

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 1 de 14	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	
Hora: 9:00 am	Fecha: 25 de agosto de 2021
Lugar:	Centro deportivo y recreacional para la convivencia, paz social e integración ciudadana "CEDREPAZ"
Dependencia que Convoca:	Coordinadora CZ Tadó ICBF- Regional Chocó
Proceso:	Monitoreo y seguimiento a la gestión
Objetivo:	Socializar con todos los actores del municipio de Cértegui la oferta institucional e inversión social en programas y explicar las Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años y el proceso de implementación de BETTO (Bienestar, Eficiencia, Transparencia, Tecnología y Oportunidad).

Agenda:

- Instalación por parte de Coordinadora del Centro Zonal Tadó
- Contexto institucional. 1.1. Contexto Mesa Publica.
- Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
- Experiencia exitosa del Centro Zonal.
- Informe presupuestal.
- Tema priorizado en la consulta previa.
- Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- Compromisos adquiridos.
- Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
- Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.
- Cierre

Desarrollo:

- **Instalación por parte de Coordinadora del Centro Zonal Tadó**

Se empezó con el desarrollo de la mesa pública 2021 en el municipio de Cértegui, mediante el saludo y lectura de la agenda propuesta por parte de la referente del SNBF del CZ Tadó, seguidamente se inicio

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 2 de 14	

con el abordaje de cada uno de estos. En este orden de ideas la Dra. Leydi del Socorro Renteria Muriel, realizó un saludo afectuoso de bienvenida a todos los presentes en el espacio. Seguidamente, expresó agradecimientos a los participantes por responder de manera positiva la convocatoria dado que para el ICBF y específicamente para el CZ Tadó es muy importante contar con espacios como la mesa pública desde los cuales se puede recibir retroalimentación de la atención que se está brindando a la comunidad a través de los programas y de manera directa con el fin de mejorar cada día más y avanzar hacia la materialización de la misión y visión institucional. Con esas palabras la coordinadora dio por instalada la mesa pública 2021 en el municipio de Cértegui.

- **Contexto institucional**

De manera posterior tomó la palabra la referente del SNBF quien empezó a explicar todos los temas apoyada en la presentación previamente elaborada. En relación con el contexto institucional, se manifestó que el ICBF es un de las instituciones que llega a todos los lugares del país a través de su oferta en de manera específica a través de los programas de atención integral a la primera infancia. Dicho lo anterior se presentó la estructura operativa del ICBF que le permite acompañar a todos los colombianos. Se explicó que el CZ cuenta con 6 municipios a los cuales atiende tales como: Tadó, Unión Panamericana, El Cantón de San Pablo, Cértegui, Bagadó y San José del Palmar.



Asimismo se explicó que lo anterior está asociado a que el ICBF en su objetivo social estipula que, es una entidad que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a cerca de 3 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 215 centros zonales en todo el país; su misión es promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social y en su visión estipula

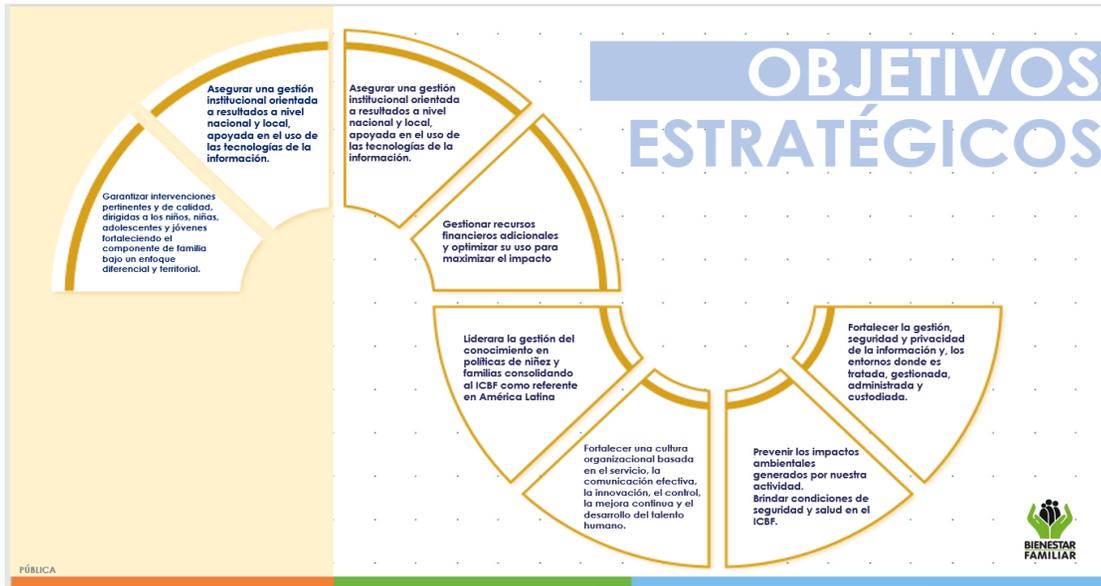
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

