53,85%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	100,00%	85,71%	91,07%
Magdalena	100,00%	100,00%	94,29%
Meta	97,33%	95,45%	88,17%
Nariño	100,00%	100,00%	98,57%
Norte De Santander	94,50%	86,67%	86,87%
Putumayo	96,30%	100,00%	95,58%
Quindio	97,65%	100,00%	99,42%
Risaralda	98,86%	100,00%	83,37%
San Andres	100,00%	100,00%	95,65%
Santander	99,06%	88,73%	86,28%
Sede Nacional	100,00%	65,63%	68,09%
Sucre	90,63%	94,44%	76,00%
Tolima	96,36%	83,78%	89,17%
Valle Del Cauca	97,80%	95,50%	82,46%
Vaupés	100,00%	#N/A	70,00%
Vichada	90,91%	0,00%	81,87%
<b>Total General</b>	<b>97,30%</b>	<b>92,20%</b>	<b>87,90%</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 marzo (15 de abril de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	87,50%	100,00%	75,68%
Antioquia	98,92%	89,36%	73,83%
Arauca	95,24%	88,89%	93,42%
Atlantico	92,03%	93,88%	68,38%
Bogota	91,41%	94,30%	86,73%
Bolivar	98,00%	84,38%	91,64%
Boyaca	93,15%	97,96%	96,01%
Caldas	94,44%	88,00%	95,75%
Caqueta	100,00%	100,00%	99,43%
Casanare	93,10%	93,33%	81,51%
Cauca	100,00%	90,00%	92,68%
Cesar	100,00%	96,67%	100,00%
Choco	94,74%	88,89%	98,60%
Cordoba	100,00%	96,72%	96,57%
Cundinamarca	99,17%	97,09%	96,55%
Guainia	50,00%	#N/A	91,67%
Guaviare	100,00%	42,86%	86,27%
Huila	100,00%	100,00%	99,79%
La Guajira	96,67%	76,92%	90,91%
Magdalena	96,10%	96,77%	91,51%
Meta	100,00%	100,00%	93,58%
Nariño	97,96%	98,81%	98,71%
Norte De Santander	96,00%	96,30%	94,33%
Putumayo	94,44%	100,00%	98,58%
Quindio	100,00%	100,00%	97,29%
Risaralda	97,59%	88,89%	96,48%
San Andres	90,00%	8,33%	82,47%
Santander	99,43%	100,00%	92,68%
Sede Nacional	100,00%	85,51%	77,72%
Sucre	97,62%	100,00%	96,10%
Tolima	92,81%	87,69%	91,99%
Valle Del Cauca	99,24%	97,44%	89,60%
Vaupes	100,00%	100,00%	81,82%
Vichada	87,50%	50,00%	75,00%
<b>Total General</b>	<b>95,90%</b>	<b>93,30%</b>	<b>90,10%</b>

Resolución 6707 de 2013

## 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	-	3	2
Antioquia	15	60	4
Arauca	-	9	-
Atlantico	-	47	-
Bogota	74	148	6
Bolivar	3	28	-
Boyaca	5	47	2
Caldas	3	15	5
Caqueta	2	8	-
Casanare	6	9	1
Cauca	3	24	2
Cesar	1	15	-
Choco	-	9	-
Cordoba	3	47	-
Cundinamarca	13	76	-
Guaviare	2	7	-
Huila	3	21	2
La Guajira	1	7	2
Magdalena	3	27	1
Meta	5	22	1
Nariño	10	66	3
Norte De Santander	3	22	-
Putumayo	1	7	-
Quindio	1	22	1
Risaralda	4	17	-
San Andres	-	2	6
Santander	8	47	-
Sede Nacional	14	34	2
Sucre	3	20	-
Tolima	9	60	-
Valle Del Cauca	23	76	5
Vichada	-	2	-
Total General	218	1.004	45

