



MESA PÚBLICA

REGIONAL BOGOTA

CENTRO ZONAL

RAFAEL URIBE URIBE

Coordinador Oscar Javier

Peña Castillo



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 Rafael Uribe Uribe – Diagnóstico**
5. **Temática Consulta Previa**
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**



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

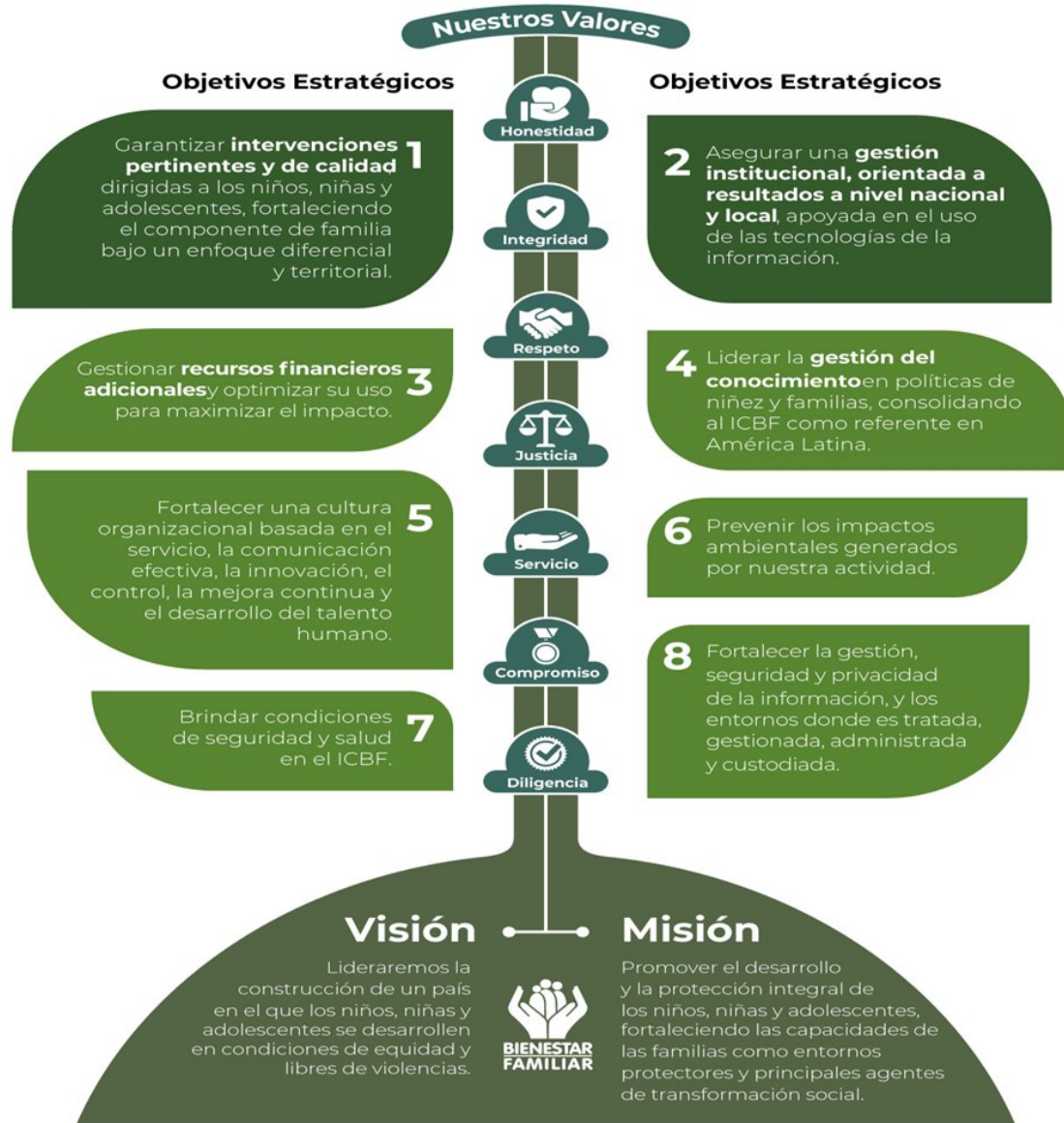
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-

Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

Misión:

- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

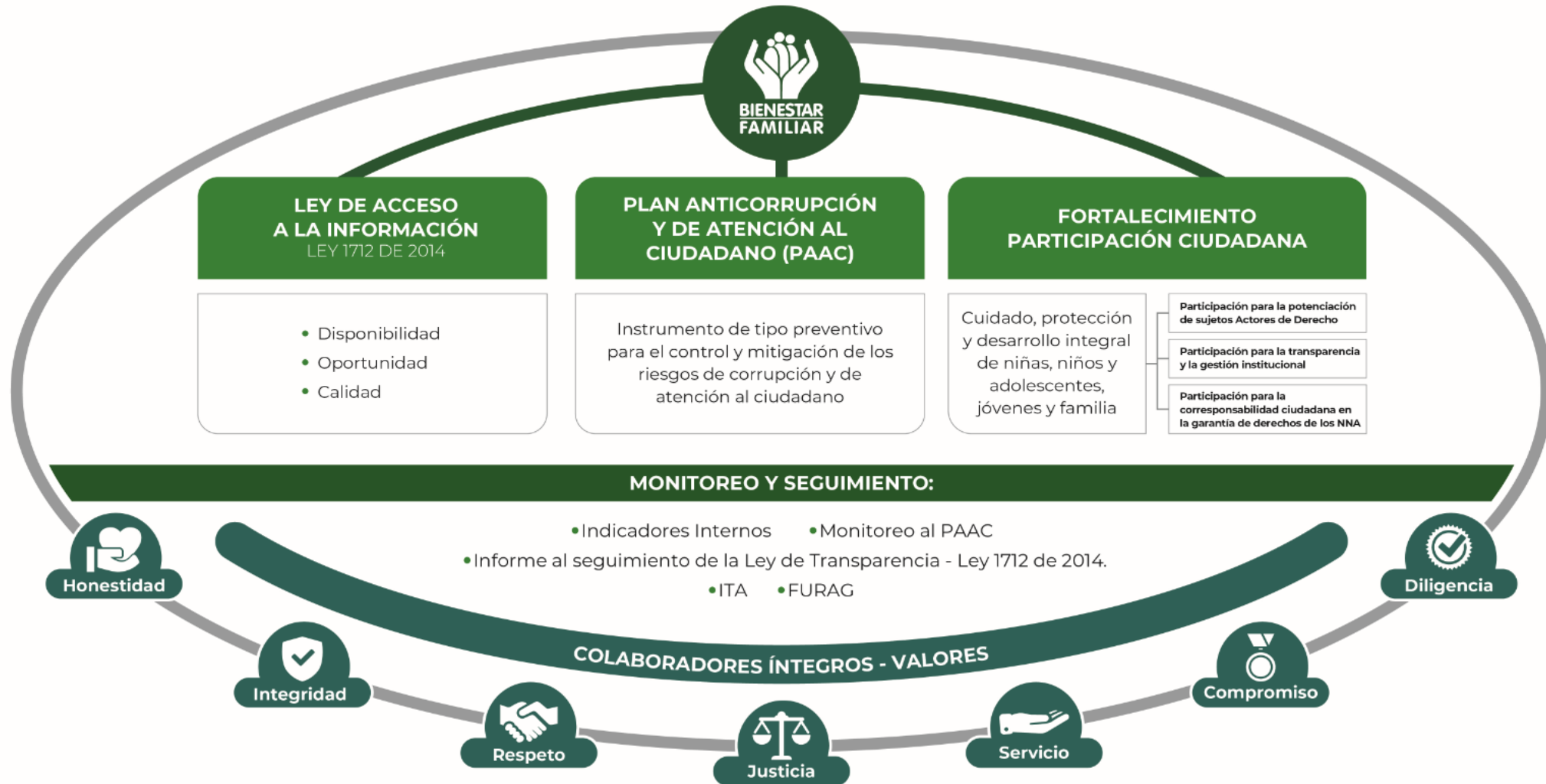
Visión

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



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”*

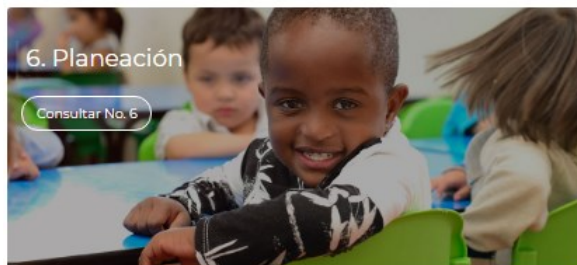
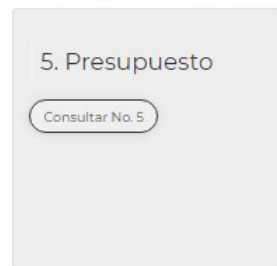
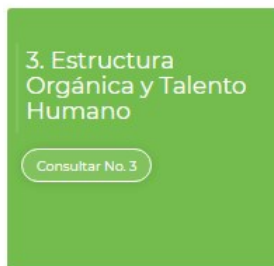
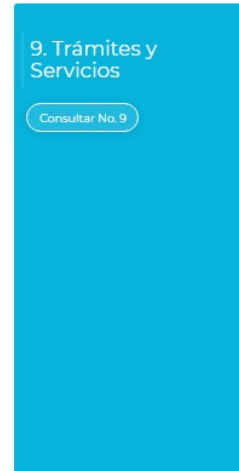
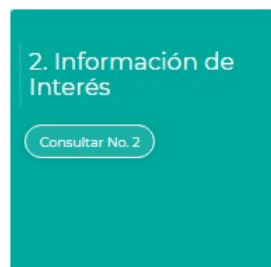
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

Micro sitio 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

Rendición de Cuentas . Enfoque Basado en Derechos Humanos *



Mesa. Foto regional

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

PÚBLICA

¿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**

<C:\Users\Carmenza Mena\Videos\Captures\H.I CAMITAS BLANCAS MADRE USUARIA.mp4>

1. Seguridad Alimentaria

Logros :

- ❖ Garantía en el derecho a la alimentación de niños y niñas en primera infancia, a través de:
- ❖ Suministro de Raciones Alimentarias en el marco de la declaratoria de emergencia Sanitaria por Covid 19.
- ❖ Durante el período marzo- julio de 2020 se han entregado 28.286 raciones crudas a los beneficiarios de las modalidades de primera infancia de Cobertura del Centro Zonal Rafael Uribe Uribe ICBF.

1.

Seguridad alimentaria

Suministro de Raciones alimentarias



1. Seguridad Alimentaria

Logros:

- ❖ Procesos de cualificación al talento humano de los servicios de primera infancia en:
- ❖ Promoción de la alimentación saludable en primera infancia.
- ❖ Identificación de signos físicos de desnutrición.
