


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

<b>ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°</b>	
<b>Hora:</b> 09:00 am	<b>Fecha:</b> 10-09-2021
<b>Lugar:</b>	Video conferencia vía teams Municipio de Galapa
<b>Dependencia que Convoca:</b>	ICBF
<b>Proceso:</b>	Mesa Pública y Rendición Pública de Cuentas
<b>Objetivo:</b>	Realizar la Mesa Pública del Centro Zonal Baranoa vigencia 2020
<b>Agenda:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación</li> <li>- Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Publica de Cuentas (Mesa Publica).</li> <li>- Oferta Institucional general (Primera Infancia, 0Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).</li> <li>- Experiencia exitosa de la Dirección Regional (Centro Zonal).</li> <li>- Informe presupuestal.</li> <li>- Tema priorizado en la consulta previa.</li> <li>- Espacio de participación. Preguntas y respuestas.</li> <li>- Compromisos adquiridos.</li> <li>- Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.</li> <li>- Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</li> <li>- Cierre</li> </ul>	
<b>Desarrollo:</b>	
<p>Siendo las 09:00 am, la coordinadora zonal Dra., Carmen Carrillo Suarez, realiza la instalación de la mesa dándole la bienvenida a todos los presentes y resaltando la importancia de participar en este espacio de interlocución de control social, donde se va a dar a conocer la ejecución de los servicios de ICBF CZ Baranoa de la vigencia 2020, enfatizando el tema priorizado relacionado con las Políticas y Líneas de acción para la Atención Integral de niños y niñas de 0 -5 años. De manera seguida toma el uso de la palabra la compañera Maryellen Pinto quien para la actividad será la moderadora de la mesa pública e inicia el desarrollo de la jornada según agenda prevista, Se explica la metodología que se va a estar llevando a cabo en dicha instancia la cual expone que toda pregunta que tenga cualquier presente, esta debe ser escrita por medio del chat estipulado, de igual manera todos los micrófonos deben permanecer cerrados, las preguntas, sugerencias, dudas se resolverán al final de la jornada en el espacio preguntas y luego si quiere socializarla podrá hacerlo levantando la mano y el moderador le otorgará el espacio según orden de preguntas. Se le informa a los asistentes que la reunión se procederá a grabar y se solicita que apaguen los micrófonos y las cámaras a quienes no estén participando. Se informa a los</p>	

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6		

asistentes que se pasaran una serie de links para registrar asistencia, diligenciar preguntas y para que evalúen la jornada.

Se coloca el himno nacional.

Se explica el contexto situacional del centro zonal





Así mismo el objetivo social del ICBF, la misión y la visión del institución, indicando que la 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 la visión es 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.

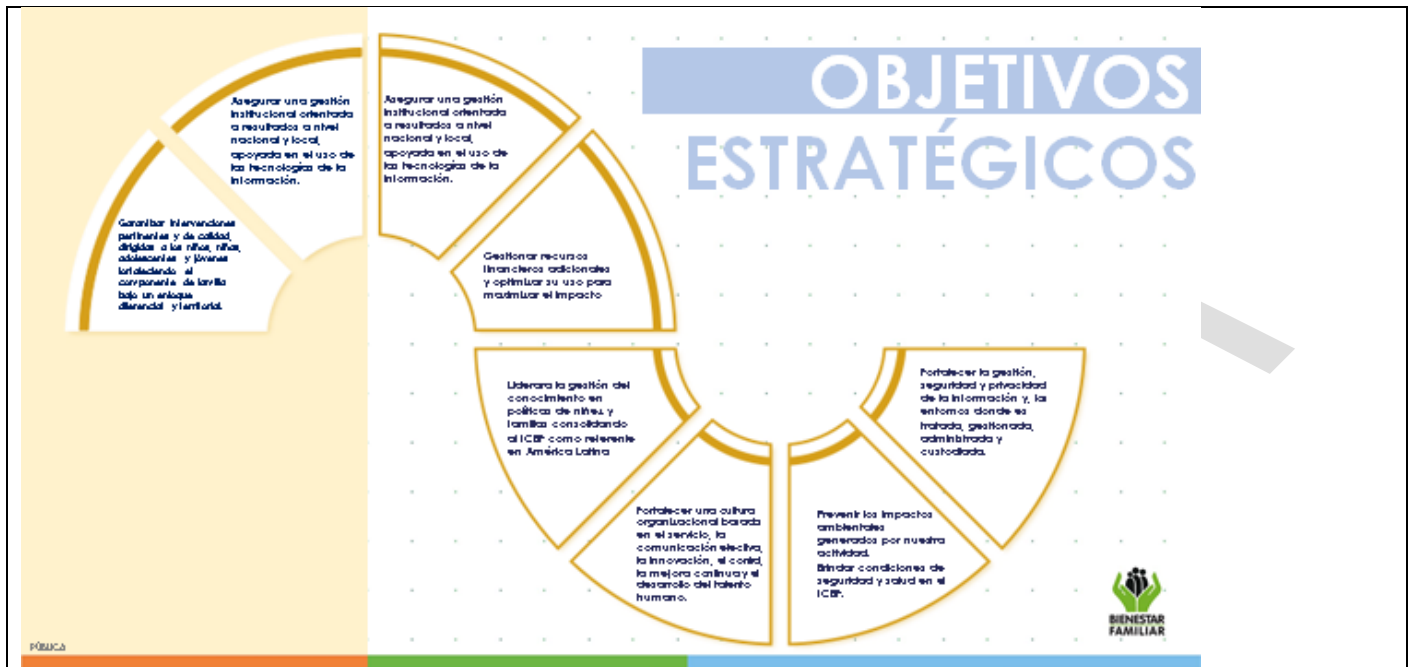
Se explican los objetivos estratégicos;

