

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

BOLETIN MAYO 2016



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

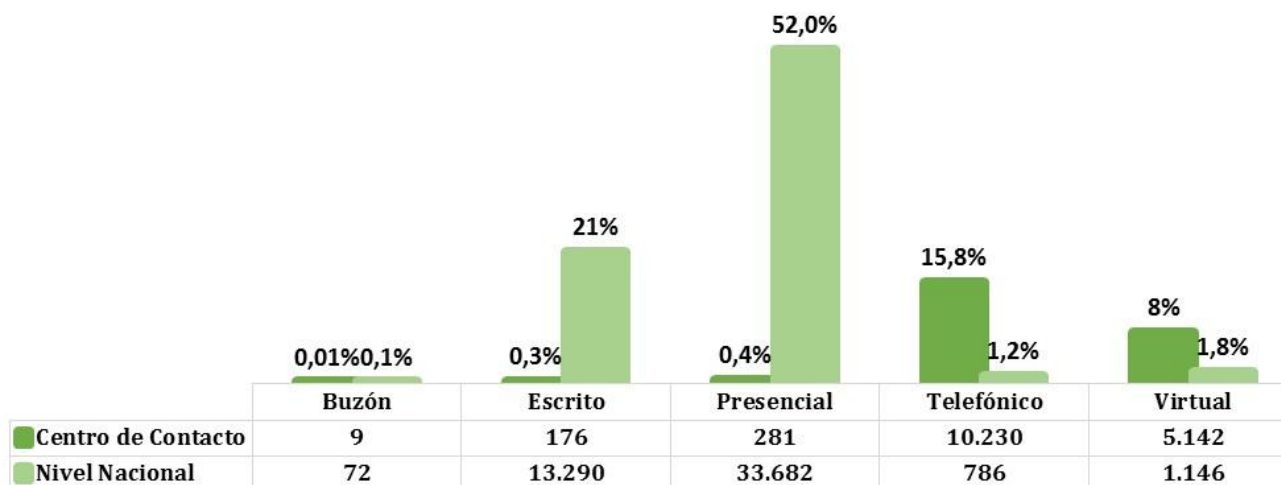
CONTENIDO

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 mayo de 2016 se recibió un total de 64.814 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 52.0% y un 15.8% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 19% (1.955) 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.