- ❖ Rutas de atención para manejo de la desnutrición y promoción en salud.
- ❖ Seguimiento periódico al estado de salud de los niños y niñas con desnutrición aguda moderada y severa en los servicios de primera infancia.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- ❖ Identificación en la **corresponsabilidad** de las familias en el desarrollo de las actividades a fin de fortalecer los conocimientos de sus hijos-as.
- ❖ Implementación por parte de las familias, de la cartilla MIS MANOS TE ENSEÑAN”, estrategia del marco del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar (ICBF) enfocados a fortalecer y planear sus prácticas diarias

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros :

- ❖ Fortalecimiento de nuevos conocimientos de las plataformas digitales a los agentes educativos , auxiliares pedagógicos y madres comunitarias.
- ❖ Acompañamiento a los niños y niñas y sus familias de las diferentes modalidades de atención en el desarrollo de experiencias enriquecedoras que les permiten compartir tiempo, afianzar vínculos afectivos y hacer de su hogar un entorno protector en la prevención de violencias.

❖ [C:\Users\Carmenza Mena\Videos\Captures\ASOCIACION LA PAZ DEL HOGAR HCB \(1\)](C:\Users\Carmenza Mena\Videos\Captures\ASOCIACION LA PAZ DEL HOGAR HCB (1))

3. Prevención de violencias

Logros

- ❖ Fortalecimiento en asistencia técnica en pautas de crianza dirigidas por el talento humano a los padres y madres cuidadores de los niños y niñas
- ❖ Promoción al Buen trato en los días de aislamiento para que este se convierta en oportunidad para el fortalecimiento de la convivencia familiar.

