

DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

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



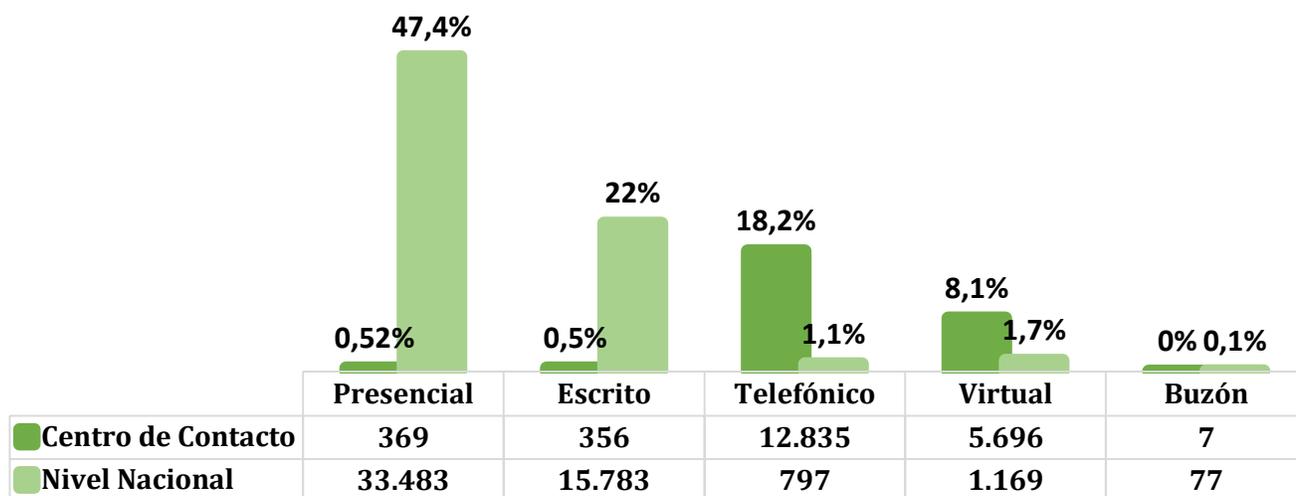
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 Octubre de 2016

En el mes de Septiembre de 2016 se recibió un total de 67.753 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 47,4% y un 18,2% respectivamente.

Del total de gestión telefónica en el Centro de Contacto, el 22% (2.819) 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	155	0,3%
Antioquia	3.921	8,8%
Arauca	274	0,6%
Atlantico	1.848	4,1%
Bogota	8.303	18,5%
Bolivar	939	2,1%
Boyaca	1.182	2,6%
Caldas	1.158	2,6%
Caqueta	509	1,1%
Casanare	583	1,3%
Cauca	775	1,7%
Cesar	920	2,1%
Choco	305	0,7%
Cordoba	1.315	2,9%
Cundinamarca	2.268	5,1%
Guainia	38	0,1%
Guaviare	175	0,4%
Huila	1.926	4,3%
La Guajira	308	0,7%
Magdalena	806	1,8%
Meta	1.412	3,2%
Nariño	1.322	3,0%
Norte De Santander	1.564	3,5%
Putumayo	288	0,6%
Quindio	697	1,6%
Risaralda	1.254	2,8%
San Andres	266	0,6%
Santander	2.014	4,5%
Sede Nacional	758	1,7%
Sucre	553	1,2%
Tolima	2.511	5,6%
Valle Del Cauca	4.139	9,2%
Vaupes	47	0,1%
Vichada	238	0,5%
Total General	44.771	100%

Regional	Centro Zonal	Total
Antioquia	Regional Antioquia	995
Bogota	Cz Revivir	931
Valle Del Cauca	Cz Centro	853
Meta	Cz Villavicencio 2	862
Bogota	Cz Bosa	832
Bogota	Cz Kennedy	820
Bogota	Cz Ciudad Bolivar	779
Cundinamarca	Cz Soacha	764
Tolima	Cz Jordan	763
Bogota	Cz Suba	724
Huila	Cz Neiva	596
Santander	Cz Carlos Lleras Restrepo	586
Valle Del Cauca	Cz Palmira	582
Valle Del Cauca	Cz Nororiental	560
Tolima	Cz Galan	543
Cesar	Cz Valledupar 2	530
Bogota	Cz Engativa	521
Bogota	Cz Usme	518
Norte De Santander	Cz Cucuta 3	510
Caldas	Cz Norte	236