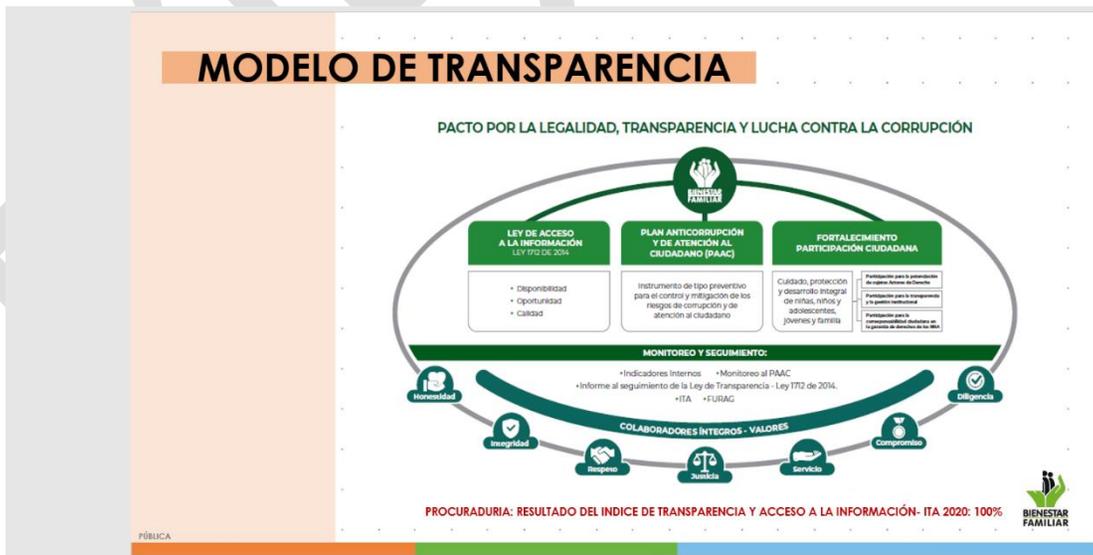
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

que: lideramos la construcción de un país en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

Conjuntamente se explicaron los objetivos estratégicos los cuales son:



Seguidamente se presentó el modelo de transparencia es el siguiente:



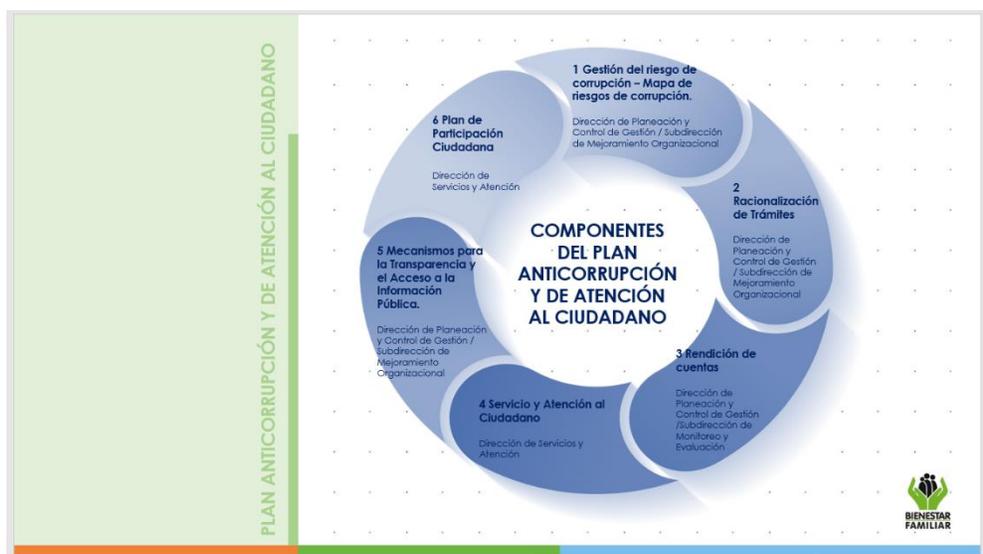
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 4 de 14		