3. Prevención de violencias

- **Logros:**

Asistencia técnica desde el procesos del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en Promoción y prevención de las violencias agentes educativos sobre:

- ❖ Violencia intrafamiliar violencia y Acoso sexual
- ❖ Prevención de Reclutamiento Utilización Uso de Niños niñas y adolescentes PRUNNA ESCNNA
- ❖ Prevención de utilización y uso de niños niñas en las redes sociales cyber acoso



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología para el Desarrollo de la mesa Pública

*Audiencia virtual

- Microsoft plataforma Teams -Exposición vivencias
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra

Mesa Pública

Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros

de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en el territorio 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



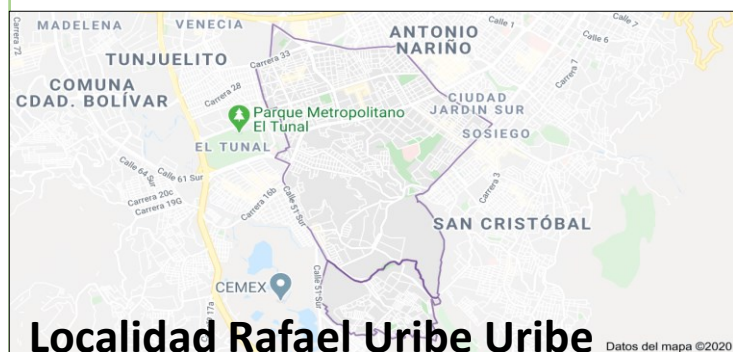
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Centro Zonal Rafael Uribe Uribe



Municipios de influencia	Localidad de Rafael Uribe Uribe
	Localidad Antonio Nariño

Funcionarios	Dic - 2019	Julio – 2020
Personal de Planta	39	39
Contratistas	13	16
Vacantes		

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	734,010	1.458.133	8.380.801
Población Sisbén Por Debajo del Corte	149.764	584.370	4.225.068

Fuente <https://intranet.i-cbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>
 municipio de Bogotá D.c



Ficha De Indicadores De La Niñez – Centro Zonal Rafael Uribe

Localidades Antonio Nariño Rafael Uribe Uribe

Nacidos Vivos con 4 o más controles prenatales, por localidad. Bogotá 2014 -2019						
Localidad	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Antonio Nariño	1.143	1.073	1.126	937	806	765
Rafael Uribe Uribe	4.821	4.705	4.725	4.023	3.897	3.671

Fuente 2014-2015: Certificado de Nacidos Vivos. Bases de datos DANE-RUAF –ND. Sistema de Estadísticas Vitales SDS.

Prevalencia de desnutrición global en menores de 5 años captados por el SISVAN. Bogotá D.C., serie 2013-2017, según localidad					
Localidad	2013	2014	2015	2016	2017
Rafael Uribe Uribe	6,23	5,09	5,77	5,71	6,32
Antonio Nariño	4,76	4,51	6,27	4,97	6,47

Fuente Sistema de Vigilancia y Nutricional SISVAN Subdirección De Vigilancia en Salud Pública

Niños y niñas (35 años) matriculados en pre jardín, jardín y transición SED Total Matrícula Preescolar por localidad 2013 2017.										
LOCALIDAD	SECTOR OFICIAL					SECTOR NO OFICIAL				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Rafael Uribe Uribe	5.702	7.071	7.255	7.135	6.270	5.225	4.200	4.256	3.579	3.415
Antonio Nariño	764	1.156	1.170	1.139	1.134	1.794	1.635	1.737	1.539	1.453

Fuente: Secretaría de Educación del Distrito

Jardines Infantiles y Casas de Pensamiento Intercultural	
Localidad	Unidades
Rafael Uribe Urbe	28
Antonio Nariño	4

Fuente Secretaria de Integración Social del Distrito

Oferta del ICBF : Centro Zonal Rafael Uribe Uribe

Misional	Cód. Contrato	Reg. Contrato	Cód. Región	Regional atención	Cód. CZ	CZ	Cód. Municipio	Municipio	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11015	ANTONIO NARIÑO	EXTERNADO M	APOYO Y FOR	1	100	200	516.064.000
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGAR GESTC	APOYO Y FOR	39	39	78	154.855.650
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	EXTERNADO M	APOYO Y FOR	1	96	192	410.132.965
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGAR SUSTIT	VULNERABILID	7	20	40	235.693.025
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGAR SUSTIT	VULNERABILID	1	2	4	31.055.215
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGAR GESTC	VICTIMA DE CC	2	2	4	3.746.106
PROTECCIÓN	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGAR GESTC	VICTIMA DE CC	9	9	18	37.022.960
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HOGARES INF	SERVICIO DE E	8	1.070	1.070	4.256.288.536
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	CDI SIN ARRIE	SERVICIO DE E	2	420	420	1.339.391.497
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	CDI CON ARRIE	SERVICIO DE E	1	180	180	598.845.740
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	DESARROLLO	SERVICIO DE E	1	50	50	102.393.050
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	DESARROLLO	SERVICIO DE E	8	1.590	1.590	3.322.314.540
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HCB FAMI - FAI	SERVICIO DE E	3	39	39	93.425.852
PRIMERA INFANCIA	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	HCB - COMUNIT	SERVICIO DE E	359	5.026	5.026	9.159.708.047
NIÑEZ Y ADOLESCENC	11	BOGOTA	11	BOGOTA	1109	CZ RAFAEL	11018	RAFAEL URIBE	GENERACIONE	PROMOCION Y	-	100	100	58.049.100
TOTAL											442	8.743	9.011	20.318.986.283