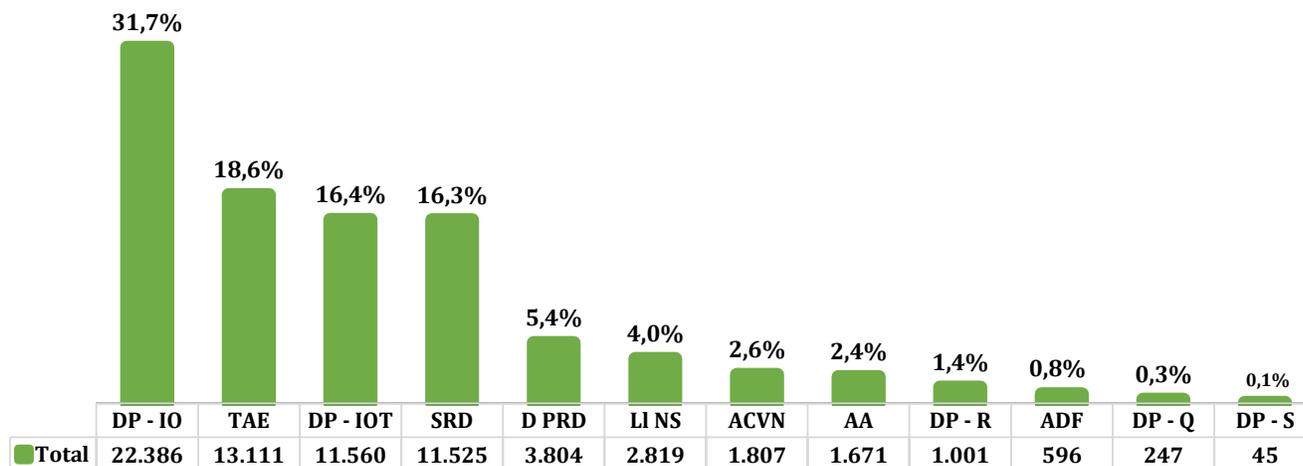
Información generada desde el SIM el 03 de Octubre de 2016



3. TIPOS DE PETICIÓN



GRÁFICO DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN.



Información generada desde el SIM el 03 de Octubre 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 Septiembre 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 Septiembre de 2016, con un 31,7% 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 70,54% 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 18,6% del total de peticiones registradas en Septiembre 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, Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad, Conciliable - Revisión de cuota de alimentos, y Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria; los cuales representan el 68,15% 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 16,4% del total de peticiones registradas en Septiembre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Diligencias Administrativas, Otras instituciones, Actas Complementarias, Solicitud de Copias y NIT, Certificaciones, Personerías, estos motivos representan el 77,92%, 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 16,3% del total de peticiones registradas en Septiembre 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 74,58% de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD).

5. DENUNCIAS PRD

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el 5,4% del total de peticiones registradas en Septiembre 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 92,09% de los motivos registrados en Denuncias PRD.

5. INDICADORES DE GESTIÓN



Esta tabla muestra el indicador final de Agosto de 2016

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	100,0%	91,2%
Antioquia	99,4%	100,0%	77,7%
Arauca	94,7%	100,0%	97,0%
Atlantico	99,0%	94,4%	89,3%
Bogota	95,6%	98,5%	90,6%
Bolivar	100,0%	100,0%	96,4%
Boyaca	97,0%	89,3%	97,3%
Caldas	100,0%	100,0%	100,0%
Caqueta	100,0%	100,0%	100,0%
Casanare	96,2%	92,3%	86,5%
Cauca	100,0%	100,0%	98,0%
Cesar	100,0%	100,0%	100,0%
Choco	100,0%	100,0%	98,2%
Cordoba	100,0%	100,0%	95,4%
Cundinamarca	99,0%	98,6%	95,5%
Guainia	100,0%	100,0%	100,0%
Guaviare	100,0%	100,0%	90,9%
Huila	100,0%	100,0%	100,0%
La Guajira	95,2%	83,3%	94,6%
Magdalena	96,1%	88,0%	96,8%
Meta	100,0%	100,0%	86,5%
Nariño	100,0%	100,0%	100,0%
Norte De Santander	97,2%	100,0%	98,7%
Putumayo	100,0%	100,0%	98,4%
Quindio	100,0%	100,0%	100,0%
Risaralda	99,1%	95,7%	99,7%
San Andres	100,0%	45,5%	94,6%
Santander	100,0%	100,0%	99,7%
Sede Nacional	100,0%	81,6%	94,3%
Sucre	100,0%	100,0%	100,0%
Tolima	98,5%	96,9%	98,5%
Valle Del Cauca	99,6%	98,0%	95,2%
Vaupés	100,0%	N/A	100,0%
Vichada	83,3%	100,0%	90,6%
Total General	98,4%	97,1%	94,6%