Finalmente se presentaron los 6 componentes del plan de anticorrupción y atención al ciudadano:



- **Contexto Mesa Publica**

Después de explicar todo lo concerniente al contexto institucional del ICBF, se prosiguió con la explicación de qué es una mesa pública, expresando que, el proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de las partes interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Se rinde cuentas porque este trae una serie de beneficios para las comunidades, para las instituciones y para los programas y proyectos y concretamente para:

- Establecer diálogos participativos con sus grupos de valor.
- Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja.
- Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de valor para cumplir con su misión (propósito fundamental).
- Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.
- Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50, de la Ley 1757 de 2015

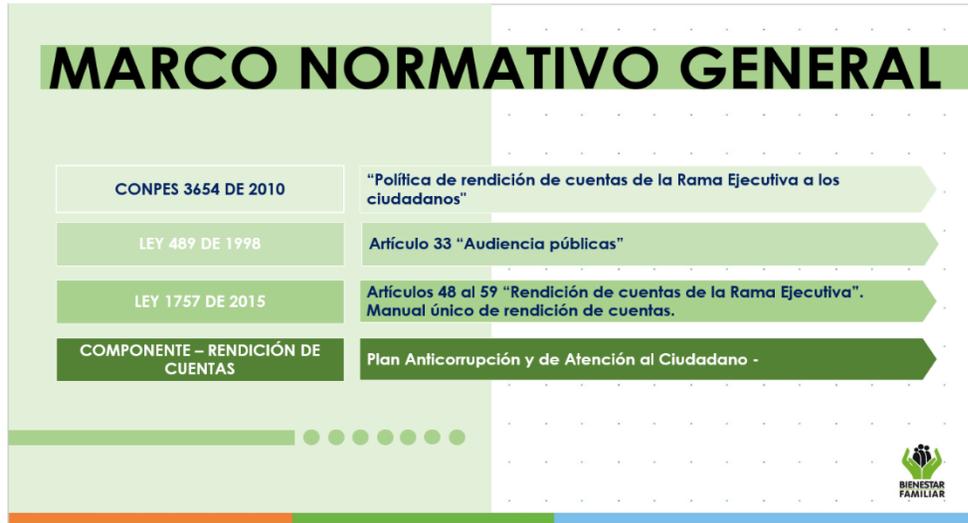
¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	<p align="center">PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</p> <p align="center">FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="center">Gobierno de Colombia</p>
		Versión 6	Página 5 de 14	

El proceso de rendición pública de cuentas esta sustentado en un marco normativo a través del conjunto de normas, leyes y decretos como:



La rendición de cuentas es un proceso permanente, asociado a la transparencia, por ello el instituto cuenta con una página web, que es un micrositio donde se condensa todo lo relacionado con las actividades de transparencia:



- **Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición)**

Tras agotar el punto anterior se continuó con la socialización de las actividades y programas que se realizan desde cada una de las áreas misionales del CZ Tadó en los municipios del área de influencia, pero de manera específica en el municipio de Cértegui

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN
FORMATO ACTA DE REUNIÓN O
COMITÉ

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 6 de
14



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

2

OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Atención a la Primera Infancia



Infancia



Adolescencia y Juventud.



Protección



Nutrición



Familias y Comunidades

Se manifestó que primera infancia se operan las siguientes modalidades:

- Institucional: Hogar infantil y Centro de desarrollo infantil
- Hogar comunitario de bienestar: Tradicional y fami
- Desarrollo infantil en medio familiar
- Propia e intercultural

En infancia se cuentan con las modalidades de: generaciones étnicas y generaciones explora

En adolescencia y juventud contamos con: generación sacúdete

En protección: además de llevar a cabo los procesos administrativos de restablecimiento de derechos se utilizan las modalidades como hogar sustituto en donde contamos con 6 familias y hogar gestor con discapacidad.

