

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

INFORME DE PQRSD Y
SOLICITUDES DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN
NOVIEMBRE 2016



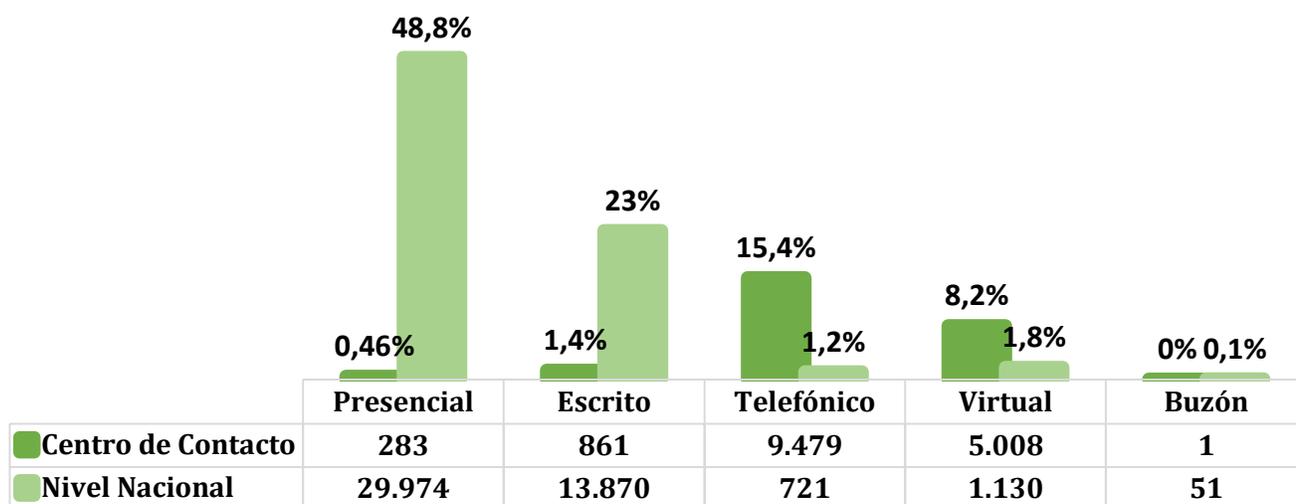
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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
9. Canales de Comunicación

1. PETICIONES POR CANAL

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

En el mes de Noviembre de 2016 se recibió un total de 61.378 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 48,8% y un 15,4% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 26,86% (2.546) 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	112	0,3%
Antioquia	2.673	6,7%
Arauca	201	0,5%
Atlantico	1.357	3,4%
Bogota	7.104	17,9%
Bolivar	677	1,7%
Boyaca	1.132	2,9%
Caldas	833	2,1%
Caqueta	431	1,1%
Casanare	476	1,2%
Cauca	603	1,5%
Cesar	895	2,3%
Choco	245	0,6%
Cordoba	1.040	2,6%
Cundinamarca	1.832	4,6%
Guainia	156	0,4%
Guaviare	136	0,3%
Huila	1.733	4,4%
La Guajira	379	1,0%
Magdalena	734	1,9%
Meta	1.353	3,4%
Nariño	1.141	2,9%
Norte De Santander	1.294	3,3%
Putumayo	312	0,8%
Quindio	546	1,4%
Risaralda	894	2,3%
San Andres	142	0,4%
Santander	1.500	3,8%
Sede Nacional	3.664	9,2%
Sucre	439	1,1%
Tolima	1.930	4,9%
Valle Del Cauca	3.399	8,6%
Vaupes	26	0,1%
Vichada	237	0,6%
Total General	39.626	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Sede Nacional	Sede Nacional	3.318
Bogota	Cz Revivir	891
Meta	Cz Villavicencio 2	860
Valle Del Cauca	Cz Centro	713
Bogota	Cz Kennedy	746
Bogota	Cz Bosa	680
Cundinamarca	Cz Soacha	674
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	662
Tolima	Cz Jordan	640
Cesar	Cz Valledupar 2	549
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	519
Huila	Cz Neiva	503
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	487
Risaralda	Cz Pereira	481
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	457
Bogota	Cz Suba	441
Cordoba	Cz 1 Monteria	436
Bogota	Cz Rafael Uribe	432
Antioquia	Cz Integral Noroccidental	420
Bogota	Cz Engativa	411