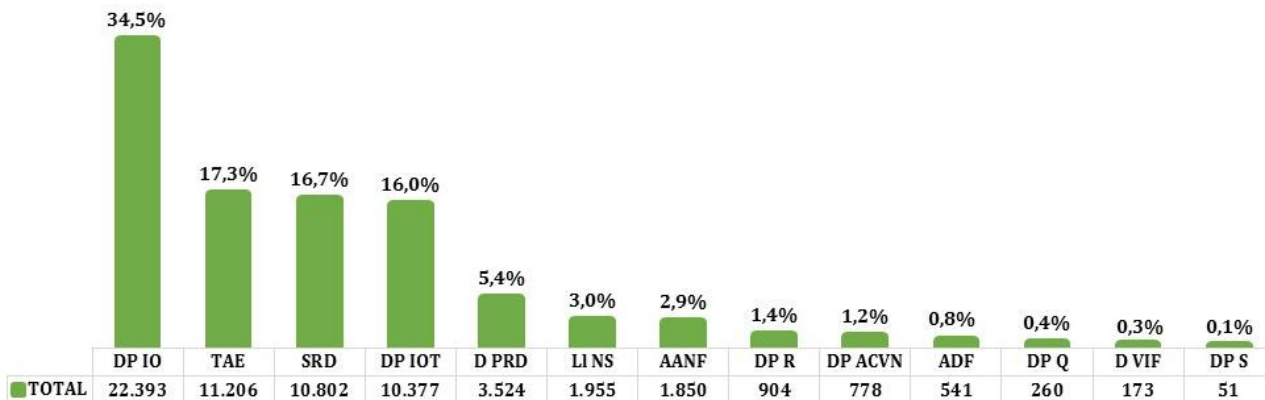
Regional	Total	%
Amazonas	130	0,3%
Antioquia	2.673	6,7%
Arauca	258	0,6%
Atlantico	1.708	4,3%
Bogota	7.965	19,9%
Bolivar	925	2,3%
Boyaca	1.047	2,6%
Caldas	875	2,2%
Caqueta	476	1,2%
Casanare	533	1,3%
Cauca	707	1,8%
Cesar	1.035	2,6%
Choco	306	0,8%
Cordoba	1.096	2,7%
Cundinamarca	1.957	4,9%
Guainia	42	0,1%
Guaviare	154	0,4%
Huila	1.831	4,6%
La Guajira	515	1,3%
Magdalena	769	1,9%
Meta	1.132	2,8%
Nariño	1.182	3,0%
Norte De Santander	1.469	3,7%
Putumayo	315	0,8%
Quindio	607	1,5%
Risaralda	974	2,4%
San Andres	227	0,6%
Santander	1.779	4,5%
Sede Nacional	689	1,7%
Sucre	446	1,1%
Tolima	2.331	5,8%
Valle Del Cauca	3.508	8,8%
Vaupes	45	0,1%
Vichada	219	0,5%
Total General	39.925	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Bogota	Cz Revivir	1.060
Tolima	Cz Jordan	800
Meta	Cz Villavicencio 2	790
Bogota	Cz Kennedy	781
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	743
Valle Del Cauca	Cz Centro	679
Cesar	Cz Valledupar 2	681
Bogota	Cz Suba	631
Cundinamarca	Cz Soacha	612
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	582
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	577
Huila	Cz Neiva	568
Bogota	Cz Usme	541
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	536
Risaralda	Cz Pereira	521
Huila	Cz La Gaitana	486
Antioquia	Cz Integral Sur Oriental	473
Bogota	Cz San Cristobal Sur	471
Bogota	Cz Rafael Uribe	471
Atlantico	Cz Hipodromo	459

3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



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

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

1. Derecho de Petición - Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocésal
3. Solicitud de restablecimiento de derechos
4. Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite
5. Denuncias PRD

Estos tipos de petición corresponden al 90% de las solicitudes registradas.

4. MOTIVOS MÁS RELEVANTES EN LOS TIPOS DE PETICIÓN MÁS UTILIZADOS



1. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este tipo de petición fue el que más se registró en mayo 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, Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal, Conciliable - Fijación de cuota de alimentos, Ayuda Humanitaria Ley 1448 de 2011 y Otras Instituciones, los cuales representan el 55% 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 17.3% del total de peticiones registradas en mayo 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 (SRD)

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 16.7% del total de peticiones registradas en mayo 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 78% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

4. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 14.7% del total de peticiones registradas en mayo de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Solicitud Concepto de Divorcio - Notaria, Solicitud de Copias, Actas Complementarias y otras instituciones estos motivos representan el 83%, 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 5.9% del total de peticiones registradas en mayo 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 93% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta tabla muestra el indicador final de abril de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	90,00%	100,00%	58,70%
Antioquia	100,00%	98,51%	81,40%
Arauca	84,21%	100,00%	96,05%
Atlántico	81,96%	81,82%	81,37%
Bogotá	92,47%	99,02%	93,10%
Bolívar	99,05%	92,31%	97,29%
Boyacá	98,81%	95,00%	96,31%
Caldas	100,00%	100,00%	99,72%
Caquetá	100,00%	100,00%	99,48%
Casanare	93,94%	66,67%	80,98%
Cauca	98,72%	100,00%	100,00%
Cesar	99,02%	100,00%	100,00%
Chocó	100,00%	100,00%	100,00%
Córdoba	98,90%	100,00%	95,17%
Cundinamarca	99,66%	100,00%	95,85%
Guainía	100,00%	#N/A	95,24%
Guaviare	100,00%	100,00%	89,13%
Huila	100,00%	100,00%	100,00%
La Guajira	96,30%	80,00%	94,87%
Magdalena	100,00%	100,00%	99,20%
Meta	100,00%	100,00%	95,51%
Nariño	100,00%	100,00%	100,00%
Norte De Santander	96,88%	96,00%	96,52%
Putumayo	100,00%	83,33%	100,00%
Quindío	100,00%	100,00%	99,13%
Risaralda	98,86%	92,31%	99,01%
San Andrés	100,00%	100,00%	89,66%
Santander	100,00%	100,00%	99,07%
Sede Nacional	100,00%	43,62%	66,02%
Sucre	100,00%	96,77%	100,00%
Tolima	99,41%	95,65%	96,60%
Valle Del Cauca	99,34%	88,24%	97,65%
Vaupés	100,00%	#N/A	93,75%
Vichada	80,00%	0,00%	72,22%
Total General	96,70%	91,00%	92,90%