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 Septiembre (10 de Octubre de 2016)

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS	DERECHOS DE PETICIÓN
Amazonas	100,0%	50,0%	87,9%
Antioquia	81,8%	55,3%	72,4%
Arauca	96,0%	63,6%	87,7%
Atlantico	99,4%	90,2%	89,4%
Bogota	94,7%	94,8%	91,5%
Bolivar	96,7%	69,0%	90,1%
Boyaca	97,9%	89,3%	90,0%
Caldas	91,0%	97,3%	93,8%
Caqueta	100,0%	100,0%	97,4%
Casanare	100,0%	86,7%	79,4%
Cauca	97,9%	96,7%	96,4%
Cesar	100,0%	83,3%	100,0%
Choco	95,7%	100,0%	100,0%
Cordoba	98,7%	100,0%	98,5%
Cundinamarca	94,8%	84,8%	87,8%
Guainia	100,0%	N/A	100,0%
Guaviare	100,0%	92,3%	90,0%
Huila	100,0%	97,3%	100,0%
La Guajira	100,0%	37,5%	78,1%
Magdalena	97,6%	82,6%	93,1%
Meta	95,1%	94,6%	86,6%
Nariño	97,2%	96,1%	98,7%
Norte De Santander	98,0%	92,1%	96,1%
Putumayo	100,0%	100,0%	99,0%
Quindio	100,0%	100,0%	100,0%
Risaralda	100,0%	90,0%	99,3%
San Andres	63,6%	84,6%	81,4%
Santander	97,5%	93,8%	98,1%
Sede Nacional	23,5%	82,8%	94,7%
Sucre	96,2%	100,0%	98,9%
Tolima	99,4%	95,8%	96,6%
Valle Del Cauca	98,2%	95,4%	93,6%
Vaupes	87,5%	N/A	96,0%
Vichada	69,2%	60,0%	62,7%
Total General	94,6%	89,2%	92,1%

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

Para Consultar
los indicadores

[Ingresa Aquí](#)



6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA RECIBIDAS POR REGIONAL – SEPTIEMBRE 2016

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	-	12	-
Antioquia	22	78	3
Arauca	3	2	1
Atlantico	7	30	1
Bogota	54	120	4
Bolivar	6	25	1
Boyaca	3	18	-
Caldas	7	32	-
Caqueta	5	9	-
Casanare	4	5	1
Cauca	6	21	2
Cesar	4	15	1
Choco	-	6	1
Cordoba	3	31	-
Cundinamarca	27	77	4
Guaviare	2	8	-
Huila	5	30	3
La Guajira	2	7	-
Magdalena	2	15	-
Meta	4	31	-
Nariño	8	61	3
Norte De Santander	8	25	5
Putumayo	-	8	-
Quindio	2	16	-
Risaralda	4	14	1
San Andres	3	11	1
Santander	6	63	1
Sede Nacional	11	48	7
Sucre	1	24	-
Tolima	14	64	3
Valle Del Cauca	15	83	1
Vichada	1	3	-
Total General	239	992	44

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre 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 AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2016

