



MESA PÚBLICA

REGIONAL ATLANTICO CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Coordinadora:

Luz Emir Asprilla Moreno



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal SUR ORIENTE – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa: ***VIOLENCIA CONTRA LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES***
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

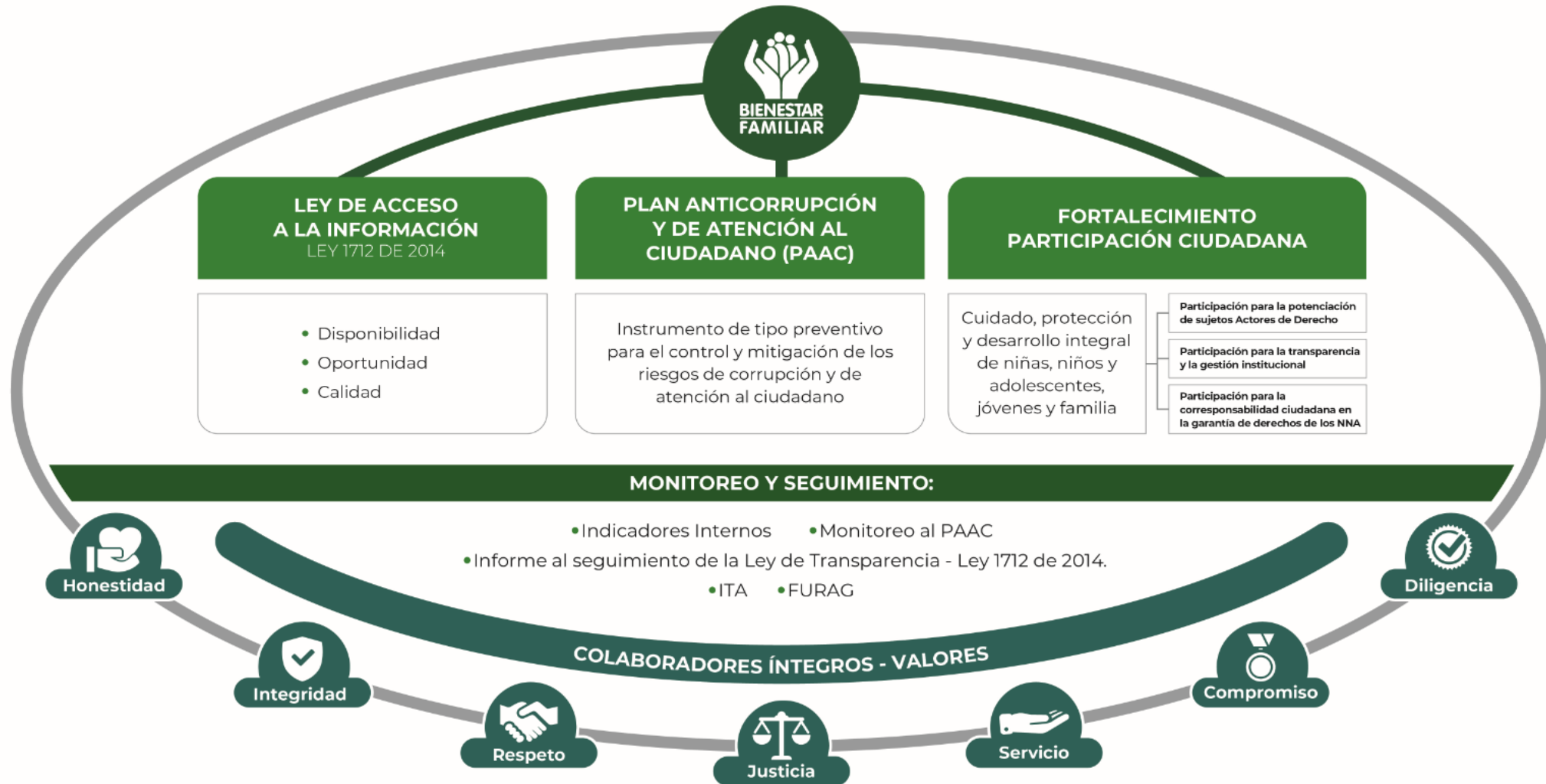
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una “*justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia*”

