

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

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



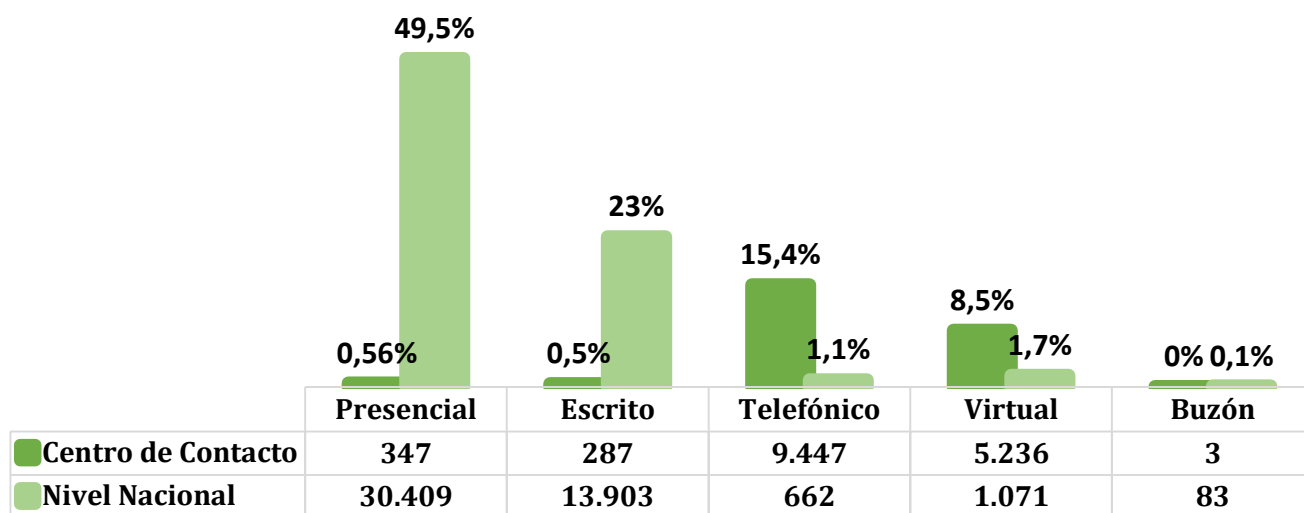
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 03 de Noviembre de 2016

En el mes de Octubre de 2016 se recibió un total de 61.448 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 49,5% y un 15,4% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 24,47% (2.312) 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	104	0,3%
Antioquia	2.875	7,3%
Arauca	288	0,7%
Atlantico	1.461	3,7%
Bogota	7.277	18,5%
Bolivar	926	2,4%
Boyaca	1.041	2,6%
Caldas	972	2,5%
Caqueta	508	1,3%
Casanare	552	1,4%
Cauca	694	1,8%
Cesar	1.142	2,9%
Choco	324	0,8%
Cordoba	1.115	2,8%
Cundinamarca	1.893	4,8%
Guainia	77	0,2%
Guaviare	135	0,3%
Huila	2.059	5,2%
La Guajira	347	0,9%
Magdalena	882	2,2%
Meta	1.249	3,2%
Nariño	1.241	3,2%
Norte De Santander	1.364	3,5%
Putumayo	333	0,8%
Quindio	633	1,6%
Risaralda	836	2,1%
San Andres	206	0,5%
Santander	1.601	4,1%
Sede Nacional	737	1,9%
Sucre	650	1,7%
Tolima	2.030	5,2%
Valle Del Cauca	3.589	9,1%
Vaupes	38	0,1%
Vichada	188	0,5%
Total General	39.367	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Valle Del Cauca	Cz Centro	843
Bogota	Cz Revivir	870
Meta	Cz Villavicencio 2	832
Bogota	Cz Kennedy	760
Bogota	Cz Bosa	675
Tolima	Cz Jordan	659
Huila	Cz Pitalito	599
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	590
Cundinamarca	Cz Soacha	560
Bogota	Cz Suba	552
Cesar	Cz Valledupar 2	539
Huila	Cz Neiva	532
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	509
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	504
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	483
Sede Nacional	Sede Nacional	467
Bogota	Cz Engativa	436
Bogota	Cz Usme	435
Tolima	Cz Galan	425
Bogota	Cz Rafael Uribe	408