En nutrición se cuenta con la modalidad de mil días para cambiar el mundo y el centro de recuperación nutricional, la modalidad de mil días no ha sido contratada para el municipio de Cértegui.

Finalmente, en familias y comunidades contamos con modalidades como familias con bienestar para la paz, esta modalidad en la actualizad no se ha contrato para el municipio de Cértegui.

- **Experiencia exitosa del Centro Zonal**

A continuación se dio a conocer la experiencia significativa del CZ Tadó a través de su modalidad institucional de atención integral a la primera infancia, Hogar infantil Tadó, lo anterior no sin antes explicar que una experiencia significativa es una estrategia a través de la cual se logró responder o solucionar

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

una problemática o promover de manera exitosa un tema, y cuyos resultados son valiosos y dignos de compartir para promover la réplica de la misma y así aportar a la gestión del conocimiento. Dicho lo anterior se describió la experiencia:

Nombre: CONMEMORACIÓN DÍA DE LA AFROCOLOMBIANIDA

Regional Chocó

Municipio Tadó

Presentado por: Telli Esmeralda Perea Ramirez Agente educativo

Hogar Infantil Tadó - Parroquia San José de Tadó

Objetivo: Promover nuestras costumbres tradicionales por medio de la conmemoración del día de la afrocolombianidad, a través de la preparación y degustación de platos típicos, dichos platos preparados por las familias con la participación de los niños y niñas en sus hogares

Descripción:

En familia desarrollaron diferentes platos típicos de la población del pacífico Colombiano, donde además de ofrecer alimentación saludable a las niñas y los niños, se generan vínculos afectivos desde la diversidad y la construcción de la identidad.

En la elaboración de los platos típicos se cuenta con la participación de las niñas y los niños, en el que reconocen la importancia y valores de su cultura como parte de la reconstrucción de la memoria historia de los afrodescendientes.

- **Informe presupuestal**

Posteriormente y de acuerdo con la agenda se presentó un cuadro con los datos cuantitativos de contratos y cupos establecidos en cada contrato



Según lo anterior se evidencia la importancia de realizar acciones para la vinculación de niñas y niños a los programas de primera infancia, dado que existen cupos asignados, que no se están utilizando.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

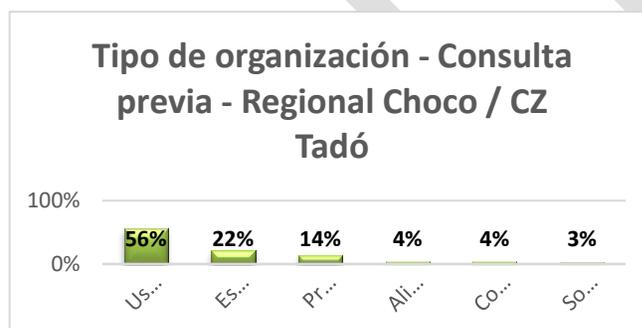
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	17	\$21,728,889,926
Contrato prestación servicios profesionales	4	\$ 150,393,332
Contrato prestación de servicios		\$
Otros - funcionamiento		\$
TOTAL		21,879,283,258

- **Tema priorizado en la consulta previa:**

En este momento, antes de empezar con la explicación de los temas priorizados, se mencionó que se aplicaron 114 encuestas previas entre la cuales se contó con la participación de las personas de diferentes sectores de la población, exactamente:



El tema que mayor interés tiene al interior de los encuestados es el de: Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años, con 37 marcaciones lo que corresponde a un 32%, a continuación, encontramos el tema de BETTO (Bienestar, Eficiencia, Transparencia, Tecnología y Oportunidad) con 15 marcaciones lo que representa el 13%. Dicho lo anterior se empezó con la explicación de los temas que fueron elegidos como prioridad según la consulta previa.