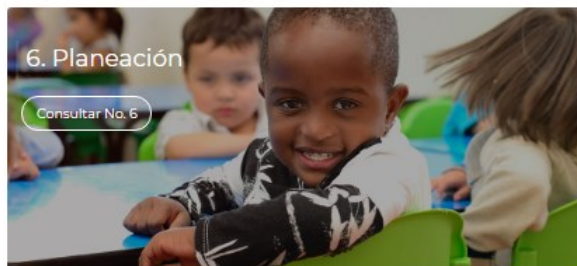
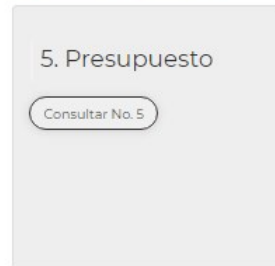
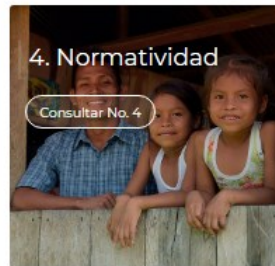
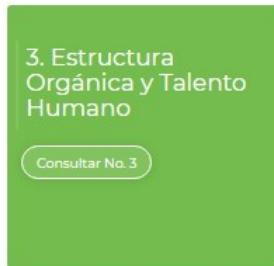
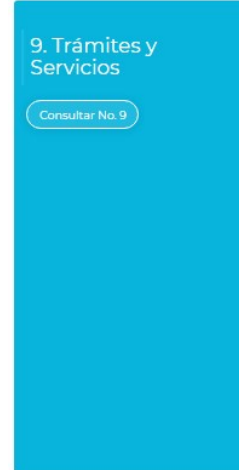
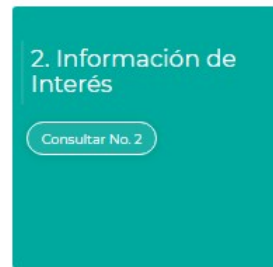
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015), el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a 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

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

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.SEGURIDAD ALIMENTARIA

***2.ECOSISTEMA PEDAGÓGICO Y
EDUCATIVO***

3.PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

Seguridad Alimentaria y Nutricional



1. Seguridad Alimentaria y Nutricional

Estrategias de Atención



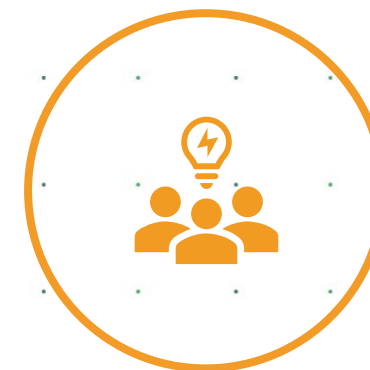
Ración para Preparar.
RPP Reforzada

+



Estrategia
Contacto sin Contagio
(Experiencias en el hogar y
8 prácticas de cuidado y
crianza componente salud y
nutrición.)

=



INTERACCIONES
POSITIVAS
entre los padres, madres y
cuidadores de las niñas, los niños
y las mujeres gestantes



ENTREGAS DE RACIONES PARA PREPARAR RPP A NIÑOS, NIÑAS, MUJERES GESTANTES Y MADRES LACTANTES

ACCESO Y CONSUMO DIARIO DE ALIMENTOS EN CANTIDAD, CALIDAD E INOCUIDAD

Ración Para Preparar RPP en situación de emergencia: -

Ración Para Preparar mensual – RPP

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	
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	
Aceites	Aceite de girasol o maíz o soya	1000 cc	