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 mayo (15 de junio de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,00%	100,00%	100,00%
Antioquia	99,57%	88,89%	87,62%
Arauca	100,00%	85,71%	87,64%
Atlantico	85,58%	92,68%	85,06%
Bogota	93,33%	99,60%	91,05%
Bolivar	100,00%	92,31%	92,63%
Boyaca	95,70%	96,97%	97,12%
Caldas	92,42%	95,83%	95,82%
Caqueta	100,00%	100,00%	100,00%
Casanare	90,63%	88,24%	89,40%
Cauca	98,91%	94,12%	99,39%
Cesar	100,00%	100,00%	94,23%
Choco	100,00%	100,00%	98,36%
Cordoba	100,00%	94,74%	99,08%
Cundinamarca	99,52%	98,48%	94,06%
Guainia	66,67%	#N/A	100,00%
Guaviare	88,89%	75,00%	86,67%
Huila	100,00%	97,96%	100,00%
La Guajira	89,47%	41,67%	78,43%
Magdalena	97,33%	95,00%	93,86%
Meta	98,25%	100,00%	90,00%
Nariño	94,85%	94,29%	97,72%
Norte De Santander	92,86%	80,00%	91,83%
Putumayo	100,00%	100,00%	98,39%
Quindio	100,00%	95,24%	98,80%
Risaralda	98,77%	100,00%	99,50%
San Andres	90,91%	100,00%	77,42%
Santander	99,46%	100,00%	98,26%
Sede Nacional	100,00%	54,84%	77,69%
Sucre	93,48%	100,00%	98,04%
Tolima	100,00%	96,83%	98,52%
Valle Del Cauca	98,86%	97,12%	96,75%
Vaupés	100,00%	0,00%	100,00%
Vichada	80,00%	100,00%	80,23%
Total General	96,10%	92,70%	93,70%

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

6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	1	2	4
Antioquia	16	72	4
Arauca	1	7	-
Atlantico	3	29	-
Bogota	63	150	3
Bolivar	6	15	-
Boyaca	6	22	3
Caldas	8	22	1
Caqueta	1	5	2
Casanare	5	15	-
Cauca	4	20	1
Cesar	3	20	1
Choco	-	4	-
Cordoba	2	51	-
Cundinamarca	7	50	-
Guaviare	-	2	-
Huila	10	38	9
La Guajira	2	10	-
Magdalena	1	18	-
Meta	4	21	1
Nariño	8	58	6
Norte De Santander	11	13	-
Putumayo	1	2	-
Quindio	6	10	2
Risaralda	1	13	-
San Andres	2	-	-
Santander	13	44	1
Sede Nacional	29	24	7
Sucre	1	25	1
Tolima	10	52	1
Valle Del Cauca	23	73	2
Vaupes	1	1	-
Vichada	-	6	-
Total General	249	894	49