Fuente fichas departamentales y municipales del ICBF. <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Tema de Consulta

Metodología utilizada:

Plataforma virtual vivencias

No de encuestas:

78

Tema elegido por las partes interesadas_

Atención de niños y niñas menores de 6 años en Hogares infantiles, Centros de Desarrollo infantil y Jardines

Primera Infancia

En la Dirección de la Primera Infancia DPI

Del ICBF promovemos el desarrollo integral de las niñas y niños de cero a seis años mediante la protección y garantía de sus derechos la educación inicial, cuidado, salud, nutrición, protección y participación



Primera Infancia

Primera Infancia

Logros:

- ❖ Seguimiento a 32 contratos pertenecientes de las modalidades institucional comunitaria y familiar-
- ❖ Entrega de 5913 mercados de marzo a julio 2020 durante confinamiento por el COVID 19
- ❖ Conocimiento del sentir de los padres usuarios con relación al servicio y a la atención de cada madre comunitaria .
- ❖ Corresponsabilidad ,Compromiso y dedicación de los padres usuarios con sus hijos en la elaboración de las actividades pedagógicas.
- ❖ Empoderamiento de habilidades sociales de las Madres Comunitarias Agentes Educativos y Profesionales de apoyo ante la suspensión y alternativas de abordaje en la prestación del servicio de ante la situación sanitaria
- ❖ Fortalecimiento en la comunicación entre las madres comunitarias , madres comunitarias agentes educativos y profesionales de apoyo a la supervisión con los padres usuarios
- ❖ Articulación idónea para el desarrollo de las actividades con los niños y niñas usuarias
- ❖ Evidencia de habilidades interpersonales en la empatía y resiliencia por parte de los padres usuarios madres comunitarias y profesionales de apoyo a la supervisión se ha fortalecido

Primera Infancia

Retos

- ❖ Continuar con el fortalecimiento de habilidades sociales entre los profesionales de apoyo a la supervisión
- ❖ fortalecimiento y asistencia técnica al talento humano de las diferentes modalidades .
- ❖ Apoyo en la implementación a los agentes educativos, madres comunitarias para con los niños niñas y sus familias, en las diferentes modalidades de atención Hogares Infantiles, Centros de Desarrollo Familiar, Hogares Comunitarios FAMIs sobre conocimientos, estrategias, lineamientos que imparta la Dirección de Primera Infancia del ICBF
- ❖ Fortalecimiento de la RUTA RIAGA y RIAPI. Ruta Integral de atenciones desde la Gestación, primera infancia, infancia y Adolescencia y Ruta Integral de la Primera Infancia
- ❖ Fortalecimiento en la comunicación entre las madres comunitarias , madres comunitarias agentes educativos y profesionales de apoyo a la supervisión con los padres usuarios



Dramatizando la canción favorita



Dramatizando la canción favorita

Niñez Y Adolescencia

Niñez y Adolescencia

Logros:

- ❖ Se implemento el modelo de atención mi FAMILIA mediante el operador ACJ.
- ❖ Se alcanza una mayor cobertura para los niños en la jornada contraria al Colegio. Mediante la modalidad externado modalidad club amigo
- ❖ Se implementa a estrategia de asistencia y asesoría atendida por un profesional en Psicología del centro zonal Rafael uribe para los casos remitidos que no requerían un proceso PARD. En si acompañamiento familiar

Niñez y Adolescencia

Retos:

- ❖ Fortalecimiento familiar mediante la modalidad de atención mi FAMILIA.
- ❖ Continuar con la atención en la modalidad externado programa CLUB AMIGO Terciarios Capuchinos.
- ❖ Mitigar la posibilidad de procesos PARD mediante la atención de asistencia y asesoría.