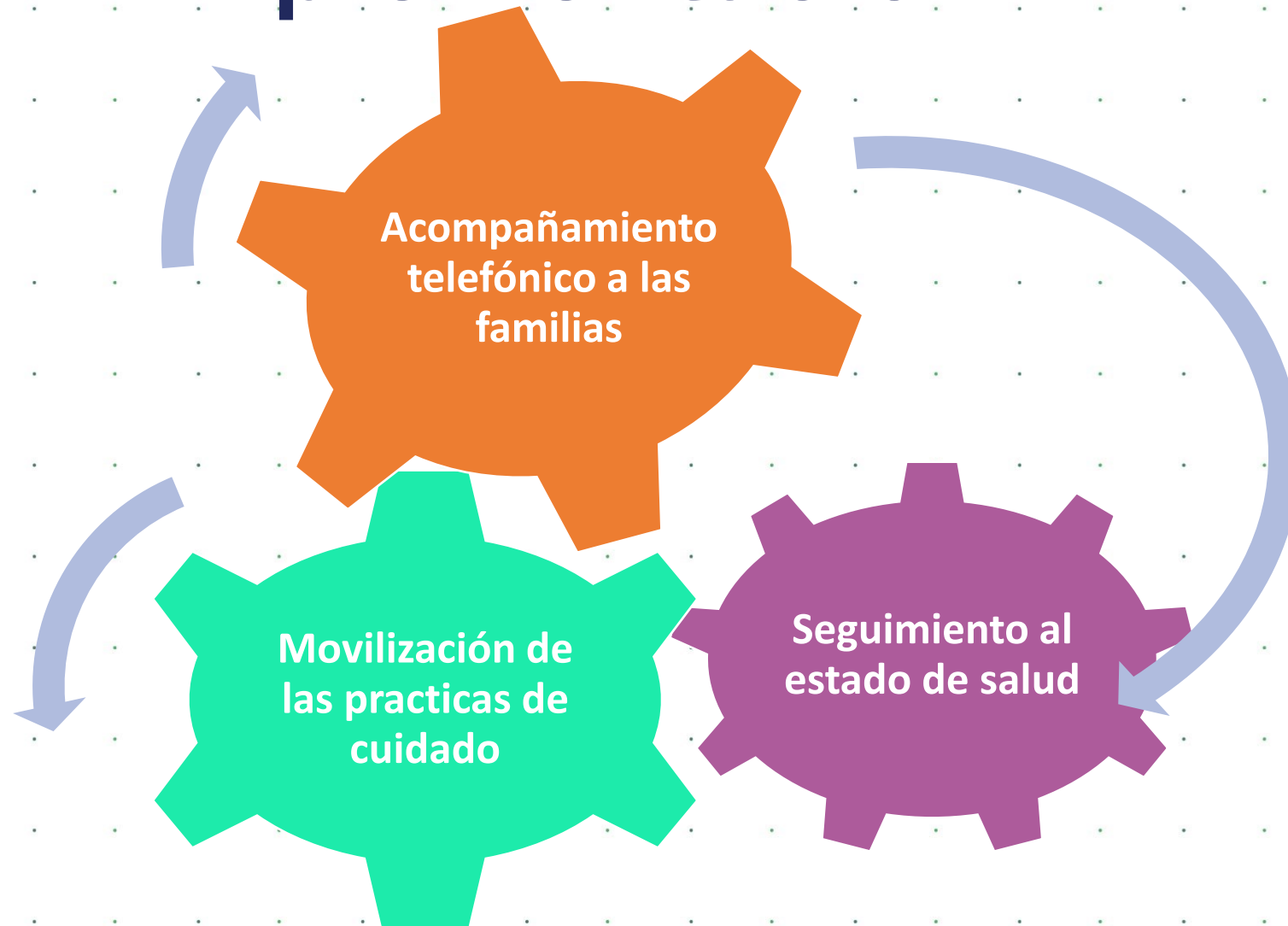
ACCESO Y CONSUMO DIARIO DE ALIMENTOS EN CANTIDAD, CALIDAD E INOCUIDAD

Ración Para Preparar RPP en situación de emergencia: - Grupo de edad: Gestantes y madres lactantes

Ración para preparar mensual

Grupo de alimentos	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 maíz	2000 g	
	Harina de trigo	1000 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	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de girasol o maíz o soya	1000 cc	
Azúcares	Panela	1000 g	

Estrategias para la implementación



Prácticas de cuidado y crianza

Componente: Salud y Nutrición



Práctica 1:

Alimentar adecuadamente a niños y niñas de acuerdo con las características de su edad.