**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 FEBRERO Y MARZO DE 2016**

Regional	Febrero 2016	Marzo 2016	Variación
Amazonas	1	-	✓
Antioquia	17	15	✓
Arauca	1	-	✓
Atlántico	4	-	✓
Bogotá	62	74	✗
Bolívar	5	3	✓
Boyacá	5	5	—
Caldas	1	3	✗
Caquetá	2	2	—
Casanare	3	6	✗
Cauca	6	3	✓
Cesar	4	1	✓
Chocó	2	-	✓
Córdoba	5	3	✓
Cundinamarca	19	13	✓
Guaviare	-	2	✗
Huila	8	3	✓
La Guajira	1	1	—
Magdalena	1	3	✗
Meta	8	5	✓
Nariño	3	10	✗
Norte De Santander	5	3	✓
Putumayo	1	1	—
Quindío	-	1	✗
Risaralda	-	4	✗
San Andrés	1	-	✓
Santander	7	8	✗
Sede Nacional *	47	14	✓
Sucre	1	3	✗
Tolima	9	9	—
Valle Del Cauca	13	23	✗
Vichada	1	-	✓
<b>Total General</b>	<b>243</b>	<b>218</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 marzo de 2016 se recibieron 218 quejas, se presentó una disminución del 11% respecto a febrero de 2016; de estas quejas 14 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos la regional Guainía no registro quejas.

## 6.1 QUEJAS

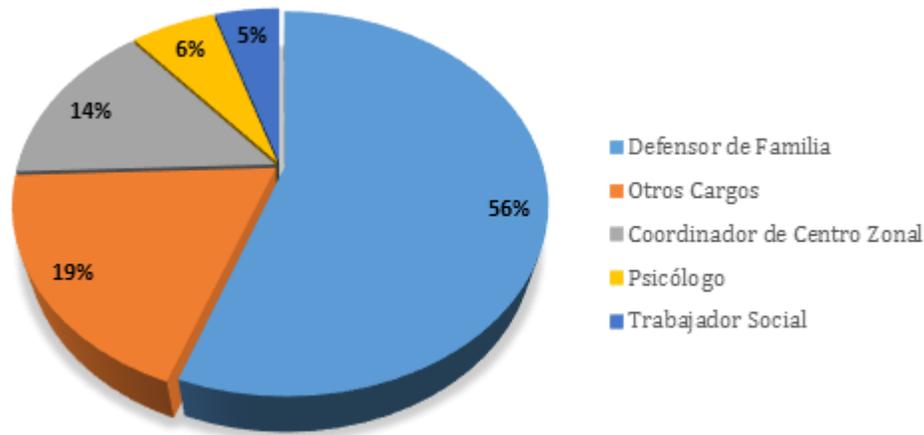
**TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.**

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Contratación	Medidas de Protección	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Personal	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	28	15	9	-	2	-	1	-
Servicio al Ciudadano	17	7	6	-	1	-	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	6	6	9	-	1	-	1	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	11	1	-	3	-	-	-	2
Servidores Públicos	3	1	1	3	-	-	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	4	-	1	1	-	-	1	2
Conciliable - Fijación de visitas	3	1	1	-	-	3	-	-
	5	1	-	-	-	2	-	-

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 este motivo los ciudadanos manifestaron su inconformidad 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 56% de participación respecto al total de quejas en el mes de marzo.

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

Regional	Total
Bogota	49
Valle Del Cauca	11
Nariño	6
Tolima	6
Cundinamarca	6
Antioquia	6
Sede Nacional	5
Santander	4
Casanare	3

De las 218 quejas recibidas en el mes de marzo de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá y Valle del Cauca.

## 6.2 RECLAMOS

Regional	Febrero 2016	Marzo 2016	Variación
Amazonas	1	3	✗
Antioquia	99	60	✓
Arauca	11	9	✓
Atlantico	34	47	✗
Bogota	144	148	✗
Bolivar	20	28	✗
Boyaca	20	47	✗
Caldas	27	15	✓
Caqueta	3	8	✗
Casanare	12	9	✓
Cauca	25	24	✓
Cesar	31	15	✓
Choco	7	9	✗
Cordoba	57	47	✓
Cundinamarca	60	76	✗
Guaviare	4	7	✗
Huila	36	21	✓
La Guajira	12	7	✓
Magdalena	13	27	✗
Meta	14	22	✗
Nariño	52	66	✗
Norte De Santander	29	22	✓
Putumayo	3	7	✗
Quindio	15	22	✗
Risaralda	19	17	✓
San Andres	-	2	✗
Santander	65	47	✓
Sede Nacional *	30	34	✗
Sucre	19	20	✗
Tolima	39	60	✗
Valle Del Cauca	102	76	✓
Vaupes	1	-	✓
Vichada	-	2	✗
<b>Total General</b>	<b>1.004</b>	<b>1.004</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 disminuci3n en los Reclamos

