

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

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



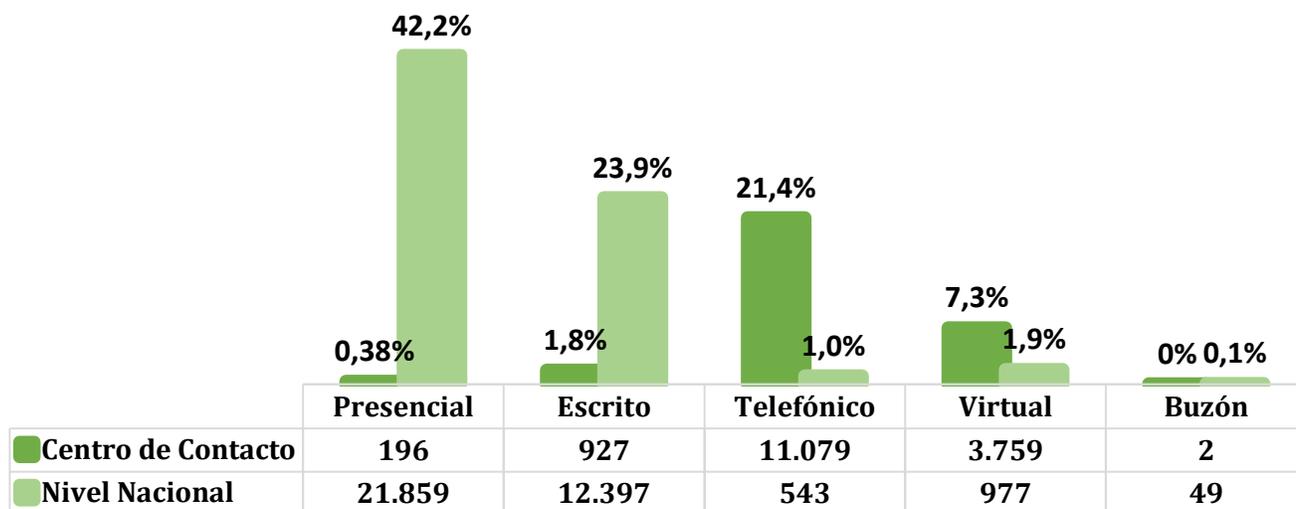
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 04 de Enero de 2017

En el mes de Diciembre de 2016 se recibió un total de 51.788 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 42,2% y un 21,4% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 23,30% (2.581) 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	74	0,2%
Antioquia	2.107	6,1%
Arauca	211	0,6%
Atlantico	1.158	3,4%
Bogota	6.210	18,1%
Bolivar	835	2,4%
Boyaca	635	1,9%
Caldas	702	2,0%
Caqueta	274	0,8%
Casanare	458	1,3%
Cauca	477	1,4%
Cesar	683	2,0%
Choco	211	0,6%
Cordoba	753	2,2%
Cundinamarca	1.335	3,9%
Guainia	73	0,2%
Guaviare	90	0,3%
Huila	1.323	3,9%
La Guajira	244	0,7%
Magdalena	506	1,5%
Meta	987	2,9%
Nariño	973	2,8%
Norte De Santander	1.085	3,2%
Putumayo	227	0,7%
Quindio	434	1,3%
Risaralda	751	2,2%
San Andres	124	0,4%
Santander	1.366	4,0%
Sede Nacional	5.296	15,4%
Sucre	400	1,2%
Tolima	1.453	4,2%
Valle Del Cauca	2.671	7,8%
Vaupes	30	0,1%
Vichada	136	0,4%
Total General	34.292	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Sede Nacional	Sede Nacional	4.751
Bogota	Cz Revivir	1.102
Meta	Cz Villavicencio 2	711
Valle Del Cauca	Cz Centro	637
Bogota	Cz Kennedy	596
Sede Nacional	Centro De Contacto	545
Bogota	Cz Engativa	486
Bogota	Regional Bogota	472
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	467
Bogota	Cz Bosa	452
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	439
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	433
Risaralda	Cz Pereira	413
Huila	Cz Neiva	390
Cesar	Cz Valledupar 2	387
Tolima	Cz Jordan	374
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	355
Bogota	Cz Suba	353
Cundinamarca	Cz Soacha	345
Antioquia	Cz Integral Nororiental	338