Inicialmente se explicó lo concerniente a la **Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años, Ley 1804 de 2016:** Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre, la cual sienta las bases conceptuales, técnicas y de gestión para garantizar el desarrollo integral, en el marco de la Doctrina de la Protección Integral

Líneas de acción:

- Gestión territorial
- Calidad y pertinencia en las atenciones

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 9 de 14	

- Seguimiento y evaluación
- Movilización social
- Gestión del conocimiento

Modalidades:

- Institucional: Hogar infantil y Centro de desarrollo infantil
- Hogar comunitario de bienestar
- Desarrollo infantil en medio familiar
- Propia e intercultural

Realizaciones:

Son las condiciones y estados que se materializan en la vida de cada niña y niño, que hacen posible su desarrollo integral. Las realizaciones son:

Construye su identidad en un marco de diversidad.

Expresa sentimientos, ideas y opiniones en entornos cotidianos y estos son tenidos en cuenta.

Crece en entornos que promocionan sus derechos y actúan ante la exposición a situaciones de riesgo o vulneración.

Vive y disfruta del nivel más alto posible de salud.

Goza y mantiene un estado nutricional adecuado.

Crece en entornos que favorecen su desarrollo.

Entornos: Los entornos son los espacios físicos, sociales y culturales diversos en los que los niños y las niñas se desenvuelven, con los cuales interactúan, en los que se materializan las acciones de política pública. Estos son determinantes para su desarrollo integral. Como entornos están el hogar, el entorno de salud, el educativo, el espacio público y otros propios de cada contexto cultural y étnico

Atenciones:

Cuenta con afiliación vigente a salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Tiene su esquema de vacunación completo para la edad. Asiste a las consultas de crecimiento y desarrollo.

Asiste a una unidad de servicio de las modalidades de educación inicial en el marco de la atención integral

Cuenta con talento humano certificado en procesos de cualificación.

Familias en procesos de formación

Cuenta con registro civil de nacimiento.

Cuenta con valoración y seguimiento nutricional.

Tiene acceso a colecciones de libros o contenidos culturales especializados en las modalidades de educación inicial en el marco de la atención integral

BETTO (Bienestar, Eficiencia, Transparencia, Tecnología y Oportunidad)

BETTO, es una herramienta que utiliza tecnología de inteligencia artificial, fue creada para facilitar los procesos de evaluación y selección de los operadores tras analizar el índice de desempeño de cada uno, su capacidad operativa y financiera y otorgar puntajes adicionales cuando los operadores no tengan sanciones.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 10 de 14	

Banco de Oferentes se conformó con 5 rangos de contratación definidos por la capacidad operativa y financiera de los operadores y, a través de BETTO, se agruparon los contratos por cada rango. La mesa de expertos de BNOPI fue instalada en mayo del 2020 con el fin de contar con la orientación y validación de diferentes expertos que hacen parte de organismos multilaterales y la banca mundial.

De manera seguida, respecto a cada uno de los temas se expresaron los logros y desafíos que han presentado

Logros:

- En el marco de la pandemia por el Covid-19 se ha logrado atender de manera remota al 100% de los niños y niñas beneficiarios
- Las niñas y niños atendidos cuentan con un adecuado estado nutricional y en el municipio no existen cifras de muerte por desnutrición
- Se cuenta con un proceso de asistencia técnica fortalecido a través del cual se realizan constantes acciones de cualificación al talento humano para mantener la calidad en la atención

Retos:

- Aumentar la cobertura mediante acciones de búsqueda activa de niños y niñas para ser atendidos en las diferentes modalidades en articulación con la alcaldía municipal
- Retomar el proceso de supervisión en sitio por parte del ICBF a la Unidades de Servicio
- Continuar sensibilizando a las madres, padres y/o cuidadores en torno a la importancia de regresar a la atención presencial en las Unidades de Servicio a través de la aplicación de los protocolos de bioseguridad
- Realizar mayor socialización y asistencia técnica a en torno al proceso de BETTO
- **Espacio de participación: Preguntas y respuestas**

Después de explicar los temas, se abrió el espacio para que los participantes dieran a conocer sus ideas y percepciones en torno a lo presentado, al igual que sus dudas y preguntas.