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.

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



Se da una clara explicación de lo que es el modelo de transparencia y el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



Para colocar en contexto a todos los presentes se explica ¿Qué es rendir cuentas?

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 interesadas (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.

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b>	Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6			

## ¿PARA QUÉ SE RINDE CUENTAS?

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.



Posteriormente se expone el marco normativo que regula al instituto para un adecuado y eficaz control de servicio donde se mantenga la transparencia e integralidad en los procesos para un buen cumplimiento a los ciudadanos, para verificar dicha información pueden ingresar al microsítio de transparencia, la cual es una página web donde se encuentra disponible a las partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social.

Se continua con la presentación de la oferta institucional general, como se puede observar en la siguiente diapositiva .

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6		

## 2 OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Atención a la Primera Infancia



Infancia



Adolescencia y Juventud.



Protección



Nutrición



Familias y Comunidades

Se procede con la socialización de la experiencia exitosa del centro zonal realizada en el municipio de Galapa, en el hogar infantil del municipio, denominada **“Banda musical cantemos y narremos con nuestros abuelos”**, esta se realizó utilizando el video “el mundo de ELMO instrumentos” del Banco de Recursos del ICBF, este video que observaron los niños y niñas en compañía de sus padres y abuelos, lo llevo a descubrir y realizar instrumentos musicales con diferentes objetos y materiales reciclables que tenían en casa como: tapas, cajas, tarros, tubos, entre otros elementos; se organizó un divertido encuentro donde participaron toda la familia, especialmente los abuelitos, para recordar rondas y canciones tradicionales e inventar historias y cuentos que serán cantadas en familia con estos instrumentos musicales.

Se presenta el impacto de la experiencia exitosa;

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.



Se continua con la presentación del informe presupuestal asi;

## 4 INFORME PRESUPUESTAL



CENTRO ZONAL BARANOA REGIONAL ATLANTICO	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS y ADSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	18	10.212	10.511
INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2	1.250	1.250
FAMILIA, COMUNIDADES	4	670	670
NUTRICION	3	1.661	1.661
PROTECCION	1	74	72
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>13.867</b>	<b>14.164</b>



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	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos <span style="float: right;">Gobierno de Colombia</span>
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6		

## INFORME PRESUPUESTAL



TIPO DE CONTRATOS	2020	VALOR
Contratos de aporte de PI	18	27.389.355.277
Contrato prestación servicios profesionales del CZ	9	279.988.373
Infancia, Adolescencia y Juventud	2	398.763.750
Familia, Comunidades	4	1.102.398.868
Nutrición	3	70.061.505
Protección	1	562.679.497
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>29.803.247.270</b>

Siguiendo con la agenda, se presenta el tema priorizado en la consulta previa; **“Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años”**  
 Se informa que se aplicaron 273 encuestas de manera virtual, dirigida a grupos de valor en el municipio de Galapa.

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b>	<b>Gobierno de Colombia</b>
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6			

## DESARROLLO DEL TEMA **Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Marco Normativo
2. Seguridad Alimentaria
3. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Se da lectura al Marco normativo de la Primera infancia y se explica de manera clara a los asistentes.

Se muestra que hacemos?

Liderar los procesos de implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre en el territorio nacional y a la luz de la Ruta Integral de Atenciones (RIA).