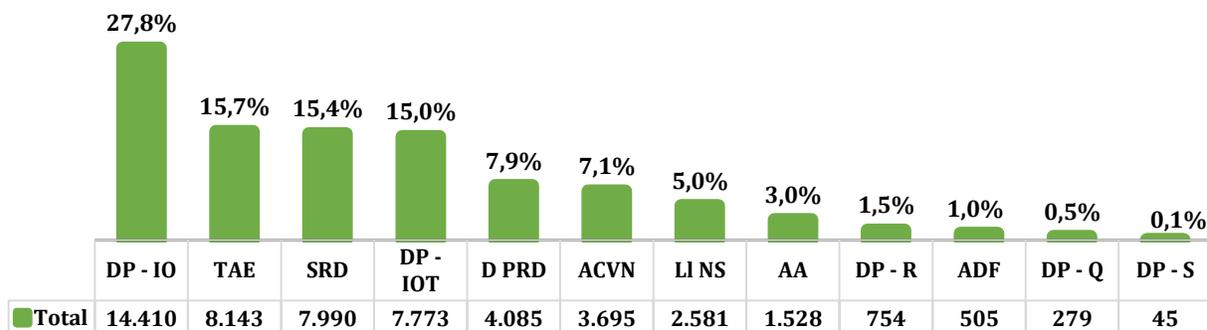
Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017



3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

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 Diciembre 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 81,9% de las solicitudes registradas.

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



1. DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Este tipo de petición fue el que más se registró en Diciembre de 2016, con un 27,82% 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 Presunta vulneración de derechos los cuales representan el 71,56% 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 15,72% del total de peticiones registradas en Diciembre 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, Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria y Conciliable - Revisión de cuota de alimentos; los cuales representan el 64,10% del total de los motivos registrados en Trámite de Atención Extraprocesal (TAE).

3. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD).

Este tipo de petición, ocupa el tercer lugar, con el 15,43% del total de peticiones registradas en Diciembre 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 71,10% 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 15,01% del total de peticiones registradas en Diciembre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Servicio al Ciudadano, Otras Instituciones, Solicitud de Copias y NIT, Certificaciones, Personerías, estos motivos representan el 72,20%, 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 7,89% del total de peticiones registradas en Diciembre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Situación de trabajo infantil, Situación Trabajo Infantil (Sin frecuencia y tiempo determinado y Consumo de Sustancias Psicoactivas, estos motivos representan el 88,45% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Noviembre de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	89,7%
Antioquia	99,5%	100,0%	93,3%
Arauca	92,3%	0,0%	82,9%
Atlantico	99,2%	96,0%	86,4%
Bogota	90,1%	99,5%	95,5%
Bolivar	100,0%	100,0%	85,7%
Boyaca	100,0%	89,7%	95,9%
Caldas	100,0%	97,4%	99,7%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	86,1%
Cauca	100,0%	100,0%	100,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	100,0%	96,1%	96,6%
Cundinamarca	99,1%	100,0%	91,3%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	66,7%	100,0%	94,3%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	58,8%	84,8%
Magdalena	98,5%	93,5%	98,4%
Meta	98,5%	100,0%	99,2%
Nariño	100,0%	100,0%	99,7%
Norte De Santander	100,0%	100,0%	96,5%
Putumayo	100,0%	100,0%	100,0%
Quindio	100,0%	100,0%	100,0%
Risaralda	100,0%	95,2%	99,6%
San Andres	100,0%	100,0%	100,0%
Santander	100,0%	100,0%	99,2%
Sede Nacional	100,0%	92,5%	87,0%
Sucre	100,0%	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%	90,7%
Total General	97,4%	97,3%	94,7%