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 ABRIL Y MAYO DE 2016

Regional	Abril 2016	Mayo 2016	Variación
Amazonas	-	1	✗
Antioquia	12	16	✗
Arauca	2	1	✓
Atlántico	3	3	—
Bogotá	76	63	✓
Bolívar	2	6	✗
Boyacá	3	6	✗
Caldas	2	8	✗
Caquetá	2	1	✓
Casanare	4	5	✗
Cauca	5	4	✓
Cesar	1	3	✗
Chocó	1	-	✓
Córdoba	4	2	✓
Cundinamarca	18	7	✓
Huila	6	10	✗
La Guajira	-	2	✗
Magdalena	2	1	✓
Meta	6	4	✓
Nariño	12	8	✓
Norte De Santander	7	11	✗
Putumayo	1	1	—
Quindío	3	6	✗
Risaralda	4	1	✓
San Andrés	-	2	✗
Santander	15	13	✓
Sede Nacional *	26	29	✗
Sucre	-	1	✗
Tolima	7	10	✗
Valle Del Cauca	15	23	✗
Vaupés	-	1	✗
Vichada	2	-	✓
Total General	241	249	✗

* 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 mayo de 2016 se recibieron 249 quejas, se presentó un incremento del 3% respecto a abril de 2016; de estas quejas 29 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos las regionales Guaviare y Guainía no registraron quejas.

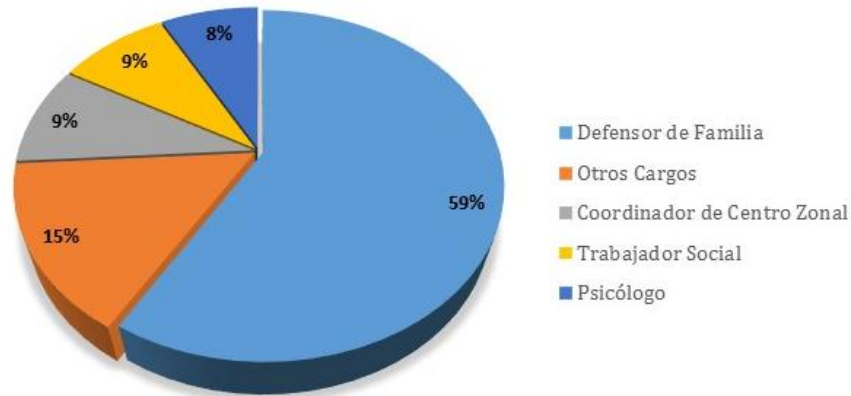
TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

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)	Medidas de Protección	Personal	Contratación	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	26	23	12	5	5	-	-	1
Servicio al Ciudadano	12	5	8	6	-	1	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	8	8	7	-	1	4	-	-
Servidores Públicos	6	4	5	1	-	-	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	4	-	2	-	-	1	3	1
Hogares Sustitutos	3	-	1	1	-	1	2	1
Hogares Comunitarios de Bienestar	4	-	1	-	1	-	1	-
	4	-	2	-	-	-	-	-

Se observa que los motivos con más quejas son: Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones, Demora en la Atención, 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 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 59% de participación respecto al total de quejas en el mes de mayo.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogota	37
Valle Del Cauca	17
Antioquia	10
Sede Nacional	9
Santander	7

De las 249 quejas recibidas en el mes de mayo de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibieron en contra del Defensor de Familia fueron: Bogotá y Valle del Cauca.