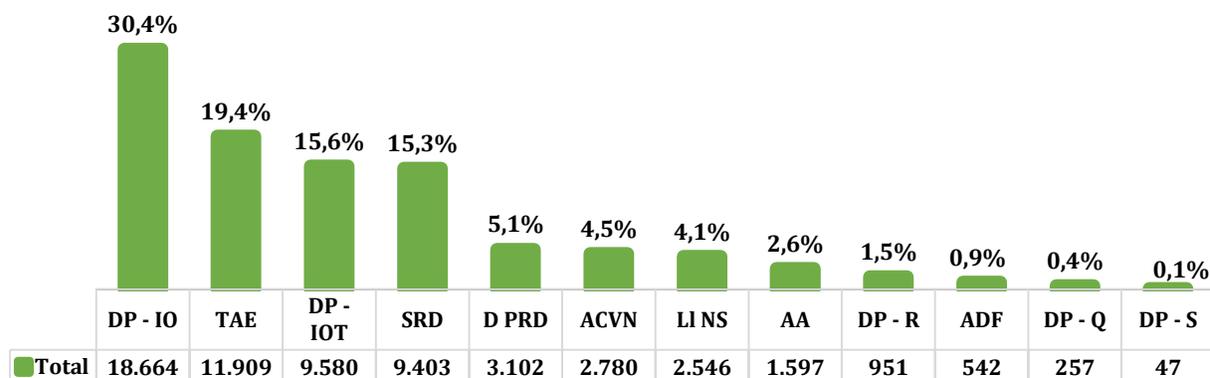
Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016



3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

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 Noviembre fueron:

1. Derecho de Petición - Información y Orientación
2. Tramite de Atención Extraprocesal (TAE)
3. Derecho de Petición - Información y Orientación con Tramite
4. Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)
5. Denuncias PRD

Estos tipos de petición corresponden al 88,4% 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 Noviembre de 2016, con un 30,41% 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, Custodia y cuidado personal, Otras Instituciones y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia los cuales representan el 70,54% 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 19,40% del total de peticiones registradas en Noviembre 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 - Alimentos, Visitas y Custodia, Conciliable - Revisión de cuota de alimentos, y Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad; los cuales representan el 65,23% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

3. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

Este tipo de petición ocupa el tercer lugar, con el 15,61% del total de peticiones registradas en Noviembre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Otras Instituciones, Solicitud de Copias, Actas Complementarias y Servicio al Ciudadano, estos motivos representan el 73,95%, de los motivos registrados en Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite.

4. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD).

Este tipo de petición, ocupa el cuarto lugar, con el 15,32% del total de peticiones registradas en Noviembre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Abuso Sexual/Violencia Sexual, Problemas de Comportamiento, Maltrato Físico y Consumo de Sustancias Psicoactivas, estos motivos representan el 73,19% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5,05% del total de peticiones registradas en Noviembre 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 92,30% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Octubre de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	92,3%
Antioquia	99,2%	100,0%	58,0%
Arauca	85,7%	100,0%	90,8%
Atlantico	96,4%	89,7%	76,8%
Bogota	95,2%	98,4%	94,7%
Bolivar	95,9%	88,6%	75,9%
Boyaca	97,9%	90,0%	94,9%
Caldas	97,2%	97,4%	97,4%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	92,3%
Cauca	98,8%	94,1%	97,9%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	96,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	100,0%	100,0%	98,5%
Cundinamarca	99,2%	98,7%	93,4%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	100,0%	100,0%	82,1%
Huila	98,9%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	100,0%	97,1%
Magdalena	100,0%	93,1%	97,2%
Meta	98,3%	97,4%	96,5%
Nariño	100,0%	100,0%	99,2%
Norte De Santander	95,6%	100,0%	93,4%
Putumayo	100,0%	100,0%	99,1%
Quindio	97,5%	100,0%	99,6%
Risaralda	100,0%	100,0%	99,7%
San Andres	100,0%	100,0%	100,0%
Santander	100,0%	97,9%	99,5%
Sede Nacional	80,0%	97,8%	98,9%
Sucre	96,9%	100,0%	69,6%
Tolima	99,2%	100,0%	99,9%
Valle Del Cauca	98,3%	98,0%	98,3%
Vaupes	100,0%	100,0%	100,0%
Vichada	100,0%	50,0%	68,5%
Total General	97,7%	97,8%	91,3%