Práctica 2:

Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de alimentos.



Práctica 3:

Asegurar que niños y niñas reciban los cuidados necesarios para una buena salud.



Práctica 4:

Brindar los cuidados necesarios a la mujer gestante y en periodo de posparto.



Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón, al menos cada 3 horas y, especialmente, al llegar a casa, antes de comer y después de entrar al baño.



Práctica 6:

Mantener la casa limpia. Desinfectar superficies y dar un tratamiento adecuado a las excretas, las aguas residuales y los residuos sólidos.



Práctica 8:

Tomar las medidas adecuadas para tener agua apta para consumo humano y aseo personal.

Seguridad Alimentaria y Nutricional

PROMOCION DE HABITOS DE VIDA



SEGUIMIENTO DEL ESTADO DE SALUD



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



Mis Manos te Enseñan 2.0

Ruta de Exploraciones
Septiembre/Octubre

Dirección de Primera Infancia
Subdirección de Gestión Técnica para la
Atención a la Primera Infancia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Mis Manos Te enseñan 2.0...

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre

Cartilla 1
Con exploraciones
semanales
Septiembre

Cartilla 2
Con exploraciones
semanales
Octubre

Cartilla 3
Con exploraciones
semanales
Noviembre

Cartilla 4
Con exploraciones
semanales
Diciembre



**Cartillas
Impresas para
todos los usuarios**

Kit 1
Sensaciones (recién nacido– 2
años)
STEM (2 a 5 años)

Kit 2
de Crianza
consciente



Kits pedagógicos

Mobilización de exploraciones semanales, prácticas de cuidado y crianza,
seguimiento al desarrollo y seguimiento al estado de salud



**Acompañamientos
pedagógicos y de
seguimiento**

Talleres de acompañamiento y formación a familias para afrontar los retos
emocionales, la crianza amorosa y el autocuidado



**Formación a
familias**



BIENESTAR
FAMILIAR

Mis Manos Te Enseñan

Pautas para convivir en casa



3. Prevención de violencias

Desde el mes de Marzo se esta trabajando mensualmente con las **PRACTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA** y la **prevención de la VIOLENCIA** con la estrategia **MIS MANOS TE ENSEÑAN**.

A las familias que se identifiquen con dificultades emocionales o solicitan ayuda, reciben apoyo psicosocial del talento humano de la Entidad Administradora de Servicio.

En caso de identificar situaciones de violencia se debe activar la ruta de atención de vulneración.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Busque siempre el diálogo y la negociación

Por eso nunca debo decirle

SI LE PEGO ES POR SU BIEN

El confinamiento en casa puede incrementar las tensiones en la familia.

BIENESTAR FAMILIAR

Prevención de violencias - Logros



Modalidad Familia

Se constituye un acompañamiento psicosocial dirigido a las familias, para la promoción del desarrollo integral y el fortalecimiento de capacidades como corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes – NNA y la prevención de violencias, abusos o negligencia en contra de los menores de edad. Este modelo de atención parte de las aproximaciones teóricas y prácticas de programas de “VISITAS EN EL HOGAR” que tienen como fundamento la teoría de los sistemas, sistema familiar y ecosistémica para el acompañamiento a las familias que presentan riesgos de vulneración de derechos de los NNA o donde han materializado tales riesgos, entre otras dificultades.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

1. La Coordinadora del Centro Zonal Sur Oriente, realizará la exposición del Informe de Gestión.
2. Intervención de los participantes con las preguntas, sugerencias y peticiones que consideren en forma verbal o escrita en el chat de la sala.
3. La persona que vaya hacer alguna intervención debe levantar la mano para conceder el uso de la palabra.
4. Los asistentes deben permanecer con el micrófono en silencio para evitar interferencias, lo encenderá al momento de intervenir.
5. Los celulares deben permanecer en silencio.