6.2 RECLAMOS

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL ABRIL Y MAYO DE 2016

Regional	Abril 2016	Mayo 2016	Variación
Amazonas	1	2	✗
Antioquia	68	72	✗
Arauca	10	7	✓
Atlantico	39	29	✓
Bogota	146	150	✗
Bolivar	24	15	✓
Boyaca	17	22	✗
Caldas	25	22	✓
Caqueta	5	5	—
Casanare	14	15	✗
Cauca	17	20	✗
Cesar	24	20	✓
Choco	6	4	✓
Cordoba	54	51	✓
Cundinamarca	47	50	✗
Guaviare	5	2	✓
Huila	25	38	✗
La Guajira	8	10	✗
Magdalena	14	18	✗
Meta	33	21	✓
Nariño	41	58	✗
Norte De Santander	11	13	✗
Putumayo	5	2	✓
Quindio	18	10	✓
Risaralda	15	13	✓
San Andres	2	-	✓
Santander	61	44	✓
Sede Nacional *	110	24	✓
Sucre	32	25	✓
Tolima	58	52	✓
Valle Del Cauca	59	73	✗
Vaupes	-	1	✗
Vichada	3	6	✗
Total General	997	894	✓

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

- ✗ Indica que existio un incremento en los Reclamos
- Indica que no existio una variación en los Reclamos
- ✓ Indica que existio una disminución en los Reclamos

En el mes de mayo de 2016 se recibieron 894 reclamos, se presentó una disminución del 11.5% respecto a abril de 2016, de los reclamos recibidos 24 corresponden a la Sede de la Dirección 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	Idoneidad del Recurso Humano	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Demora en los pagos	Maltrato a Usuarios del Programa	Malos Manejos del Presupuesto	Suspensión del Servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	100	30	24	18	13	11	15	9
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	72	28	13	18	13	12	3	1
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	24	12	6	6	14	4	3	2
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	17	6	14	7	-	3	-	1
Hogares Sustitutos	16	4	23	1	2	10	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	19	5	2	5	4	1	-	-
Servicio al Ciudadano	20	8	-	8	-	1	-	1
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	14	1	12	4	1	3	-	-

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 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. 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 ABRIL Y MAYO DE 2016

Regional	Abril 2016	Mayo 2016	Variación
Amazonas	6	4	✓
Antioquia	2	4	✗
Atlantico	3	-	✓
Bogota	8	3	✓
Bolivar	1	-	✓
Boyacá	2	3	✗
Caldas	-	1	✗
Caqueta	-	2	✗
Casanare	-	-	✗
Cauca	-	1	✗
Cesar	1	1	—
Cordoba	2	-	✓
Cundinamarca	1	-	✓
Guajira	1	-	✓
Huila	3	9	✗
Meta	-	1	✗
Nariño	3	6	✗
Norte De Santander	1	-	✓
Quindio	-	2	✗
Risaralda	1	-	✓
San Andres	1	-	✓
Santander	-	1	✗
Sede Nacional	7	7	—
Sucre	1	1	—
Tolima	3	1	✓
Valle Del Cauca	14	2	✓
Total General	61	49	✓