En el mes de marzo de 2016 se recibieron 1.004 reclamos, se recibió la misma cantidad que el mes anterior; de los reclamos recibidos 34 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	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa	Cobros No Autorizados
Hogares Comunitarios de Bienestar	157	25	28	35	25	15	12	18
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	97	19	16	27	13	9	7	8
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	34	7	8	5	6	2	1	5
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	26	-	2	6	6	2	4	-
Servicio al Ciudadano	23	-	10	-	2	4	1	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	17	13	3	-	3	2	-	-
Hogares Sustitutos	12	8	5	2	4	2	4	-
Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia	21	-	1	-	2	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 mes este motivo evidenció el incumplimiento por parte del operador en cuanto a todas las obligaciones contractuales para los agentes educativos como lo son; la no afiliación al sistema de seguridad social, pago de salarios, primas, cesantías y descuentos que no están permitidos así como también la falta de pago a los proveedores de alimentos de los diferentes programas , lo que ha traído grandes inconvenientes en la prestación del servicio como la estabilidad de los agentes educativos. También manifestaron su inconformidad en cuanto a la falta de cuidado hacia los Niños, Niñas y Adolescentes por parte de las madres comunitarias.

**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 FEBRERO Y MARZO DE 2016**

Regional	Febrero 2016	Marzo 2016	Variación
Amazonas	-	2	✗
Antioquia	1	4	✗
Atlantico	2	-	✓
Bogota	2	6	✗
Boyacá	-	2	✗
Caldas	8	5	✓
Casanare	-	1	✗
Cauca	1	2	✗
Cordoba	1	-	✓
Cundinamarca	1	-	✓
Huila	4	2	✓
Guajira	-	2	✗
Magdalena	1	1	—
Meta	-	1	✗
Nariño	5	3	✓
Norte De Santander	1	-	✓
Quindio	1	1	—
San Andres	7	6	✓
Santander	1	-	✓
Sede Nacional	4	2	✓
Tolima	1	-	✓
Valle Del Cauca	3	5	✗
<b>Total General</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>✗</b>

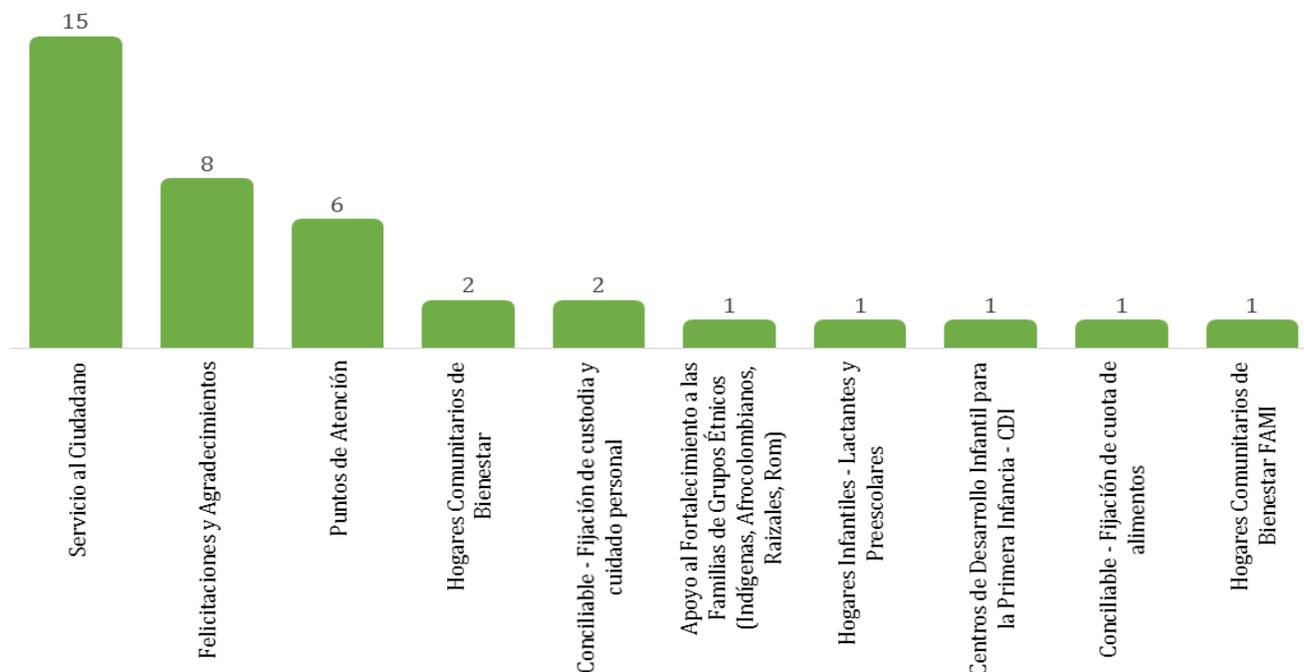
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