Me permito compartirles más directrices dadas por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación referente a la realización de las Mesas Publicas. A continuación les envío tres links así:

1- Link de listado de asistencia: Todos los asistentes la deben diligenciar. Esta link tiene la opción de DUPLICARSE de tal forma que la persona del CZ que va a manejar este tema lo debe DUPLICAR en su PC para que posteriormente se le genere el Listado de asistencia por FORMS.

https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDInNsB_sk0jdUNE1SNEVFUU9EV1pOMEdYVDdQOTRDTzIOOC4u&sharetoken=dQbNvEKFDJXAHMYcMejm

2- Link de encuesta de evaluación: Todos los asistentes la deben diligenciar. Esta link tiene la opción de DUPLICARSE de tal forma que la persona del CZ que va a manejar este tema lo debe DUPLICAR en su PC para que posteriormente se le genere el Consolidado por FORMS.

https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDInNsB_sk0jdUN1pMSUVXR0ExVkxCQ1NPR0xaSVVDNkZPRi4u&sharetoken=JWkGUEGWD7HBJ1yOKKng

3- Link para recolección de preguntas: Se sugiere que la diligencien aquellas personas que tengan preguntas en el evento de tal forma que sea fácil su identificación y recolección para que posteriormente sean resueltas por el Coordinador. Esta link tiene la opción de DUPLICARSE de tal forma que la persona del CZ que va a manejar este tema lo debe DUPLICAR en su PC para que posteriormente se le genere el Consolidado por FORMS.

https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDInNsB_sk0jdUMjBMR0ZHWEIDQ1dJMFVRNIFVMVpVR0JGSC4u&sharetoken=AxyMaVNx7orclTZUIfXL

4- Link de PQRS: Este es link que lleva directamente a la pagina web del ICBF.

<https://www.icbf.gov.co/servicios/solicitudes-pqrs>

MESA PÚBLICA

En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





4. Diagnóstico



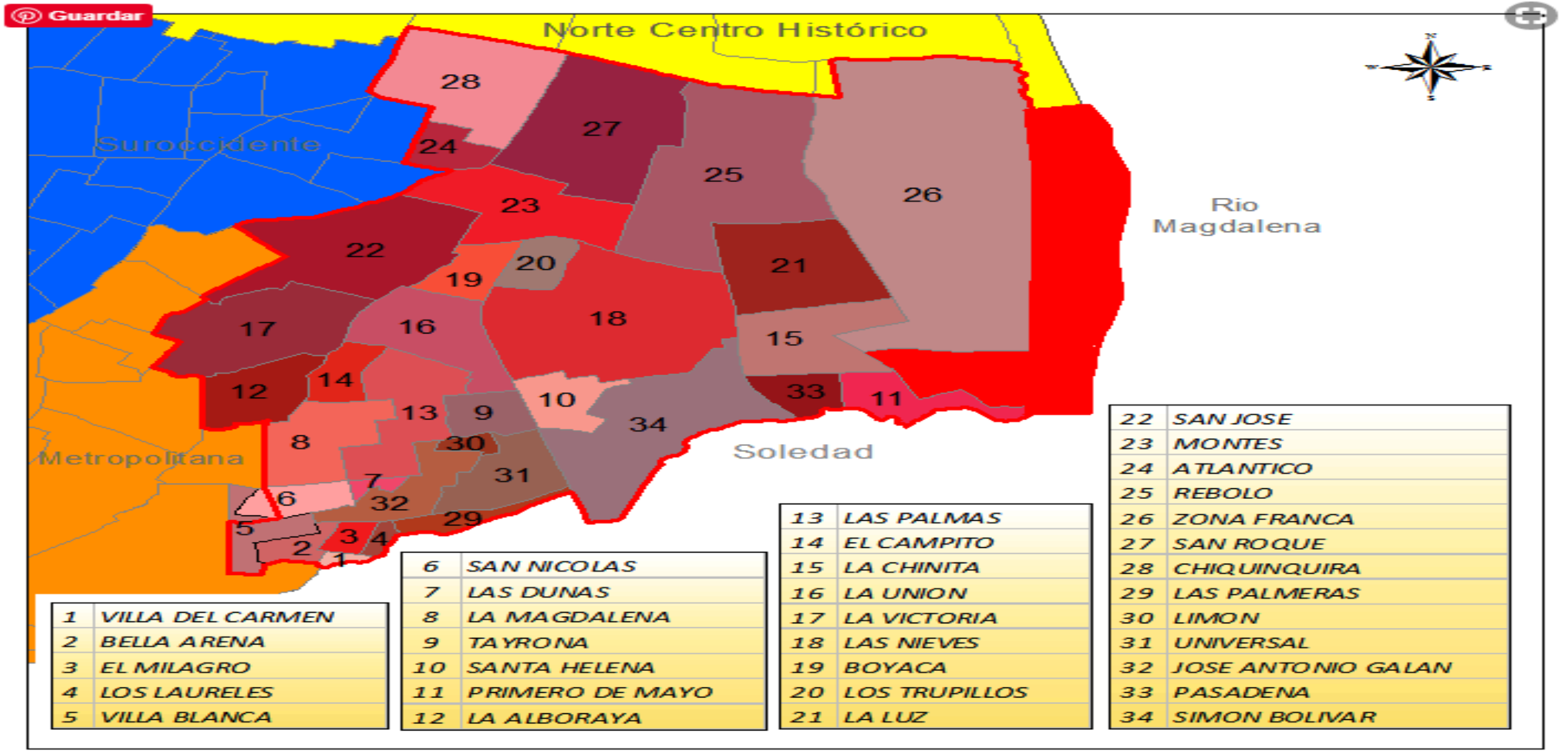
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