Regional	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Antioquia	18	22	✗
Arauca	2	3	✗
Atlantico	7	7	—
Bogota	64	54	✓
Bolivar	5	6	✗
Boyaca	6	3	✓
Caldas	10	7	✓
Caqueta	1	5	✗
Casanare	7	4	✓
Cauca	3	6	✗
Cesar	7	4	✓
Cordoba	1	3	✗
Cundinamarca	20	27	✗
Guaviare	-	2	✗
Huila	4	5	✗
La Guajira	1	2	✗
Magdalena	6	2	✓
Meta	7	4	✓
Nariño	7	8	✗
Norte De Santander	9	8	✓
Putumayo	1	-	✓
Quindio	3	2	✓
Risaralda	4	4	—
San Andres	3	3	—
Santander	7	6	✓
Sede Nacional *	11	11	—
Sucre	3	1	✓
Tolima	16	14	✓
Valle Del Cauca	25	15	✓
Vichada	3	1	✓
Total General	261	239	✓

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre 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 Septiembre de 2016 se recibieron 239 quejas, se presentó una disminución del **8,43%** respecto a Septiembre de 2016; de estas quejas 11 corresponden a la Sede de la Dirección General y fueron direccionadas a las diferentes dependencias. Para estos periodos la regional Putumayo no registró quejas.

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE MOTIVO Y SERVICIO AFECTADO

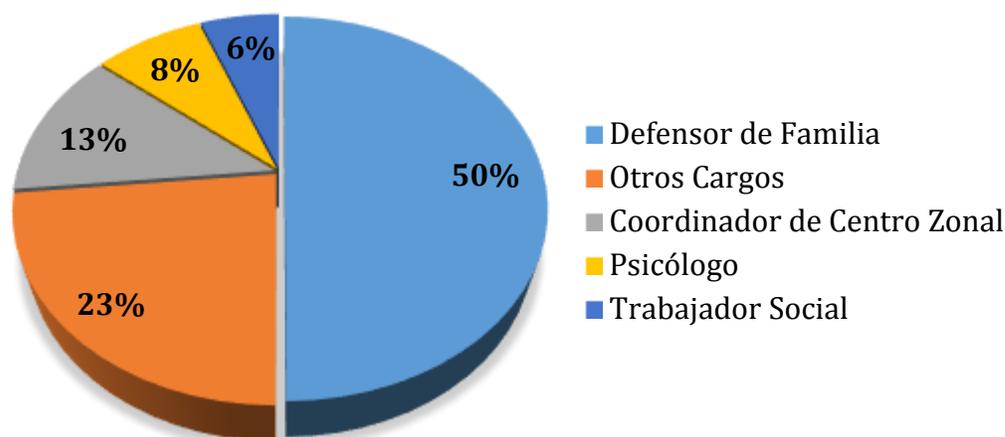
Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Personal	Medidas de Protección	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Contratación
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	20	19	3	2	-	4	-	-
Servicio al Ciudadano	16	10	13	1	5	-	-	-
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	14	8	6	2	-	-	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	6	3	2	3	1	-	-	-
Servidores Públicos	7	1	-	-	3	-	2	-
Hogares Comunitarios de Bienestar	8	-	-	1	1	-	-	1
Revisión de Visitas	4	2	-	2	-	-	-	-
Conciliable - Fijación de visitas	3	1	1	2	-	-	-	-

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre 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 Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal.

- 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 es te 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 07 de Octubre de 2016

Se observa que el servidor público con mayor número de quejas corresponde al Defensor de Familia, con 50% de participación respecto al total de quejas en el mes de Septiembre.

REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA

Regional	Total
Bogotá	32
Antioquia	15
Tolima	9
Cundinamarca	9
Valle Del Cauca	7
Nariño	6
Norte De Santander	4
Atlántico	4

De las 239 quejas recibidas en el mes de Septiembre de 2016, se evidencia que las Regionales que mayor número de quejas recibidas hacia el Defensor de Familia fueron: Bogotá, Valle del Cauca y Cundinamarca.

Durante el mes de septiembre se recibieron 239 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 AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2016

Regional	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Amazonas	5	12	×
Antioquia	61	78	×
Arauca	9	2	✓
Atlantico	29	30	×
Bogota	125	120	✓
Bolivar	13	25	×
Boyaca	24	18	✓
Caldas	31	32	×
Caqueta	7	9	×
Casanare	7	5	✓
Cauca	17	21	×
Cesar	15	15	—
Choco	7	6	✓
Cordoba	40	31	✓
Cundinamarca	61	77	×
Guainia	2	-	✓
Guaviare	11	8	✓
Huila	24	30	×
La Guajira	3	7	×
Magdalena	24	15	✓
Meta	32	31	✓
Nariño	59	61	×
Norte De Santander	17	25	×
Putumayo	11	8	✓
Quindio	18	16	✓
Risaralda	22	14	✓
San Andres	9	11	×
Santander	57	63	×
Sede Nacional *	39	48	×
Sucre	27	24	✓
Tolima	66	64	✓
Valle Del Cauca	82	83	×
Vichada	-	3	×
Total General	954	992	×