Promover mayores procesos de participación y movilización social en torno a la protección integral de los niños y las niñas en primera infancia siendo esta una prioridad social, política, técnica y financiera. Dirección de Primera Infancia fue creada mediante el Decreto 987 de 2012 y a través de los años nos hemos convertido en un equipo interdisciplinario orientado a promover el desarrollo integral de la Primera Infancia.

Armonizar los lineamientos de los diferentes servicios a través de los cuales se atiende a la población de primera infancia.

Organizar la implementación de los servicios de educación inicial con enfoque de atención integral de acuerdo con los referentes técnicos elaborados para tal fin y en el marco de la Política de Estado.

Fiscalizar la operación de las modalidades de atención a la primera infancia que están bajo la responsabilidad de ICBF para actuar de forma coordinada con el Departamento



Administrativo para la Prosperidad Social (DPS). Se destaca el conocimiento del icbf relacionado con las políticas públicas y la normatividad vigente para promover el desarrollo integral de los

*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.

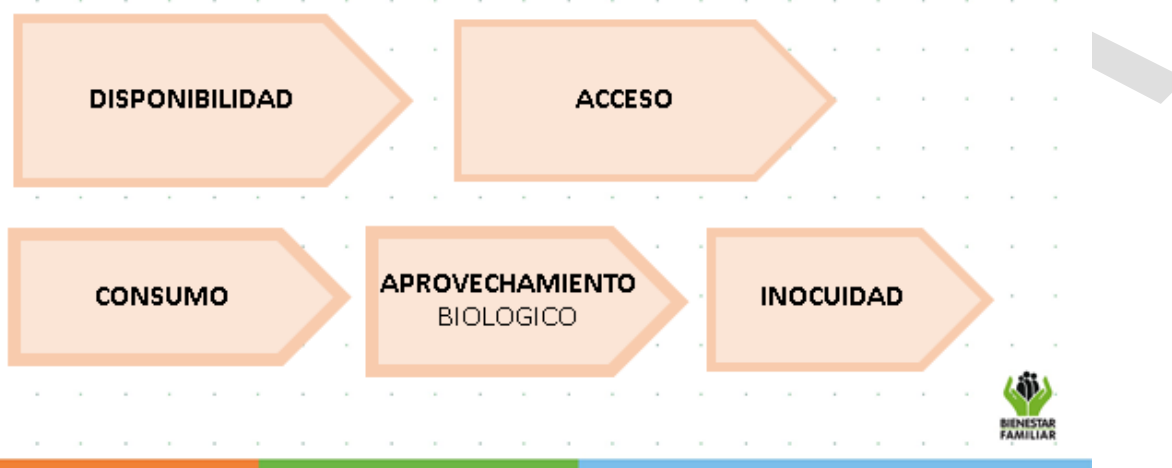


	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b>	Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6			

niños y niñas con fortaleza técnica y compromiso por realizar un trabajo de calidad en todo el territorio nacional.

## Seguridad Alimentaria

Ejes de la política de SAN



En cuanto a la Seguridad alimentaria;

- Se hace énfasis en adecuados hábitos y estilo de vida saludable a través de acompañamiento telefónico con las familias realizado por las EAS.
- Seguimiento al estado de salud, especialmente de niñas y niños con desnutrición aguda, moderada o severa.

Se exponen los logros en seguridad alimentaria así;



- Posicionar el Derecho a la Alimentación como marco referencial de la Política Pública en los comités de SAN
- Fortalecer la educación alimentaria y nutricional de la población en general, que conlleve al mejoramiento del consumo de una alimentación saludable y sostenible
- La promoción, protección y apoyo a la lactancia materna y la lactancia materna exclusiva (LME) hasta los 6 meses de edad y a partir de allí mantenerla con alimentación complementaria adecuada según la edad
- Complementación Alimentaria a los usuarios a través de diferentes modalidades de atención.
- Complementación con Alimentos de Alto Valor Nutricional – AAVN

La estrategia de Entrega de Raciones Para Preparar- RPP ha generado condiciones indispensables para el disfrute del nivel más alto de salud y nutrición de la primera infancia, promoviendo el acceso y consumo de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad.

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b>	Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6			

Los cuidados en la alimentación a través de las prácticas de cuidado y crianza en el hogar han permitido promover el acceso y consumo diario de alimentos limpios y de calidad, en las cantidades necesarias, promover la lactancia materna y la alimentación complementaria, fortalecer la alimentación familiar saludable y favorecer un estado nutricional adecuado de las niñas, los niños y las mujeres gestantes.