- ✗ 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 marzo de 2016 se recibieron 45 Sugerencias, de las cuales 2 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 MARZO DE 2016 POR MOTIVOS.**



De las 45 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del 39% y 21% respectivamente.

Se observa que los motivos con más sugerencias son:

**Servicio al Ciudadano:** En este motivo los ciudadanos manifestaron las necesidades que presentan los puntos de atención para que la prestación del servicio sea más eficiente y se tenga un mejor ambiente donde se pueda atender mejor a los ciudadanos.

**Felicitaciones y Agradecimientos:** En este motivo los ciudadanos resaltaron la excelente labor de los profesionales por los que fueron atendidos por sus diferentes procesos.

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

Regional	Total
San Andres	6
Bogota	6
Valle Del Cauca	5
Caldas	5
Antioquia	4

La regional con mayor número de sugerencias fue San Andres con una participación del 13% sobre el total de sugerencias en el mes de marzo 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 marzo de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	MARZO 2016
Derecho de Petición (Consulta)	15
Derecho de Petición (Información)	71
Información y Orientación	23.752
Informacion y Orientacion con Tramite	9.432

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

TIPO DE PETICIÓN	MARZO 2016
Derecho de Petición	83
Información y Orientación con Trámite	526

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Dias)
Trámite de atención Extraprocesal	10.430	6
Solicitud de Restablecimiento de Derechos	9.665	5
Informacion y Orientacion con Tramite	9.432	4
Denuncias PRD	3.458	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia	1.662	5
Reclamos	1.003	6
Derecho de Petición	863	6
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	790	4
Quejas	212	6
Denuncias Violencia Intrafamiliar	169	1
Sugerencias	45	5
<b>Total general</b>	<b>37.729</b>	

## 8. TEMAS DE INTERES

En el mes de marzo el grupo de regionales realizó una socialización a los responsables del proceso de Servicios y Atención en los diferentes niveles (Tolima, meta, Valle, Atlántico, Santander, Putumayo, San Andres, Arauca y Casanare) 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 de ciudadanos con el fin de fortalecer la prestación del servicio. De igual manera se fortaleció el protocolo de atención para el personal de apoyo en los diferentes puntos de atención

Desde el mes de marzo de 2016 el Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención a través de la contratista Helen Rubiano Ruíz , viene adelantando la socialización del Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano, la misma se ha adelantado en dos horarios (entre las 8:00am y las 12:00m y entre las 2:00pm y las 5:00pm) en las instalaciones de la Sede de la Dirección de Información y Tecnología (DIT) ubicadas en el edificio de la calle 57; a estas sesiones han asistido un total de 199 colaboradores de la Sede de la Dirección General y se espera a partir del mes de mayo continuar con dichas jornadas cuyo objetivo es proveer a los colaboradores de herramientas que faciliten su interacción con el ciudadano, con sus compañeros de trabajo y que logren estandarizar el servicio que con calidez y calidad se presta en el ICBF.



Igualmente los días 11 de marzo y 8 de abril de 2016 el Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención a través de la contratista Helen Rubiano Ruíz ha venido realizando el Taller “Servicio Humanizado” y ha socializado el Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano en el marco de la capacitación que desde el Grupo de Canales se ha venido adelantando a los Responsables de Servicios y Atención de las diferentes Regionales, se ha contado con la participación de 38 colaboradores que tienen a su cargo y son nuevos en dicho roll.

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

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



Síguenos en:



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

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