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 Noviembre (15 de Diciembre de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	89,7%
Antioquia	97,2%	93,5%	90,7%
Arauca	92,3%	0,0%	82,9%
Atlantico	99,2%	96,0%	85,3%
Bogota	90,0%	99,5%	94,0%
Bolivar	100,0%	96,2%	83,2%
Boyaca	100,0%	79,5%	95,0%
Caldas	97,9%	94,7%	95,8%
Caqueta	100,0%	100,0%	99,4%
Casanare	100,0%	100,0%	83,5%
Cauca	100,0%	94,7%	100,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	100,0%	96,1%	96,6%
Cundinamarca	96,9%	95,5%	86,5%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	66,7%	100,0%	94,3%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	93,5%	58,8%	81,8%
Magdalena	98,5%	96,7%	98,4%
Meta	97,0%	100,0%	98,1%
Nariño	99,2%	98,4%	99,4%
Norte De Santander	100,0%	100,0%	96,5%
Putumayo	100,0%	100,0%	98,9%
Quindio	100,0%	100,0%	99,2%
Risaralda	100,0%	95,2%	99,3%
San Andres	100,0%	100,0%	100,0%
Santander	100,0%	100,0%	99,2%
Sede Nacional	66,7%	92,5%	86,3%
Sucre	96,3%	100,0%	97,6%
Tolima	100,0%	100,0%	99,7%
Valle Del Cauca	99,6%	100,0%	97,8%
Vaupes	N/A	N/A	100,0%
Vichada	94,4%	0,0%	85,2%
Total General	96,7%	95,8%	93,8%

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

Para Consultar
los indicadores

[Ingresa Aquí](#)



6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS POR REGIONAL – NOVIEMBRE 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	2	4	-
Antioquia	14	61	1
Arauca	-	4	-
Atlantico	2	17	-
Bogota	78	160	3
Bolivar	3	29	2
Boyaca	12	22	-
Caldas	5	28	-
Caqueta	2	5	-
Casanare	3	4	-
Cauca	5	28	3
Cesar	2	23	3
Choco	1	10	-
Cordoba	4	48	2
Cundinamarca	12	53	2
Guainia	-	1	-
Guaviare	1	10	-
Huila	6	33	9
La Guajira	4	20	1
Magdalena	2	26	-
Meta	6	35	-
Nariño	7	46	5
Norte De Santander	7	16	1
Putumayo	2	9	-
Quindio	5	13	-
Risaralda	3	19	-
San Andres	1	2	-
Santander	10	33	-
Sede Nacional	19	29	3
Sucre	2	18	2
Tolima	10	44	1
Valle Del Cauca	14	78	4
Vichada	2	4	2
Total general	246	932	44

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

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 OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2016

Regional	Octubre 2016	Noviembre 2016	Variación
Amazonas	-	2	✗
Antioquia	20	14	✓
Arauca	1	-	✓
Atlantico	6	2	✓
Bogota	64	78	✗
Bolivar	5	3	✓
Boyaca	8	12	✗
Caldas	8	5	✓
Caqueta	3	2	✓
Casanare	4	3	✓
Cauca	3	5	✗
Cesar	8	2	✓
Choco	2	1	✓
Cordoba	3	4	✗
Cundinamarca	18	12	✓
Guaviare	-	1	✗
Huila	6	6	—
La Guajira	-	4	✗
Magdalena	3	2	✓
Meta	8	6	✓
Nariño	7	7	—
Norte De Santander	11	7	✓
Putumayo	2	2	—
Quindio	-	5	✗
Risaralda	4	3	✓
San Andres	3	1	✓
Santander	13	10	✓
Sede Nacional *	28	19	✓
Sucre	2	2	—
Tolima	8	10	✗
Valle Del Cauca	17	14	✓
Vichada	2	2	—
Total General	267	246	✓

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

* 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 disminución en las Quejas

En el mes de Noviembre de 2016 se recibieron 246 quejas, se presentó una disminución del **7,87%** respecto a Octubre de 2016; de estas quejas 19 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para el periodo de análisis la Regional Arauca, no registro quejas.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO

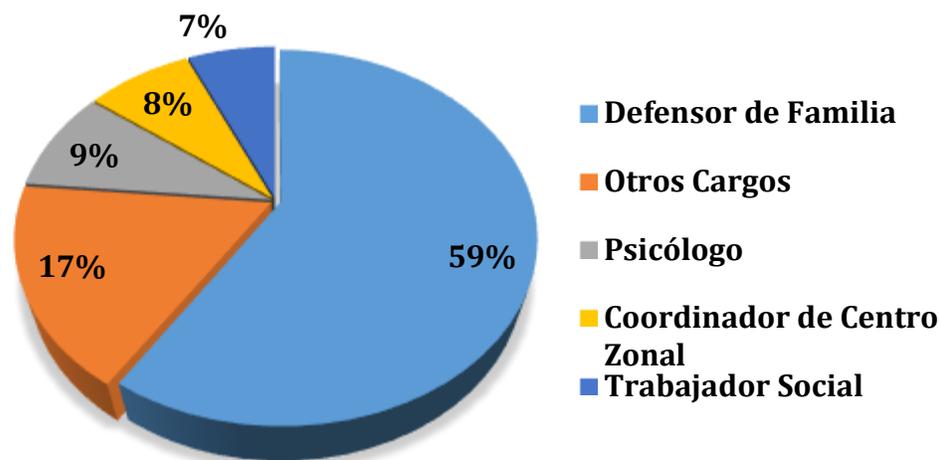
Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Personal	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Medidas de Protección	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Demora en constatación de denuncias
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	30	22	10	-	2	4	-	-
Servicio al Ciudadano	16	8	4	1	1	2	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	3	4	10	3	-	-	-	1
Hogares Comunitarios de Bienestar Conciliable - Fijación de visitas	8	2	3	1	-	-	-	-
Diligencias Administrativas	3	8	1	-	2	-	-	-
	9	2	-	2	-	-	-	-
	5	1	2	1	1	-	-	-
	3	3	1	-	1	-	1	-

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

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 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



Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre de 2016

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

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogotá	41
Antioquia	12
Valle Del Cauca	11
Cundinamarca	10
Norte De Santander	7
Sede Nacional	6
Nariño	6
Santander	4

De las 246 quejas recibidas en el mes de Noviembre de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca y Cundinamarca.

Durante el mes de noviembre se presentaron 246 Quejas, de las cuales el 80% corresponden al eje de Procesos y procedimientos y el 20% al eje de Recurso Humano.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2016

Regional	Octubre 2016	Noviembre 2016	Variación
Amazonas	6	4	✓
Antioquia	98	61	✓
Arauca	1	4	✗
Atlantico	32	17	✓
Bogota	128	160	✗
Bolivar	29	29	—
Boyaca	21	22	✗
Caldas	28	28	—
Caqueta	10	5	✓
Casanare	3	4	✗
Cauca	28	28	—
Cesar	11	23	✗
Choco	11	10	✓
Cordoba	40	48	✗
Cundinamarca	51	53	✗
Guainia	-	1	✗
Guaviare	5	10	✗
Huila	27	33	✗
La Guajira	14	20	✗
Magdalena	28	26	✓
Meta	25	35	✗
Nariño	45	46	✗
Norte De Santander	15	16	✗
Putumayo	3	9	✗
Quindio	8	13	✗
Risaralda	13	19	✗
San Andres	4	2	✓
Santander	31	33	✗
Sede Nacional *	29	29	—
Sucre	19	18	✓
Tolima	43	44	✗
Valle Del Cauca	83	78	✓
Vaupés	1	-	✓
Vichada	1	4	✗
Total General	891	932	✗

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

* 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 Noviembre de 2016 se recibieron 932 reclamos, se presentó un incremento del **4,60%** respecto al mes de Octubre de 2016, de los reclamos recibidos **29** corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionados a las respectivas dependencias. Para este periodo la Regional Vaupés no registró Reclamos.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Demora en los pagos	Idoneidad del Recurso Humano	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa	Cobros No Autorizados	Suspensión del Servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	116	35	27	19	10	19	20	14
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	96	15	12	19	16	9	6	4
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	34	-	19	2	4	1	-	1
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	34	16	-	2	3	3	-	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	20	8	3	5	3	4	9	3
Servicio al Ciudadano	25	-	2	9	9	-	-	4
Hogares Sustitutos	14	13	3	4	2	4	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externad	6	16	2	1	1	1	1	-

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

Se observa que los motivos con más reclamos son: Incumplimiento de obligaciones, Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes y Demora en los pagos; 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 Comunitarios de Bienestar FAMI.

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. Demora en los pagos, hace referencia al incumplimiento en los pagos que se deben realizar por parte de los operadores a sus colaboradores inmediatos.

Durante el mes de noviembre se presentaron 932 Reclamos de los cuales el 63% corresponden al eje de Procesos y procedimientos, el 24% al eje de Recurso Humano, el 11% al eje de Programas misionales y el 1% al eje de Infraestructura Física.