BARRIOS DE INFLUENCIA DEL CENTRO ZONAL SUR ORIENTE



CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Funcionarios	Dic - 2019	Sept – 2020
Personal de Planta	25	25
Contratistas	10	10
Vacantes	0	0

CIFRAS POBLACIONALES

	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población DANE 2019	110.069	231.451	1.239.518
Población Sisbén III -2019 Con punto de corte ICBF activos	76.548	213.392	1.067.029

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.

La niñez en Barranquilla - Atlántico

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



12,49

Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos (2016)

Tasa departamental: 15,97 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



96,9

Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año (2018)

Cobertura departamental: 102,2 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



5,01

Tasa de deserción intra anual en educación básica secundaria (2017)

Tasa departamental: 5,93 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



37,96

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 16,67

Violencia



176,91

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 137,93 • Tasa Nacional: 155,78

*NRI: No registra información para el indicador

Datos con fuente SUIN (2019).

¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su ciudad por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

<https://terridata.dnp.gov.co/>

OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	HI -7 UDS	875	\$ 2.728.027.750,0	7	875	\$2.179.273.250,0
	HCB Int - 326 UDS	4238	\$ 6.123.839.584,0	320	4060	\$4.592.879.688,0
	HCB Fami -158 UDS	2054	\$2.625.683.184,0	156	2028	\$ 1.969.262.388,0
	CDI -1 UDS	211	\$ 657.844.406,0	1	211	\$ 525.516.178,0
TOTAL	492	7378	12.135.394.924	484	7174	9.266.931.504



5. Temática Consulta Previa

VIOLENCIA CONTRA LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología empleada virtual

No de encuestas: Veinte – 20

Tema elegido por las partes interesadas

**Violencias contra los niños, niñas y
adolescentes en el Centro Zonal Sur
Oriente**

VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Es un programa cuyo objetivo es garantizar el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de alguna forma de violencia (**física, psicológica o negligencia, Violencia sexual** esta última se caracteriza por ser una violencia de alta complejidad que normalmente combina efectos físicos y psicológicos), brindándoles una atención integral y cualificada, la cual permita lograr el fortalecimiento de vínculos familiares y la superación de situaciones de amenaza y vulneración de sus derechos.

¿QUÉ ES LA VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?



Es toda acción, omisión, uso de la fuerza, o del poder que se expresa a través de violencia física, psicológica, sexual o negligencia, así como amenazas de tales actos. Puede ser ejercida por parte de los padres, las madres, los cuidadores (as) o cualquier otra persona. La violencia produce daños y afecta la integridad personal, el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, llegando incluso hasta la muerte.