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

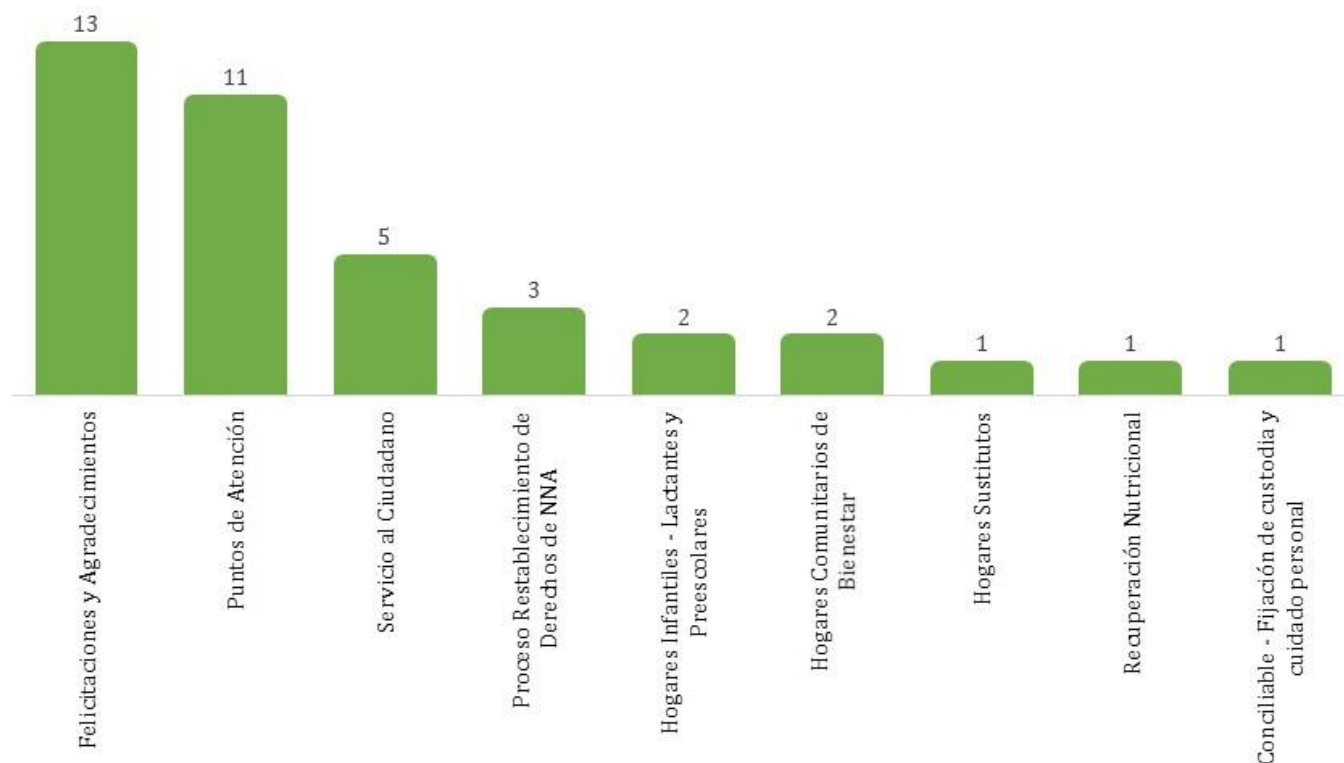
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de mayo de 2016 se recibieron 49 Sugerencias, este valor disminuy3 en 24% con respecto al mes de abril, las 7 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 MAYO DE 2016 POR MOTIVOS.



De las 49 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Felicitaciones y Agradecimientos y puntos de atención con una participación del 28% y 23% respectivamente.

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN MAYO DE 2016

Regional	Total
Huila	9
Sede Nacional	7
Nariño	6
Antioquia	4
Amazonas	4

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

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	MAYO 2016
Derecho de Petición (Consulta)	11
Derecho de Petición (Información)	75
Información y Orientación	22.393
Informacion y Orientacion con Tramite	9.688

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

TIPO DE PETICIÓN	MAYO 2016
Derecho de Petición	30
Información y Orientación con Trámite	591

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Dias)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	11.206	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	10.802	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.377	3
Denuncias PRD	3.524	2
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.850	3
Derecho de Petición - Reclamos	904	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	778	4
Derecho de Petición - Quejas	260	6
Denuncias Violencia Intrafamiliar	173	1
Derecho de Petición - Sugerencias	51	4
Total general	39.925	

8. TEMAS DE INTERES



Para el mes de Mayo,

Con miras a mejorar el proceso de recepción de PQRS, se desarrolló capacitación en la ciudad de Bogotá en el proceso de PQRS con profesionales que no contaban con el conocimiento del proceso.

Participaron las regionales, de manera presencial:

REGIONAL	4to GRUPO
	No DE PERSONAS
	FECHA DE CAPACITACIÓN 3, 4, 5 Y 6 DE MAYO
ATLÁNTICO	2
BOYACA	1
BOGOTÁ	14
CÓRDOBA	3
TOTAL:	20

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



www.facebook.com/ICBFColombia

Síguenos en:



@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