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 Diciembre (20 de Enero de 2017)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	33,3%	88,6%
Antioquia	71,5%	91,0%	91,4%
Arauca	75,0%	50,0%	79,2%
Atlantico	91,6%	84,6%	92,0%
Bogota	65,2%	97,5%	91,3%
Bolivar	100,0%	95,2%	94,9%
Boyaca	89,4%	90,0%	96,0%
Caldas	100,0%	100,0%	100,0%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	98,9%
Cauca	100,0%	100,0%	100,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	90,9%	100,0%	95,6%
Cordoba	97,0%	100,0%	98,8%
Cundinamarca	98,8%	97,3%	90,8%
Guainia	100,0%	100,0%	98,8%
Guaviare	80,0%	100,0%	96,3%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	91,3%	100,0%
Magdalena	100,0%	100,0%	99,1%
Meta	98,7%	100,0%	99,4%
Nariño	100,0%	100,0%	100,0%
Norte De Santander	89,8%	97,6%	89,3%
Putumayo	100,0%	100,0%	97,7%
Quindio	100,0%	100,0%	99,4%
Risaralda	94,2%	93,8%	98,8%
San Andres	100,0%	80,0%	100,0%
Santander	97,7%	97,7%	99,6%
Sede Nacional	98,3%	92,8%	84,9%
Sucre	100,0%	100,0%	93,8%
Tolima	100,0%	100,0%	99,6%
Valle Del Cauca	99,7%	99,1%	97,1%
Vaupes	100,0%	100,0%	100,0%
Vichada	100,0%	50,0%	81,3%
Total General	87,7%	96,5%	91,5%

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 – DICIEMBRE 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	-	2	-
Antioquia	16	52	2
Arauca	2	5	-
Atlantico	5	22	-
Bogota	88	103	5
Bolivar	5	28	1
Boyaca	3	14	1
Caldas	2	29	1
Caqueta	3	4	-
Casanare	5	4	1
Cauca	4	14	-
Cesar	4	12	-
Choco	-	4	-
Cordoba	4	40	-
Cundinamarca	18	34	2
Guainia	-	1	-
Guaviare	1	9	-
Huila	3	16	4
La Guajira	2	17	-
Magdalena	4	14	-
Meta	6	21	1
Nariño	5	43	1
Norte De Santander	11	23	-
Putumayo	-	8	-
Quindio	6	8	1
Risaralda	2	7	-
San Andres	1	3	-
Santander	6	42	-
Sede Nacional	19	42	14
Sucre	6	13	-
Tolima	13	41	4
Valle Del Cauca	24	61	5
Vaupes	-	1	-
Vichada	-	-	1
Total general	268	737	44

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

El color rojo en el cuadro indica las regionales que más Quejas, Reclamos y Sugerencias recibieron durante el mes de diciembre, la entidad clasifica estas peticiones de acuerdo con los siguientes criterios:

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 NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2016

Regional	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Variación
Amazonas	2	-	✓
Antioquia	14	16	✗
Arauca	-	2	✗
Atlantico	2	5	✗
Bogota	78	88	✗
Bolivar	3	5	✗
Boyaca	12	3	✓
Caldas	5	2	✓
Caqueta	2	3	✗
Casanare	3	5	✗
Cauca	5	4	✓
Cesar	2	4	✗
Choco	1	-	✓
Cordoba	4	4	—
Cundinamarca	12	18	✗
Guaviare	1	1	—
Huila	6	3	✓
La Guajira	4	2	✓
Magdalena	2	4	✗
Meta	6	6	—
Nariño	7	5	✓
Norte De Santander	7	11	✗
Putumayo	2	-	✓
Quindio	5	6	✗
Risaralda	3	2	✓
San Andres	1	1	—
Santander	10	6	✓
Sede Nacional *	19	19	—
Sucre	2	6	✗
Tolima	10	13	✗
Valle Del Cauca	14	24	✗
Vichada	2	-	✓
Total General	246	268	✗

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

* 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 Diciembre de 2016 se recibieron 268 quejas, se presentó un incremento del **8,94%** respecto a Noviembre 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 las Regionales Choco, Putumayo y Vichada no registraron quejas.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO

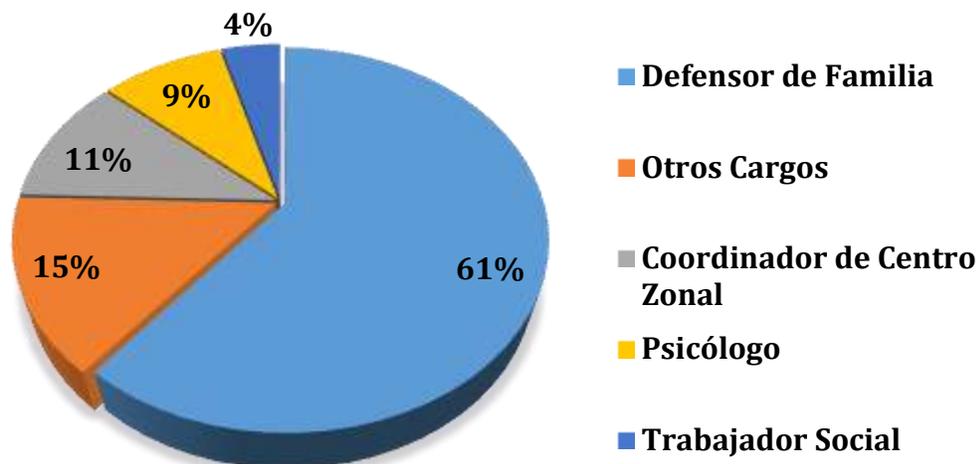
Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Medidas de Protección	Personal	Contratación	Maltrato a Compañeros de Trabajo
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	44	31	8	3	7	1	-	1
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	13	13	7	4	1	-	-	-
Servicio al Ciudadano	6	7	8	-	1	4	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	11	6	4	1	-	-	-	-
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	6	2	-	-	-	-	3	1
Conciliable - Fijación de visitas	4	2	1	2	-	-	-	-
Constatación presunta vulneración de derechos	6	1	-	-	-	-	-	-
Diligencias Administrativas	2	4	1	-	-	-	-	-

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

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 04 de Enero de 2017

Se observa que el servidor público con mayor número de quejas corresponde al Defensor de Familia, con 61% de participación respecto al total de quejas en el mes de Diciembre.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogotá	57
Valle Del Cauca	15
Cundinamarca	10
Antioquia	8
Sede Nacional	7
Norte De Santander	6
Tolima	6
Casanare	5

De las 268 quejas recibidas en el mes de Diciembre 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 diciembre se presentaron 268 Quejas, de las cuales el 87% corresponden al eje de Procesos y Procedimientos y el 13% al eje de Recurso Humano.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2016

Regional	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Variación
Amazonas	4	2	✓
Antioquia	61	52	✓
Arauca	4	5	✗
Atlantico	17	22	✗
Bogota	160	103	✓
Bolivar	29	28	✓
Boyaca	22	14	✓
Caldas	28	29	✗
Caqueta	5	4	✓
Casanare	4	4	—
Cauca	28	14	✓
Cesar	23	12	✓
Choco	10	4	✓
Cordoba	48	40	✓
Cundinamarca	53	34	✓
Guainia	1	1	—
Guaviare	10	9	✓
Huila	33	16	✓
La Guajira	20	17	✓
Magdalena	26	14	✓
Meta	35	21	✓
Nariño	46	43	✓
Norte De Santander	16	23	✗
Putumayo	9	8	✓
Quindio	13	8	✓
Risaralda	19	7	✓
San Andres	2	3	✗
Santander	33	42	✗
Sede Nacional *	29	42	✗
Sucre	18	13	✓
Tolima	44	41	✓
Valle Del Cauca	78	61	✓
Vaupes	-	1	✗
Vichada	4	-	✓
Total General	932	737	✓

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

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

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

En el mes de Diciembre de 2016 se recibieron 737 reclamos, se presentó una disminución del **20,92%** respecto al mes de Noviembre de 2016, de los reclamos recibidos **42** corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionados a las respectivas dependencias. Para este periodo la Regional Vichada no registró Reclamos.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO.