PROTECCION



Son acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes, mujeres lactantes cuantos estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.

Modalidad Familia



- **Objetivo General**

Fortalecer a las familias para promover la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y contribuir a la prevención de violencia, negligencia o abusos en su contra.

- **Objetivos Específicos:**

Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alto riesgo o con vulneración de derechos.

Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias entre las familias y con otros actores o referentes comunitarios.

Promover la convergencia de oferta de inclusión social y productiva para las familias.

Logros:

- **Acompañamiento del 100% de las familias a través de llamadas como equivalencia a las visitas domiciliarias.**
- **Apoyo a las familias en situaciones de crisis emocional derivada por la condición de confinamiento y aislamiento preventivo a causa de la pandemia generada por COVID-19.**
- **Entrega de ayudas Alimentarias “Mercados y Kit de aseos” a las familias de estas zonas de influencia.**
- **Fortalecimiento de los roles de cada uno de los integrantes de la familia y la corresponsabilidad de los padres o cuidadores.**
- **Oportunidad de generar espacios de lúdica y reflexión al interior de los grupos familiares mediante las herramientas y estrategias establecidas desde los protocolos de acompañamiento no presencial.**
- **Activación de rutas para conectar a las familias con ofertas institucionales en los ámbitos de salud, educación, empleabilidad y programas de atención social alternos.**

Dificultades:

- **Familias que no cuentan con internet, datos o teléfonos inteligentes para recibir imágenes, infografías y demás recursos de apoyo de las temáticas brindadas en el acompañamiento.**
- **Cierre de atención de algunas entidades de articulación en tiempos de la pandemia.**
- **Dificultades de redes de comunicación e interrupciones constantes del fluido eléctrico lo cual imposibilita una comunicación efectiva con algunas familias.**
- **Familias que cuentan con un solo dispositivo de comunicación el cual debe distribuirse de manera alterna para la atención de la escuela.**

Contrato No. 372-2019

Preventivos

\$222.312.825

CUPOS :119

Valor Unit: \$1.868.175

Intensivos

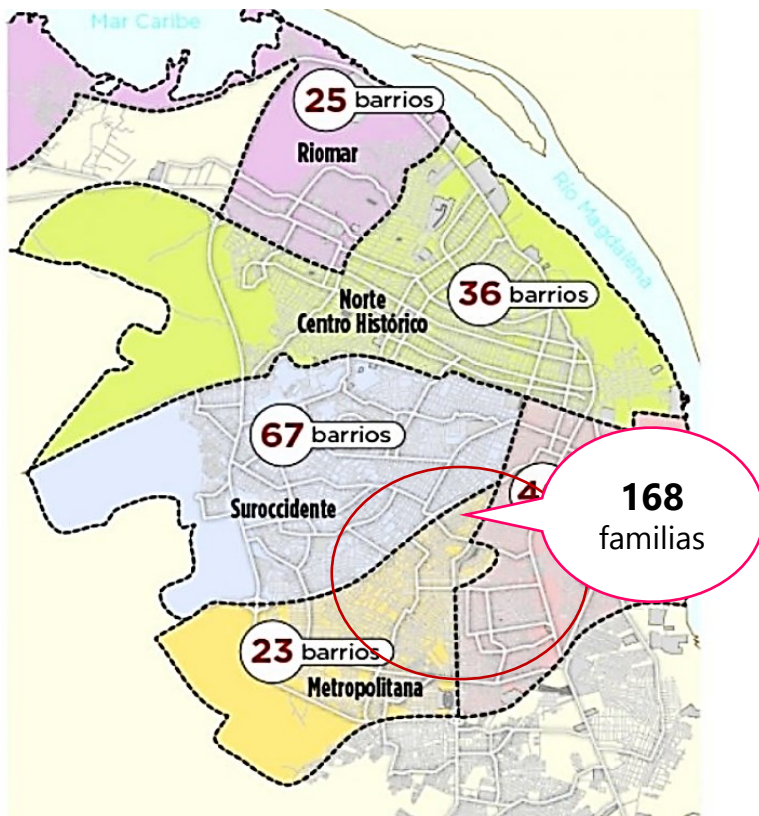
\$ 91.993.531

CUPOS : 49

Valor Unit:\$1.877.419

DISTRIBUCIÓN DE FAMILIAS POR TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO