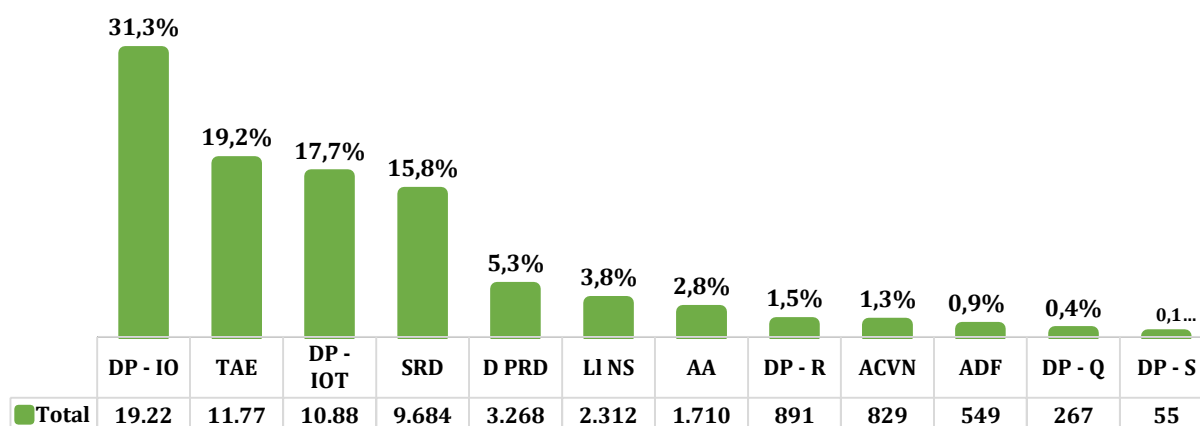
Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre de 2016



3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre 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 Octubre 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 Octubre de 2016, con un 32,50% sobre el total de las peticiones registradas, a su vez los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Servicio al Ciudadano, Otras Instituciones, Alimentos, Custodia y cuidado personal y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia los cuales representan el 70,84% 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 19,91% del total de peticiones registradas en Octubre 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 64,81% 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 18,41% del total de peticiones registradas en Octubre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Otras instituciones, Solicitud de Copias, Actas Complementarias y NIT, Certificaciones, Personerías, estos motivos representan el 79,34%, 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 16,38% del total de peticiones registradas en Octubre 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 65,09% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5,53% del total de peticiones registradas en Octubre 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 93,54% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Septiembre de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	83,3%	97,0%
Antioquia	100,0%	80,0%	67,9%
Arauca	100,0%	63,6%	90,4%
Atlantico	100,0%	90,2%	90,8%
Bogota	99,4%	98,9%	93,0%
Bolivar	100,0%	96,6%	92,9%
Boyaca	100,0%	85,7%	95,2%
Caldas	100,0%	100,0%	100,0%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	100,0%	100,0%	87,7%
Cauca	100,0%	100,0%	100,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	100,0%	100,0%	100,0%
Cundinamarca	100,0%	93,3%	98,0%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	100,0%	92,3%	90,0%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	100,0%	85,7%	93,8%
Magdalena	100,0%	95,7%	100,0%
Meta	100,0%	97,3%	88,7%
Nariño	100,0%	100,0%	100,0%
Norte De Santander	100,0%	92,1%	96,6%
Putumayo	100,0%	100,0%	100,0%
Quindio	100,0%	100,0%	99,6%
Risaralda	100,0%	100,0%	100,0%
San Andres	100,0%	100,0%	100,0%
Santander	100,0%	100,0%	100,0%
Sede Nacional	100,0%	88,9%	96,4%
Sucre	100,0%	100,0%	98,9%
Tolima	100,0%	97,9%	97,4%
Valle Del Cauca	100,0%	99,1%	96,2%
Vaupes	100,0%	N/A	100,0%
Vichada	92,3%	80,0%	62,1%
Total General	99,8%	95,7%	94,1%