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones	Demora en los pagos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Idoneidad del Recurso Humano	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Cobros No Autorizados
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	57	46	6	16	11	6	9	8
Hogares Comunitarios de Bienestar	56	48	13	9	8	2	2	6
Servicio al Ciudadano	36	2	4	4	8	-	3	-
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	22	17	4	2	2	3	4	2
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	18	18	-	5	-	-	-	1
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	21	-	7	6	3	3	-	-
Hogares Sustitutos	14	2	12	5	2	4	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	3	1	9	2	3	1	-	-

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

Se observa que los motivos con más reclamos son: Incumplimiento de obligaciones, Demora en los pagos y Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes; a su vez los servicios en donde más reclamos se presentaron fueron: Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia- CDI, Hogares Comunitarios de Bienestar y Servicio al Ciudadano.

- 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. Demora en los pagos**, hace referencia al incumplimiento en los pagos que se deben realizar por parte de los operadores a sus colaboradores inmediatos.
- 3. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**, Se presenta cuando los agentes educativos maltratan a los Niños, Niñas y Adolescentes física, verbal y psicológicamente.

Durante el mes de diciembre se presentaron 737 Reclamos de los cuales el 65% corresponden al eje de Procesos y Procedimientos, el 22% al eje de Recurso Humano, el 12% al eje de Programas Misionales y el 1% al eje de Infraestructura Física.

6.3 SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2016

Regional	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Variación
Amazonas	-	-	✗
Antioquia	1	2	✗
Arauca	-	-	✗
Atlantico	-	-	✗
Bogota	3	5	✗
Bolivar	2	1	✓
Boyaca	-	1	✗
Caldas	-	1	✗
Casanare	-	1	✗
Cauca	3	-	✓
Cesar	3	-	✓
Choco	-	-	✗
Cordoba	2	-	✓
Cundinamarca	2	2	—
La Guajira	1	-	✓
Guaviare	-	-	✗
Huila	9	4	✓
Magdalena	-	-	✗
Meta	-	1	✗
Nariño	5	1	✓
Norte De Santander	1	-	✓
Quindio	-	1	✗
Risaralda	-	-	✗
San Andres	-	-	✗
Santander	-	-	✗
Sede Nacional	3	14	✗
Sucre	2	-	✓
Tolima	1	4	✗
Valle Del Cauca	4	5	✗
Vichada	2	1	✓
Total General	44	44	—

Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

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

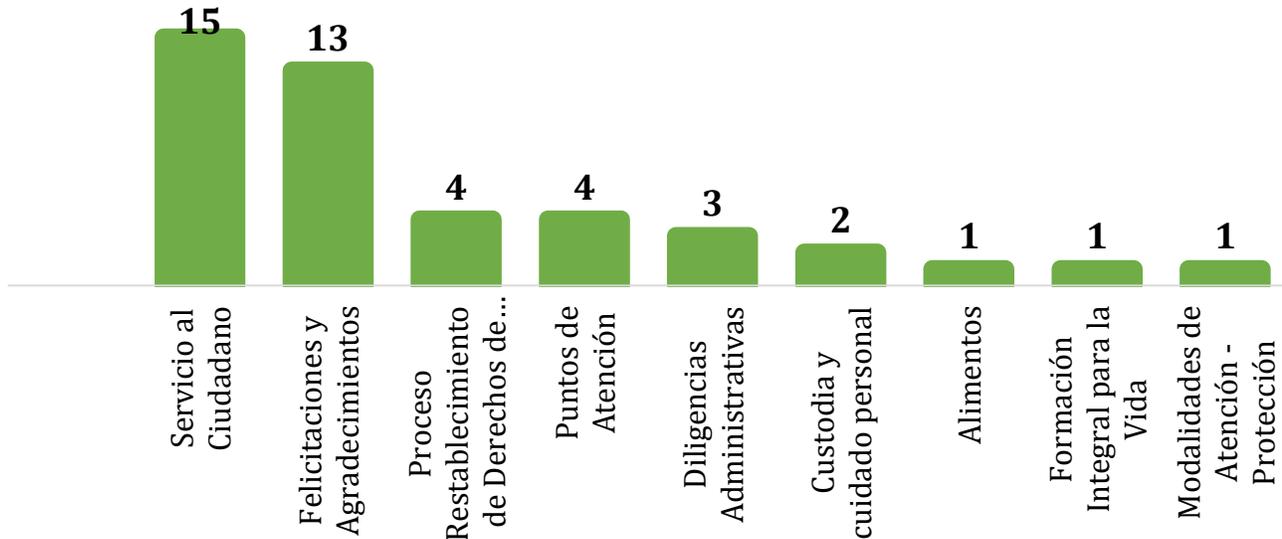
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de Diciembre de 2016 se recibieron 44 Sugerencias, este valor no vario con respecto al mes de Noviembre, las 14 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 DICIEMBRE DE 2016 POR MOTIVOS.