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre 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 Septiembre de 2016 se recibieron 992 reclamos, se presentó un incremento del **3,98%** respecto a Agosto de 2016, de los reclamos recibidos **48** corresponden a la Sede de la Dirección 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	Idoneidad del Recurso Humano	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa	Demora en los pagos	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Cobros No Autorizados
Hogares Comunitarios de Bienestar	125	38	18	21	15	17	3	11
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	76	20	26	15	14	11	5	9
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	28	13	8	4	2	4	2	3
Hogares Sustitutos	20	24	9	2	7	3	-	-
Servicio al Ciudadano	30	-	12	9	1	2	3	-
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	27	2	2	3	3	3	9	-
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	28	2	2	5	-	-	2	-
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externad	4	13	5	6	3	-	3	-

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre de 2016

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

1. Incumplimiento de Obligaciones, en este 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. 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.

Durante el mes de septiembre se presentaron 992 Reclamos de los cuales el 64% corresponden al eje de Procesos y procedimientos, el 27% al eje de Recurso Humano, el 7% al eje de Programas misionales y el 2% al eje de Infraestructura Física.

6.3 SUGERENCIAS



CUADRO COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2016

Regional	Agosto 2016	Septiembre 2016	Variación
Amazonas	4	-	✓
Antioquia	2	3	✗
Arauca	-	1	✗
Atlantico	-	1	✗
Bogota	13	4	✓
Bolivar	1	1	—
Boyacá	1	-	✓
Caldas	1	-	✓
Casanare	-	1	✗
Cauca	6	2	✓
Cesar	-	1	✗
Choco	-	1	✗
Cordoba	2	-	✓
Cundinamarca	1	4	✗
La Guajira	2	-	✓
Huila	7	3	✓
Magdalena	2	-	✓
Nariño	1	3	✗
Norte De Santander	2	5	✗
Quindio	1	-	✓
Risaralda	1	1	—
San Andres	-	1	✗
Santander	2	1	✓
Sede Nacional	7	7	—
Tolima	1	3	✗
Valle Del Cauca	3	1	✓
Total General	60	44	✓

Información generada desde el SIM el 07 de Octubre de 2016

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

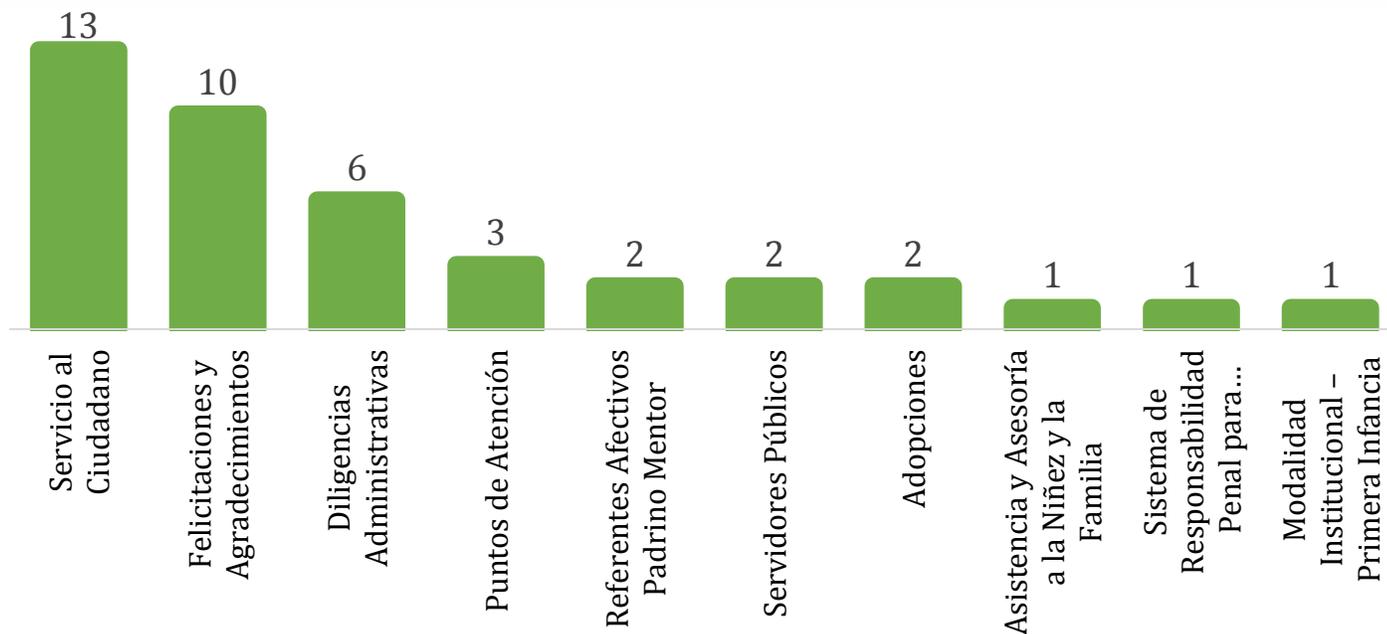
- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