Seguimiento al estado de salud, especialmente de niñas y niños con desnutrición aguda, moderada o severa.

Cualificación al talento humano de las UDS en educación nutricional.

Entrega de 112.332 canastas nutricionales a los niños, niñas, mujeres gestantes y madres lactantes de los servicios HCB, HI, CDI, DIMF y FAMI.

- Promoción de hábitos de vida saludable

#### **EJE DE ACCESO TIPOS DE RACION**

##### **Ración Preparada – RP**

Consiste en el suministro de una alimentación que se prepara en un sitio específico determinado por el tipo de programa, que puede ser una cocina familiar (ej.: hogares comunitarios, hogares sustitutos) o institucional (ej.: instituciones de protección), entre otros.

##### **Ración Para Preparar – RPP**

Consiste en la alimentación que se entrega a un beneficiario o su familia, en forma de alimentos crudos, para que sean preparados en su hogar; los alimentos deben cumplir las especificaciones definidas en fichas técnicas.

##### **Ración Industrializada o lista para el consumo – RI**

Consiste en la alimentación que se entrega a un beneficiario, para consumo inmediato. No requiere de procesos de cocción al interior de los programas

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.



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

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

### Minuta Patrón en Situaciones de Emergencia.

#### RACIÓN PARA PREPARAR MENSUAL – RPP NIÑOS Y NIÑAS 6- 5 AÑOS

Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1000 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1000 g	
	Avena en hojuelas	500 g	
	Harina de trigo	500 g	
	Harina de Maíz	500 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	1800 g	1 vez al mes
Carnes huevos leguminosas y mezclas vegetales	Atún en agua	525 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Bienestarina más	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya.	1000 cc	



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.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN  
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

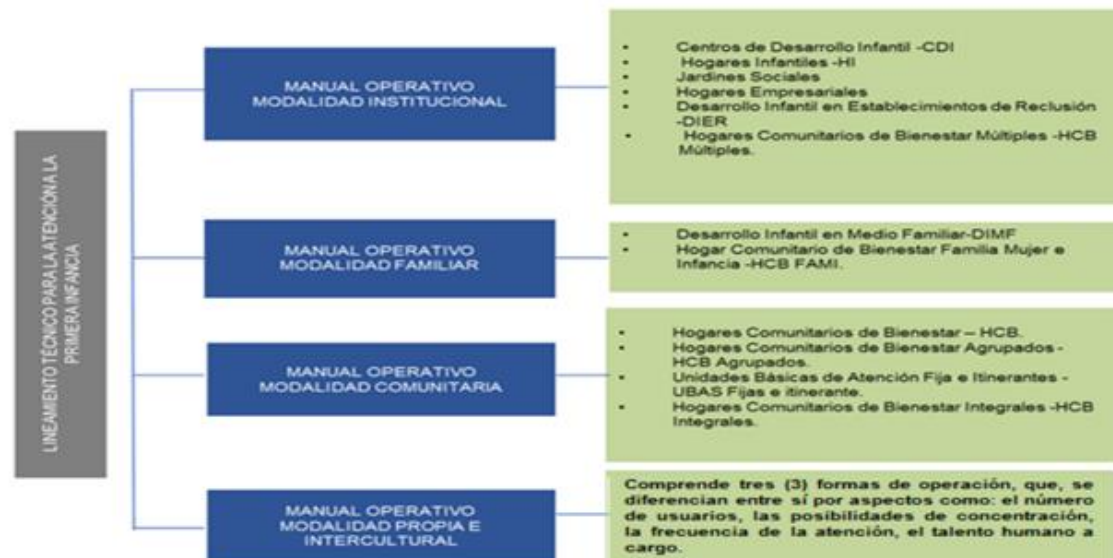


El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**Minuta Patrón en Situaciones de Emergencia.**

RACIÓN PARA PREPARAR MENSUAL – RPP MUJERES EMBARAZADAS Y MADRES EN PERIODO DE LACTANCIA			
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1500 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1500 g	
	Harina de trigo	1000 g	
	Harina de Maíz	2000 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	2700 g	
Carnes huevos leguminosas y mezclas vegetales	Atún en agua	1050 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Lenteja	1000 g	
Aceites	Bienestarina mas	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya.	1000 cc	
Azúcares	Panela	1000 g	





- El ICBF presta atención a los usuarios en el municipio de Galapa a través de diferentes modalidades de atención.

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.

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

- El ICBF presta atención a los usuarios en el municipio de **Galapa** a través de diferentes modalidades de atención.