Información generada desde el SIM el 04 de Enero de 2017

De las 44 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano (**34,09%**), Felicitaciones y Agradecimientos (**29,55%**) y Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA (**9,09%**) respectivamente.

Servicio al Ciudadano: En esta categoría Servicio al ciudadano, los usuarios manifiestan su inconformidad con el servicio recibido de algunos colaboradores y también solicitan la ampliación de cupos para Niños niñas y adolescentes en las diferentes modalidades.

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

REGIONALES QUE MÁS SUGERENCIAS PRESENTARON EN DICIEMBRE DE 2016

Regional	Total
Sede Nacional	14
Valle Del Cauca	5
Bogota	5
Tolima	4
Huila	4

La regional con mayor número de sugerencias fue la Sede de la Dirección Nacional, con una participación del **31,82%** sobre el total de sugerencias en el mes de Diciembre de 2016.

Durante el mes de diciembre se presentaron 44 Sugerencias, de las cuales el 55% corresponden al eje de Procesos y Procedimientos, el 36% al eje de Recurso Humano y el 9% 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 Diciembre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	116
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	612
Derecho de Petición - Información y Orientación	14.410
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.045

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

TIPO DE PETICIÓN	DICIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	14.410
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.773

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	8.143	3
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	7.990	2
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	7.773	3
Denuncias PRD	4.085	3
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	3.695	6
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.528	3
Derecho de Petición - Reclamos	754	6
Derecho de Petición - Quejas	279	6
Derecho de Petición - Sugerencias	45	6
Total general	34.292	

LÍNEA 141

El lanzamiento de la Línea 141 fue realizado el día 05 de diciembre de 2016, la implementación de la línea fue considerada una punta de lanza o actividad estratégica para culminar la gestión institucional de la vigencia, teniendo en cuenta su importancia para alcanzar una mayor efectividad para prevenir la inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, prevenir casos de abuso y violencia sexual, pornografía infantil, trata con fines de explotación y prostitución infantil y dar acompañamiento a las víctimas y sus familias, y para adelantar actuaciones de restablecimiento de derechos y adopción de medidas de protección.



La Dirección de Servicios y Atención articuló actividades con las diferentes Direcciones frente a un plan de trabajo con los siguientes objetivos: Divulgar y posicionar la línea, Fortalecer la operación del centro de contacto y Optimizar los servicios.



LÍNEA DE SOPORTE TÉCNICO



ahora se llama
Línea de Soporte Técnico ICBF
antes línea RUB

comunícate gratis
01 8000 112880

Aquí se resuelven tus inquietudes respecto a estos aplicativos:

- **ACTAS COMPLEMENTARIAS:** Registro y consulta de información sobre niños y adolescentes no reconocidos.
- **CUÉNTAME:** Registro y seguimiento a la atención de beneficiarios de prevención.
- **MIT:** Seguimiento a los procesos de gestión de los consejos de política social territorial.
- **QAC:** Trámite en línea de Licencias de Funcionamiento y Personerías Jurídicas del SNGP.
- **PILA WEB:** Consulta en línea del certificado de pagos de aportes parafiscales al ICBF.
- **PROVEEDORES:** Registro de Proveedores.
- **SUM:** Seguimiento al cumplimiento progresivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- **SUPERANDO:** Información de agentes educativos, cursos / descargas de diplomas.

Estamos cambiando el mundo



ahora se llama
Línea de Soporte Técnico ICBF
antes línea RUB



comunícate gratis
01 8000 112880

Estamos cambiando el mundo



ahora se llama
Línea de Soporte Técnico ICBF
antes línea RUB

comunícate gratis **01 8000 112880**



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](https://twitter.com/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 de Soporte Técnico 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