NOMBRE CENTRO ZONAL	TIPO DE ACOMPAÑAMIENTO			Total general
	PREVENTIVO	DISCAPACIDAD	INTENSIVO	
CZ SURORIENTE	118	1	49	168



Las 168 familias atendidas en la Localidad Sur Oriente corresponde a un 21,1% de la meta social del Distrito de Barranquilla.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Atlántico para la ejecución de la Modalidad MI FAMILIA firmo el Contrato de Aporte No 0372 con la Corporación CORASON.

LOGROS EN PROTECCIÓN

VIGENCIA	No DE REPORTE DE AMENAZAS DE VULNERACION	No DE SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS
Enero – Diciembre 2019	512	634
Enero – Agosto 2020	320	346

- ❖ Las Defensorías de Familia han cumplido con los procedimientos descritos para la atención de los niños, niñas y adolescentes remitidos;
- ❖ Con valoraciones del equipo interdisciplinario (Psicóloga, Nutricionista y Trabajadora) se identifica si los NNA están o no en Vulneración de Derechos.
- ❖ En los casos donde se agotan los procedimientos administrativos, legales y psicosociales y donde no existe compromiso de la red familiar del NNA, se declaran en adoptabilidad.
- ❖ A la fecha 10 NNA, están en lista de espera para la adopción.



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Logros:

- ✓ **Disminución del número de quejas presentadas por los usuarios por los motivos de: Maltrato al ciudadano y Demora en la atención (2019 Vs 2020).**
- ✓ **Disminución del número de reclamos presentados por los usuarios debido a:**
 - ✓ **1. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**
 - ✓ **2. Incumplimiento de obligaciones (2019 Vs 2020).**
- ✓ **Hasta lo que va corrido del año 2020 el indicador de derechos de petición se mantiene en un 100%.**

Retos:

- ✓ **Prestar siempre el mejor servicio a nuestros usuarios con calidad, excelencia y respeto.**
- ✓ **Prestar con prontitud y oportunidad la atención a nuestros usuarios.**

Tipo	Principales motivos	2019	% Con respecto al total de peticiones (2019)	2020 hasta la fecha 25/09/2020	% Con respecto al total de peticiones (2020)
Peticiones	Solicitudes de Restablecimiento de Derechos (SRD y SRD_OA); Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos.	1258	42,79%	817	56,74%
	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	896	30,48%	227	15,76%
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Diligencias Administrativas, Solicitudes de Copias, Actas Complementarias, otros.)	389	13,23%	204	14,17%
Quejas	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	7	0,24%	5	0,35%
	Maltrato al Ciudadano	4	0,14%	1	0,07%
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	2	0,07%	3	0,21%
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	5	0,17%	0	0,00%
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	5	0,17%	1	0,07%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	2	0,07%	14	0,97%
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	1	0,03%	0	0,00%

INDICADOR DERECHOS DE PETICIÓN

Trimestres	Oportunidad Respuesta año 2019	Oportunidad Respuesta año 2020
Primero	100%	100%
Segundo	92%	100%
Tercero	100%	-----
Cuarto	100%	-----

Fuente: Memorando de gestión trimestres I,II, III Y IV de 2019, y I, II de 2020, del proceso relación con el ciudadano.



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



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 prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

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: Anticorrupcion@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: 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
- Y más...





10. Evaluación



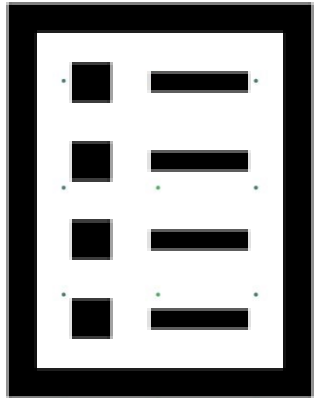
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



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





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**