6.3 SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2016

Regional	Octubre 2016	Noviembre 2016	Variación
Amazonas	-	-	✗
Antioquia	1	1	—
Arauca	1	-	✓
Atlantico	3	-	✓
Bogota	10	3	✓
Bolivar	1	2	✗
Boyacá	1	-	✓
Caldas	-	-	✗
Casanare	-	-	✗
Cauca	-	3	✗
Cesar	1	3	✗
Choco	-	-	✗
Cordoba	6	2	✓
Cundinamarca	-	2	✗
La Guajira	-	1	✗
Guaviare	1	-	✓
Huila	6	9	✗
Magdalena	-	-	✗
Meta	-	-	✗
Nariño	4	5	✗
Norte De Santander	3	1	✓
Quindio	1	-	✓
Risaralda	2	-	✓
San Andres	-	-	✗
Santander	2	-	✓
Sede Nacional	8	3	✓
Sucre	2	2	—
Tolima	-	1	✗
Valle Del Cauca	1	4	✗
Vichada	1	2	✗
Total General	55	44	✓

Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

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

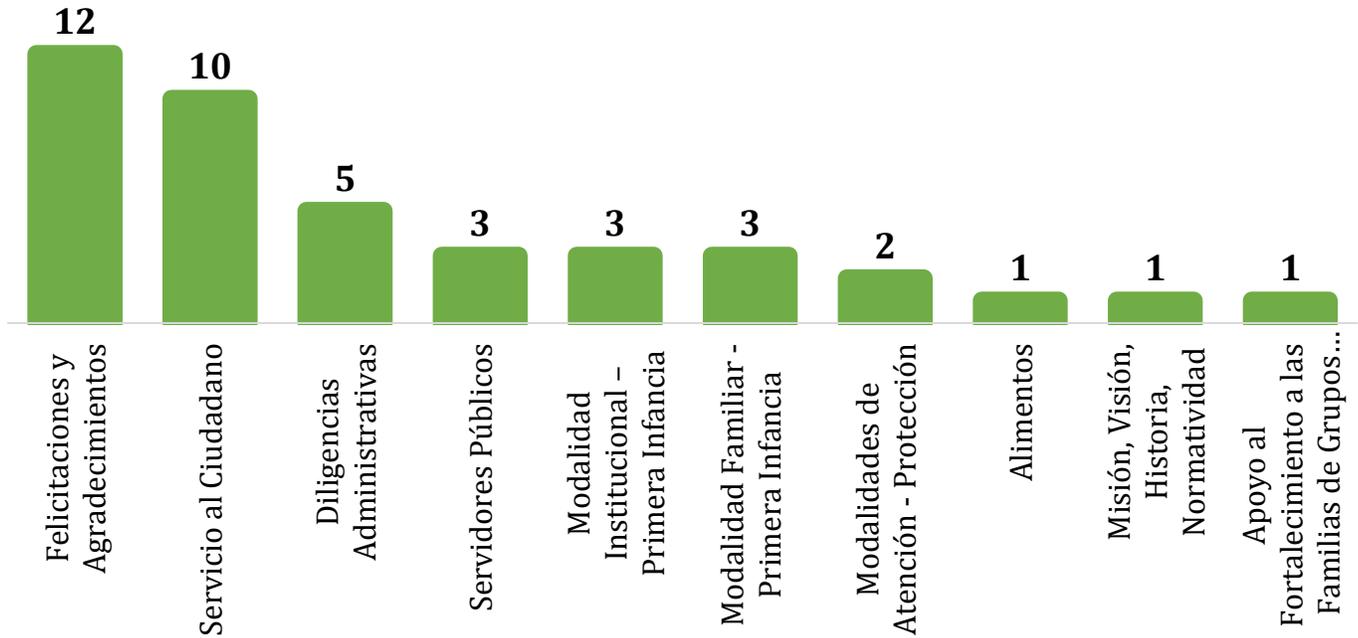
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de Noviembre de 2016 se recibieron 44 Sugerencias, este valor se disminuy3 en un **20%** con respecto al mes de Octubre, las 3 sugerencias de la Sede de la Direcci3n General fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2016 POR MOTIVOS.



Información generada desde el SIM el 01 de Diciembre de 2016

De las 44 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Felicitaciones y Agradecimientos, Servicio al Ciudadano y Diligencias Administrativas con una participación del 27,27%, 22,73% y 11,36% respectivamente.