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 Octubre (15 de Noviembre de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	87,5%	84,6%
Antioquia	96,1%	60,4%	51,4%
Arauca	85,7%	66,7%	88,2%
Atlantico	95,2%	89,7%	76,8%
Bogota	94,9%	96,2%	93,7%
Bolivar	90,7%	85,7%	88,3%
Boyaca	97,9%	85,0%	93,2%
Caldas	91,6%	97,4%	90,2%
Caqueta	100,0%	100,0%	97,2%
Casanare	100,0%	100,0%	90,0%
Cauca	94,1%	82,4%	94,2%
Cesar	100,0%	94,4%	100,0%
Choco	96,0%	100,0%	100,0%
Cordoba	100,0%	97,4%	98,5%
Cundinamarca	96,0%	93,4%	91,1%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	100,0%	100,0%	80,4%
Huila	96,6%	100,0%	100,0%
La Guajira	87,5%	78,6%	97,1%
Magdalena	96,8%	93,1%	94,3%
Meta	91,7%	89,5%	90,9%
Nariño	99,2%	96,2%	98,7%
Norte De Santander	95,6%	100,0%	93,4%
Putumayo	100,0%	100,0%	98,1%
Quindio	97,5%	100,0%	99,6%
Risaralda	100,0%	100,0%	99,2%
San Andres	87,5%	88,9%	95,2%
Santander	98,5%	97,9%	98,6%
Sede Nacional	80,0%	97,8%	77,8%
Sucre	96,9%	100,0%	99,5%
Tolima	97,7%	92,2%	99,0%
Valle Del Cauca	97,9%	98,0%	97,5%
Vaupes	100,0%	100,0%	100,0%
Vichada	100,0%	50,0%	68,5%
Total General	96,0%	91,3%	89,4%

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 – OCTUBRE 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	-	6	-
Antioquia	20	98	1
Arauca	1	1	1
Atlantico	6	32	3
Bogota	64	128	10
Bolivar	5	29	1
Boyaca	8	21	1
Caldas	8	28	-
Caqueta	3	10	-
Casanare	4	3	-
Cauca	3	28	-
Cesar	8	11	1
Choco	2	11	-
Cordoba	3	40	6
Cundinamarca	18	51	-
Guaviare	-	5	1
Huila	6	27	6
La Guajira	-	14	-
Magdalena	3	28	-
Meta	8	25	-
Nariño	7	45	4
Norte De Santander	11	15	3
Putumayo	2	3	-
Quindio	-	8	1
Risaralda	4	13	2
San Andres	3	4	-
Santander	13	31	2
Sede Nacional	28	29	8
Sucre	2	19	2
Tolima	8	43	-
Valle Del Cauca	17	83	1
Vaupes	-	1	-
Vichada	2	1	1
Total general	267	891	55

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre 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 SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2016

Regional	Septiembre 2016	Octubre 2016	Variación
Antioquia	22	20	✓
Arauca	3	1	✓
Atlantico	7	6	✓
Bogota	54	64	✗
Bolivar	6	5	✓
Boyaca	3	8	✗
Caldas	7	8	✗
Caqueta	5	3	✓
Casanare	4	4	—
Cauca	6	3	✓
Cesar	4	8	✗
Choco	-	2	✗
Cordoba	3	3	—
Cundinamarca	27	18	✓
Guaviare	2	-	✓
Huila	5	6	✗
La Guajira	2	-	✓
Magdalena	2	3	✗
Meta	4	8	✗
Nariño	8	7	✓
Norte De Santander	8	11	✗
Putumayo	-	2	✗
Quindio	2	-	✓
Risaralda	4	4	—
San Andres	3	3	—
Santander	6	13	✗
Sede Nacional *	11	28	✗
Sucre	1	2	✗
Tolima	14	8	✓
Valle Del Cauca	15	17	✗
Vichada	1	2	✗
Total General	239	267	✗