En el mes de Septiembre de 2016 se recibieron 44 Sugerencias, este valor disminuyo en un **26,67%** con respecto al mes de Agosto, las 7 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 SEPTIEMBRE DE 2016 POR MOTIVOS.



Información generada desde el SIM el 07 de Octubre de 2016

De las 44 sugerencias los motivos que más presentaron registros fueron: Servicio al Ciudadano y Felicitaciones y Agradecimientos con una participación del **29,55%** y **22,73%** 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 SEPTIEMBRE DE 2016

Regional	Total
Sede Nacional	7
Norte De Santander	5
Bogota	4
Cundinamarca	4
Tolima	3

La regional con mayor número de sugerencias fue la Sede Nacional, con una participación del 15,91% sobre el total de sugerencias en el mes de Septiembre de 2016.

Durante el mes de septiembre se presentaron 44 Sugerencias, de las cuales el 64% corresponden al eje de Procesos y procedimientos, el 23% al eje de Recurso humano y el 14% 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 Septiembre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	SEPTIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	229
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	881
Derecho de Petición - Información y Orientación	22.386
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	10.450

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

TIPO DE PETICIÓN	SEPTIEMBRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	22.386
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	11.560

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	13.111	4
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	11.525	3
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	11.560	4
Denuncias PRD	3.804	4
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	1.671	4
Derecho de Petición - Reclamos	1.001	7
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1.807	5
Derecho de Petición - Quejas	247	7
Derecho de Petición - Sugerencias	45	5
Total general	44.771	

Información generada desde el SIM el 03 de Octubre de 2016



La Dirección de Servicios y Atención apoyó el día 18 de Septiembre el proceso de la aplicación de pruebas de ciudadanos al concurso meritocrático para la selección de Directores de las Regionales Atlántico, Amazonas, Caldas, Cesar, Guaviare, Meta, Valle del Cauca y Vichada que realizó la Secretaria General del ICBF, apoyando con funcionarios en las regionales de: Guainía, Sucre, Norte de Santander, Tolima, Vaupés, Boyacá, Caquetá, Casanare, Huila, Putumayo y Quindío.

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 3 de septiembre el Instituto participó en la feria que se llevó a cabo en Puerto Asís – Putumayo, recepcionando peticiones de los ciudadanos en carpa por parte del responsable de Servicios y Atención Regional, así como también se brindó información y orientación a la ciudadanía frente a los procesos del Instituto por parte de la Defensora de Familia de Protección Regional y se informó acerca de la oferta de servicios que presta la Entidad; de igual forma se realizó el tamizaje y apoyo nutricional a la población Infantil, logrando la atención de 136 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 especializada para la atención de niños, niñas y adolescentes 141 disponibles 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. Cra 68 No. 64C-75
- ❖ C.Z. REVIVIR Calle 53 # 66 C – 45, Barrio Salitre Greco
- ❖ C.Z. CREER Calle 12 # 30 - 35 Piso 3, Barrio Pensilvania