MODALIDAD	Unidad de Servicio	Cupos	Usuarios
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	19	945	945
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	8	370	370
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	7	1.435	1.435
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	1	120	120
HCB - COMUNITARIO	6	78	78
HCB FAMI - FAMILIAR	15	195	195
HCB INTEGRAL - COMUNITARIO INTEGRAL	6	78	78



Se procede a explicar el Ecosistema Pedagógico y Educativo y la estrategia durante la pandemia. Estrategia basada en 14 prácticas de cuidado y crianza. Mis manos te enseñan a protegernos: con tesoros para prevenir situaciones que vulneren o atenten contra la integridad y la vida de las niñas, los niños y las mujeres gestantes. En más detalle, se trata de tesoros que nos enseñan a manejar y a hablar sobre las emociones

- Acompañamiento telefónico.
- Acompañamiento psicosocial y psicosocial priorizado, primera ayuda psicológica.
- Prácticas de cuidado y crianza (4,10,11,12,14).
- Entrega de Kit Pedagógico

Se explican cuales con los logros y retos frente al tema priorizado

Se presenta el informe de PQRS, así;

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.



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

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E  
INFORME PQRS**

**REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ BARANOA**



TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Peticiones</b>	PARD Motivo Violencia Física Psicológica y Negligencia.	389	Respuesta dentro del termino de la ley
	Reporte de Amenaza y Vulneración de derechos motivo Violencia física y Negligencia	225	Respuesta dentro del termino de la ley
	Extraprocesal Motivo principal Fijación de cuota de alimentos.	128	Respuesta dentro del termino de la ley
<b>Quejas</b>	Maltrato al ciudadano	2	Respuesta oportuna
	Demora en la atención	2	Respuesta oportuna
<b>Reclamos</b>	Incumplimiento de obligaciones Contractuales	28	Respuesta oportuna
	Cobros no autorizados	1	Respuesta oportuna
<b>Sugerencias</b>		0	
<b>TOTAL DE PETICIONES AÑO 2020</b>		<b>1,015</b>	

Posteriormente se socializó las líneas de atención y canales de comunicación del ICBF.

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.


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

## 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?




**Solicitudes PQRS**  
Formulario 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

**Preguntas:**

Luego, de la presentación, Se da paso a la moderadora de la mesa Pública, Maryellen pinto, quien indica que para las personas que tienen preguntas y para la explicación de los Links a diligenciar y que también pueden hacerlas en este momento levantando la mano y se brindara respuesta.

Solo se genera 1 pregunta, la cual fue respondida de manera inmediata por la coordinadora zonal.

Ha sido gratificante para ustedes el trabajo en el 2020?



La coordinadora zonal Dra. Carmen Carrillo procede a dar respuesta a la pregunta indicando que si bien es cierto que en la vigencia 2020 hubo dificultades generada por la pandemia, podríamos decir que si fue gratificante nuestro trabajo porque se pudo llegar a nuestra población, puesto que desde el ICBF se hizo un esfuerzo mayúsculo para garantizar la atención en todos sus componentes y llegar a todas nuestras niñas, niños, adolescentes y familia, por lo cual podemos decir que si fue gratificante.

Se explica a los participantes como pueden realizar la evaluación de la presente mesa

**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	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6		

**Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma.**

10

## EVALUACIÓN

[https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=861WSPXq8eUqMXIS1P3eIvxR1uCCn\\_XpDIInNsB\\_sk0jdUQ0IYVFFRD1KVMJxKNVBQTzNBKkFOWTdOUi4u&sharetoken=Ef0AI0hZtPLUVUS9VTG5](https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=861WSPXq8eUqMXIS1P3eIvxR1uCCn_XpDIInNsB_sk0jdUQ0IYVFFRD1KVMJxKNVBQTzNBKkFOWTdOUi4u&sharetoken=Ef0AI0hZtPLUVUS9VTG5)

Se les hace una demostración de cómo diligenciar el formato.

Para dar por finalizada la mesa pública y la rendición pública de cuentas, la coordinadora del Centro Zonal, da las gracias a todos los participantes por asistir y por tener un buen comportamiento durante toda la jornada

No se generan compromisos, ya que en el desarrollo de la mesa publica espacio para las dudas y preguntas e inquietudes, se resolvieron todas las preguntas de manera inmediata y no se generaron peticiones, quejas o reclamos.

**Se anexan fotos como evidencia de la videoconferencia por motivos del aislamiento obligatorio.**

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.