En este momento la señora, Marina Garcia Mosquera, del CDI preguntó: ¿por qué no les dan bienestarina todos los meses a los niños y niñas del CDI? En este sentido la coordinadora del CZ respondió que la bienestarina es un producto patentado el ICBF exclusivo para uso de las niñas y niños, y se entrega bajo estrictas medidas de seguimiento para evitar que se comentan fraudes como en años pasados en los que este producto de alto valor nutricional fue empleado para alimentar a los cerdos, actividad completamente desligada de su función y objetivo. Además, la entrega de este producto esta asociado a lo determinado por las nutricionistas en las raciones alimenticias para cada niño, niña, madre gestante o lactante.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 11 de 14	

Seguidamente, la misma Señora Marina expreso: “Me gustó mucho la aclaración que usted hizo sobre como es el proceso de enseñanza de las niñas y niños en los programas de atención integral a la primera infancia, porque las personas de la comunidad y los docentes del preescolar están equivocadas y piensan que si no se les enseñan las vocales no se les esta enseñando”. En este sentido Arnold el coordinador de la asociación asoavanzar quien explicó que ese efectivamente es un proceso importante de aclarar en el entendido que en las modalidades de educación inicial se trabajan aspectos de tipo social, cognitivo y emocional que trascienden lo académico y que sienten las bases de la personalidad y las habilidades para la vida de las niñas y niños. Este concepto de Arnold fue complementado por la referente del SNBF quien manifestó que la educación desde la modalidad inicial busca fomentar en los beneficiarios habilidades así como mejorar el desempeño de las diferentes áreas de su vida, tales como la motricidad, el lenguaje, la expresión, los valores, la capacidad de compartir entre otros, la enseñanza de otros temas es responsabilidad de la educación formal por ello no es necesario sobrecargar a las niñas y niños con actividades que aún no son propias de su edad y que le enseñarán posteriormente.

Seguidamente la señora Maria Claribeth Moreno secretaria de la personería municipal realizó una pregunta, ¿por qué no implementan programas para los niños y niñas de 6 a 14 años, así como se hace con las niñas y niños de la primera infancia? En relación con lo anterior la referente del SNBF expresó que, el ICBF contempla a todas las etapas del ciclo vital como importantes, sin embargo entiende a la primera infancia como la etapa del ciclo de vida con mayores condiciones neuronales para el desarrollo cognitivo, afectivo y social, por ello existen diferentes programas y la atención debe ser al 100% de las niñas y niños debido a que se brinda servicio de educación inicial, posterior a los 6 años la educación esta cargo del Ministerio de Educación y esta oferta educativa se debe complementar con otros programas para el desarrollo de habilidades y para la promoción del deporte y la recreación, en este sentido el ICBF se involucra con oferta de programas que buscan la prevención de los riesgos propios de esta edad como son el reclutamiento forzado, el trabajo infantil, la explotación sexual comercial entre otros, esta oferta no es para el 100% de las niñas y niños pero lo ideal es que desde otras entidades que también tienen competencia como la alcaldía municipal se logren implementar otros programas que sean complementarios y permitan contribuir a la promoción de derechos, prevención de vulnerabilidades y fortalecimiento de competencias y talentos en la infancia. Dicho lo anterior se repitió que para la infancia se cuenta con los programas como generaciones étnicas y generaciones explore que se implementaran en el municipio en la cabecera municipal y en la zona rural incluyendo los resguardos indígenas; además se cuenta con el programa generaciones sacúdete para la adolescencia y juventud que también se implementará en el territorio.

- **Compromisos adquiridos**

En este momento se explicó que en la mesa pública realizada en la vigencia 2020 en el municipio de Tadó, de manera virtual no se establecieron compromisos. Después de lo anterior, se abrió el espacio para que en esta mesa pública se pudieran establecer los compromisos a los que haya lugar, sin embargo, tampoco se establecieron compromisos.