Felicitaciones y agradecimiento: En esta modalidad se evidencian felicitaciones a funcionarios por la gestión en el servicio al ciudadano.

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.

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN NOVIEMBRE DE 2016

Regional	Total
Huila	9
Nariño	5
Valle Del Cauca	4
Sede Nacional	3
Cauca	3

La regional con mayor número de sugerencias fue la Regional Huila, con una participación del 20,45% sobre el total de sugerencias en el mes de Noviembre de 2016.

Durante el mes de noviembre se presentaron 44 Sugerencias, de las cuales el 55% corresponden al eje de Procesos y procedimientos, el 30% al eje de recurso humano y el 16% al eje de Infraestructura Física

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 Noviembre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	167
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	806
Derecho de Petición - Información y Orientación	18.664
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	8.607

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

TIPO DE PETICIÓN	NOVIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	18.664
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.580

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	11.776	4
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.887	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	9.684	3
Denuncias PRD	3.268	4
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.710	3
Derecho de Petición - Reclamos	891	6
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	829	4
Derecho de Petición - Quejas	267	7
Derecho de Petición - Sugerencias	55	6
Total general	39.367	

8. TEMAS DE INTERÉS

El ICBF se encuentra adscrito al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del DNP, en el marco de esa membresía se desarrollan acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios se brinden de forma oportuna y con calidad. Una de esas acciones son las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC) en las cuales venimos participando desde el año 2010.

El día 26 de Noviembre de 2016, el Instituto participo en la feria que se llevó a cabo en el municipio de Sincé- Sucre, brindando información sobre apertura de procesos por Fijación de custodia, impugnación de paternidad, fijación cuota de alimentos, fijación de visitas, adopciones, Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia, SRD (Solicitud Vinculación Programa de discapacidad), Derecho de petición (solicitud de copias), Derechos de Petición Atención por ciclos de vida, logrando la atención total de 50 ciudadanos.

De otra parte en la “Estrategia de Cero a Siempre” se atendieron 206 niños aproximadamente y se realizaron actividades como:



8. TEMAS DE INTERÉS

- Talleres de pintura “Manitos Creativas” dirigidos a niños y niñas entre los 4 y 10 años, junto a sus familias.
- Juegos, Títeres, dirigido a niños y niñas con sus familias
- Valoración nutricional (toma de peso y talla), se valoraron 44 niños y niñas.
- Entrega de separadores con información sobre Prevención del abuso sexual, Maternidad y Paternidad Responsable, Buen Trato, Orientaciones del Recién Nacido a la madre; No calles Denuncia el maltrato, y Calcomanía Magnética con información de los canales de comunicación del ICBF.
- Con apoyo de Agentes Educativos del Centro de Desarrollo Infantil Rayitos de Luz, se desarrollaron actividades de la estrategia Fiesta de la lectura.
- Entrega de material publicitario como plegables de la “Estrategia de Cero a Siempre”.
- Presentación de la oferta Institucional ICBF local



9. CANALES DE COMUNICACIÓN



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



Síguenos en:



www.facebook.com/ICBFColombia

@ICBFColombia

CANAL TELEFÓNICO

Atención gratuita las 24 horas:

- ❖ Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- ❖ Línea de Prevención Abuso Sexual 01 8000 11 24 40
- ❖ Línea 141 especializada para la atención de niños, niñas y adolescentes disponible de lunes a domingo las 24 horas
- ❖ Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4 Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
- ❖ Línea RUB 01 800 11 28 80 Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. y Sábados de 08:00 a.m. a 12:00 m.

CANALES VIRTUALES

Atención gratuita las 24 horas:

- ❖ **Correo electrónico:** atencionalciudadano@icbf.gov.co
- ❖ **Video llamada:** página web www.icbf.gov.co lunes a sábado de 6:00 am a 10:00pm
- ❖ **Llamada en línea:** página web www.icbf.gov.co
- ❖ **Chat:** página web www.icbf.gov.co
- ❖ **Portal:** página web www.icbf.gov.co

CANAL PRESENCIAL

Atención gratuita las 24 horas:

- ❖ Sede de la Dirección General Avda. Carrera 68 # 64C - 75
- ❖ C.Z. REVIVIR Calle 53 # 66C - 45, Barrio Salitre Greco
- ❖ C.Z. CREER Calle 12 # 30 - 35 Piso 3, Barrio Pensilvania