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre 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

6.1 QUEJAS



En el mes de Octubre de 2016 se recibieron 267 quejas, se presentó un incremento del **11,72%** respecto a Septiembre de 2016; de estas quejas 28 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para el periodo de análisis las Regionales de Guaviare, La Guajira y Quindío no registraron quejas.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO

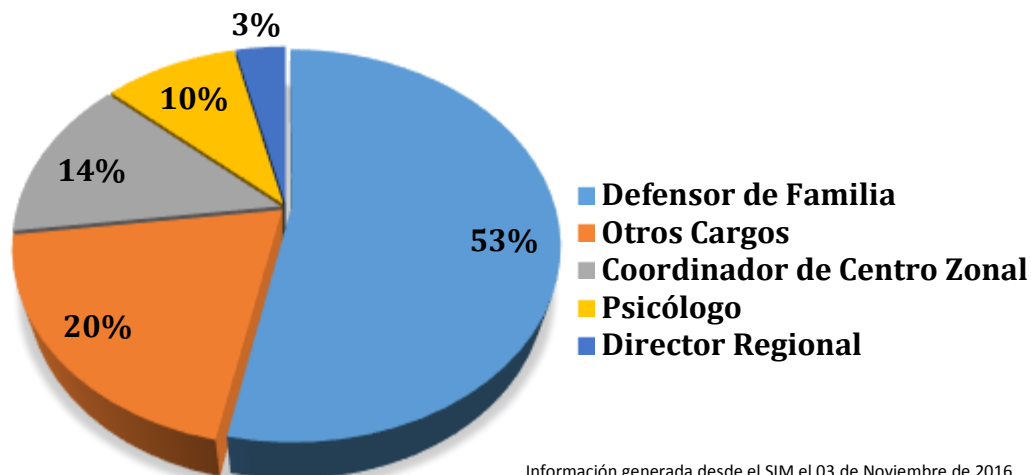
Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Apropiación Indevida de Dineros	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Personal	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Contratación
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	42	17	7	-	4	-	-	-
Servicio al Ciudadano	12	9	12	-	1	3	-	-
Servidores Públicos	12	-	-	13	-	3	4	1
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	13	6	2	1	4	-	-	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	3	1	1	-	-	1	-	3
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	2	3	3	-	2	-	-	-
Diligencias Administrativas	2	6	-	-	1	-	-	-
Hogares Sustitutos	1	4	-	-	-	-	2	-

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre 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, Servicio al Ciudadano y Servidores Públicos.

- 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 corresponde al Defensor de Familia, con 53% de participación respecto al total de quejas en el mes de Octubre.

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 267 quejas recibidas en el mes de octubre 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 octubre se recibieron 267 Quejas, de las cuales el 84% corresponden al eje de Procesos y Procedimientos y el 16% al eje de Recurso Humano.

CUADRO COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2016

Regional	Septiembre 2016	Octubre 2016	Variación
Amazonas	12	6	✓
Antioquia	78	98	✗
Arauca	2	1	✓
Atlantico	30	32	✗
Bogota	120	128	✗
Bolivar	25	29	✗
Boyaca	18	21	✗
Caldas	32	28	✓
Caqueta	9	10	✗
Casanare	5	3	✓
Cauca	21	28	✗
Cesar	15	11	✓
Choco	6	11	✗
Cordoba	31	40	✗
Cundinamarca	77	51	✓
Guaviare	8	5	✓
Huila	30	27	✓
La Guajira	7	14	✗
Magdalena	15	28	✗
Meta	31	25	✓
Nariño	61	45	✓
Norte De Santander	25	15	✓
Putumayo	8	3	✓
Quindio	16	8	✓
Risaralda	14	13	✓
San Andres	11	4	✓
Santander	63	31	✓
Sede Nacional *	48	29	✓
Sucre	24	19	✓
Tolima	64	43	✓
Valle Del Cauca	83	83	—
Vaupes	-	1	✗
Vichada	3	1	✓
Total General	992	891	✓