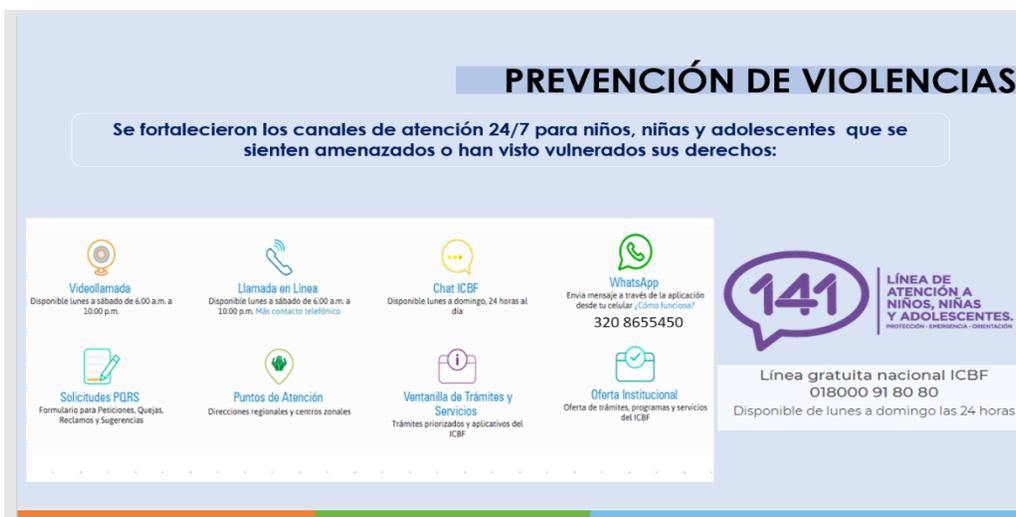
- **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.**

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Consecutivamente, se socializaron los medios de atención al ciudadano promoviendo el uso de estos en la comunidad y en las instituciones, debido a que permiten de manera permanente tener comunicación con la entidad para establecer quejas, denuncias, sugerencias, peticiones entre otras.



PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:

- Videollamada:** Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
- Llamada en Línea:** Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico.
- Chat ICBF:** Disponible lunes a domingo, 24 horas al día.
- WhatsApp:** Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular. ¿Cómo funciona? 320 8655450
- Solicitudes PQRS:** Formularios para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Puntos de Atención:** Direcciones regionales y centros zonales.
- Ventanilla de Trámites y Servicios:** Trámites priorizados y aplicativos del ICBF.
- Oferta Institucional:** Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF.

141 LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN.

Linea gratuita nacional ICBF 018000 91 80 80
Disponible de lunes a domingo las 24 horas

Seguidamente apoyados en esta imagen se dieron a conocer los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y peticiones realizadas en el año 2020 en el CZ Tadó, en este sentido se expresó la importancia de continuar trabajando frente a algunos temas como la violencia intrafamiliar que continúan siendo las principales causas de denuncias.

9 CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ TADO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Violencia física, psicológica y /o negligencia	90	Se realizaron las acciones pertinentes del caso en los términos establecidos por la ley.
	Problemas de comportamiento	62	A través de la línea de trabajo establecida por el recurso humano CTZ; la cual se basa en los términos de tiempo creados por la ley para el cumplimiento a dichos trámites.
	fijación de cuota de alimentos	40	Dando cumplimiento a la ley se llevaron a cabo dichos procesos.
Quejas	Omisión o extralimitaciones deberes o funciones	1	Basado en la ley se dio cumplimiento a este trámite.
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones contractuales	1	De conformidad con la ley se realizaron las acciones pertinentes del caso y se dio respuesta a la situación presentada.
Sugerencias			Durante esta vigencia no se presentó ninguna sugerencia por parte de los usuarios.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 13 de 14	

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

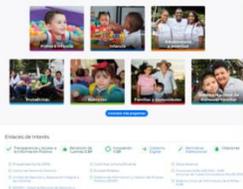
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: Anticorruption@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

WWW.ICBF.GOV.CO



- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas

- **Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.**

Tras finalizar el desarrollo de todos los temas, se explicó a los asistentes la importancia de evaluar el espacio y para ello se les entregó una encuesta de evaluación a través de la cual podrían valorar cada uno de los ítems que permitirán conocer su percepción frente a la mesa y determinar acciones de mejorar para las próximas vigencias en caso de que sean necesarias.

- **Cierre**

Después de recibir las encuestas de evaluación la coordinadora y desde el SNBF se agradeció a todos los participantes por hacer parte de ese valioso espacio, por su atención y por sus aportes. Se entregó el refrigerio y se dio por finalizada la mesa pública 2021.

Compromisos / tareas		Responsables	Fechas
FIRMA ASISTENTES			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O
COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 14 de
14



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.