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre 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 Octubre de 2016 se recibieron 891 reclamos, se presentó una disminuci3n del **10,18%** respecto a Septiembre de 2016, de los reclamos recibidos **29** corresponden a la Sede de la Direcci3n General y fueron direccionados a las respectivas dependencias. Para este periodo la Regional Guainía 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	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Idoneidad del Recurso Humano	Maltrato a Usuarios del Programa	Demora en los pagos	Suspensión del Servicio	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	130	29	22	23	19	17	13	6
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	75	14	7	25	10	13	10	4
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	33	6	4	6	4	2	5	1
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	19	10	2	4	4	-	-	5
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	22	-	2	5	3	4	2	1
Servicio al Ciudadano	13	2	14	3	1	1	-	4
Hogares Sustitutos	9	7	1	2	3	2	-	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externad	6	5	2	3	2	-	1	1

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre de 2016

Se observa que los motivos con más reclamos son: Incumplimiento de obligaciones, Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes e Incumplimiento en Calidad de producto o servicio; a su vez los servicios en donde más reclamos se presentaron fueron: Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia- CDI y Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares.

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

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

3. Incumplimiento en Calidad de producto o servicio, Este motivo corresponde a las solicitudes que realizan los ciudadanos en cuanto a la calidad de los productos alimentarios que son suministrados por los operadores en los diferentes programas de primera infancia y que no cumplen con los estándares de calidad requeridos como son: alimentos vencidos, alimentos sin fecha de

6.2 RECLAMOS

vencimiento, alimentos de marcas poco confiables y sin registro de salubridad o en mal estado entre otros, lo que perjudica y pone en riesgo la salud del niño, niña o adolescente que recibe el servicio. Por otro lado está la calidad en el servicio donde se puede observar quejas de algunos padres de familia que están insatisfechos porque no ven una pedagogía establecida para los diferentes programas y los niños no están recibiendo formación acorde con su edad.

Durante el mes de Octubre se presentaron 891 Reclamos de los cuales el 65% corresponden al eje de Procesos y Procedimientos, el 24% al eje de Recurso Humano, el 10% al eje de Programas misionales y el 1% al eje de Infraestructura Física.



6.3 SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2016

Regional	Septiembre 2016	Octubre 2016	Variación
Antioquia	3	1	✓
Arauca	1	1	—
Atlantico	1	3	✗
Bogota	4	10	✗
Bolivar	1	1	—
Boyacá	-	1	✗
Casanare	1	-	✓
Cauca	2	-	✓
Cesar	1	1	—
Choco	1	-	✓
Cordoba	-	6	✗
Cundinamarca	4	-	✓
La Guajira	-	-	✗
Guaviare	-	1	✗
Huila	3	6	✗
Nariño	3	4	✗
Norte De Santander	5	3	✓
Quindio	-	1	✗
Risaralda	1	2	✗
San Andres	1	-	✓
Santander	1	2	✗
Sede Nacional	7	8	✗
Sucre	-	2	✗
Tolima	3	-	✓
Valle Del Cauca	1	1	—
Vichada	-	1	✗
Total General	44	55	✗

Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre de 2016

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

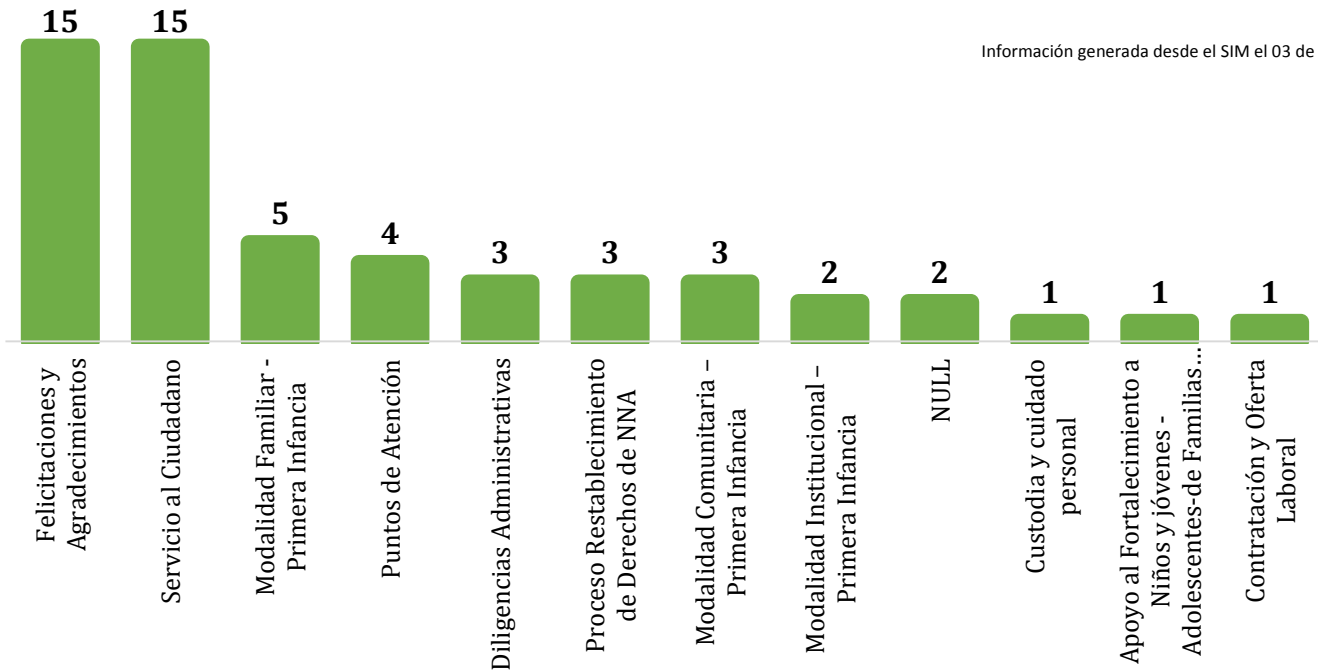
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminución en las Sugerencias

En el mes de Octubre de 2016 se recibieron 55 Sugerencias, este valor se incrementó en un **25%** con respecto al mes de Septiembre, las 8 sugerencias de la Sede de la Dirección General fueron direccionadas a las Direcciones, Sub direcciones y Oficinas correspondientes.

6.3 SUGERENCIAS



GRÁFICO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2016 POR MOTIVOS.



Información generada desde el SIM el 03 de Noviembre de 2016

De las 55 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del **27,27%** y **27,27%** 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 OCTUBRE DE 2016

Regional	Total
Bogota	10
Sede Nacional	8
Cordoba	6
Huila	6
Nariño	4

La regional con mayor número de sugerencias fue la Regional Bogotá, con una participación del 18,18% sobre el total de sugerencias en el mes de Octubre de 2016.

Durante el mes de Octubre se presentaron 55 Sugerencias, de las cuales el **53%** corresponden al eje de Procesos y procedimientos, el **31%** al eje de Recurso Humano y el **13%** 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 Octubre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	220
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	824
Derecho de Petición - Información y Orientación	19.220
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	9.843

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

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	19.220
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.887

- 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	



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 08 de Octubre de 2016 el Instituto participo en la feria que se llevó a cabo en Santander de Quilichao - Cauca, brindando información y orientación a la ciudadanía sobre ubicación de unidades de servicio en las modalidades de atención para la primera infancia, procesos de custodia, alimentos y regulación de visitas, se atendieron estudiantes del programa técnico en atención a la primera infancia, a quienes se les brindo información general del ICBF y se profundizó en las modalidades de atención a la primera infancia. De igual manera se brindó información sobre las modalidades de protección, entre estas Hogar Gestor, Hogares Sustitutos, Procesos de Restablecimiento de Derechos, Procesos de adopción, Sistema de Responsabilidad Penal para adolescentes, logrando la atención de 300 ciudadanos.



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.

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