Familias y Comunidades



C:\Users\Carmenza
Mena\Videos\Captures\VID-MODALIDAD
FAMILIAR.mp4

Familias y Comunidades

Logros

Operación a cargo de la Asociación Cristiana de Jóvenes logrando :

- ❖ 9 sesiones de acompañamiento psicoeducativo para 31 familias bajo atención Discapacidad
 - ❖ 13 sesiones de acompañamiento psicoeducativo 52 bajo atención intensiva.
 - ❖ *9 sesiones de acompañamiento psicoeducativo para 181 familias bajo atención preventiva
-
- ❖ Atención Discapacidad: 66%
 - * Atención Intensivas: 53%
 - * Atención Preventivas: 77%

Familias y comunidades

Retos:

En el marco de implementación de la Modalidad MI FAMILIA, se cuenta con avance efectivo en términos de tiempos establecidos, el porcentaje restante se cubrirá tras culminación del proceso de acompañamiento con las familias, proyectado para el mes de Octubre del año en curso

- ❖ Atención Discapacidad: 34%
- ❖ * Atención Intensivas: 47%
- ❖ * Atención Preventivas: 23%



Nutrición

Nutrición

Logros

- ❖ Suministro de 28286 raciones crudas para preparar a niños niñas beneficiarias de servicios de primera infancia.
- ❖ Acogida a los procesos de promoción en alimentación saludable.
- ❖ Promoción y cuidados en salud a través del desarrollo de acciones pedagógicas estratégicas por parte de los agentes educativos de los servicios de primera infancia.
- ❖ Procesos sistemáticos de seguimiento al estado de salud y nutricional de los beneficiarios de los servicios de primera infancia

Nutrición

Retos

- ❖ Modificar aspectos culturales que influyen en la selección, preparación y consumo de alimentos al interior de las familias beneficiarias de los programas del ICBF
- ❖ Combatir el posible sedentarismo al que actualmente afecta a los niños y niñas al interior de sus casa, producto de la coyuntura actual por el COVID 19
- ❖ La disminución en el acceso a servicios de promoción y prevención en salud debido al temor de las familias por la pandemia actual



Protección

Protección

Retos:

- ❖ Mantener activadas las rutas de atención en articulación con Salud, Comisarias de familia y los equipos de restablecimiento de derechos del ICBF para los casos que se presenten durante la contingencia. Para los casos que se identifiquen vulneración y/o amenaza.
- ❖ Empleo de herramientas tecnológicas para brindar acompañamiento a los NNA y sus familia siguiendo la directriz quédate en casa.
- ❖ Dar a conocer a la comunidad de Antonio Nariño y Rafal Uribe la nueva herramienta para el agendan de citas para iniciar procesos de adopción de forma virtual denominado ADA (Asistente para adopción)

Protección

Logros:

- ❖ Se atendieron oportunamente 2014 procesos de Restablecimiento de Derechos de acuerdo a la ley 1878 del 2018.
- ❖ Se articula ruta de atención con el sistema Nacional de Bienestar familiar en Salud para los casos de consumo de SPA y activación de código blanco para los casos de violencia sexual y/o maltrato físico.
- ❖ Se continua con la atención especializada para los casos de presunta violencia sexual, siendo atendidos por medio de dos operadores especializados en el tema.
- ❖ Se realizaron actividades en prevención en temas de Consumo de SPA, Violencia sexual y la ley actual 1878 del 2018 en el contexto escolar de la localidad Rafael Uribe y Antonio Nariño.
- ❖ Se fortalecieron los equipos de Defensoría de familia quienes cuentan con talento humano capacitado para brindar atención oportuna, integra y eficaz y así restablecer los Derechos de los NNA y sus familias.



6. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



PÚBLICA

En el marco de la Mesa Pública

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

Logros

- ❖ Respuesta oportuna de los Derechos de petición PQRS de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 de transparencia y del Derecho de acceso a la información pública.
- ❖ Contar con una funcionaria pública quien lidera oportunamente los tiempos de respuesta en las Peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias. Realizando acompañamiento permanente a los Funcionarios públicos.
- ❖ Se brinda a los usuarios información clara, útil y precisa en las solicitudes requeridas por parte de ellos.
- ❖ Se mejoro la atención del servicio a la ciudadanía, a través del sistema digital, permitiendo que se de prioridad en la atención preferencial (atención a NNA, personas mayores, mujeres embarazadas y personas con bebe en brazos) a su vez también se cuenta con un teléfono verde que permite que el usuario llamen y sea atendido por un profesional quien también asesora y registra la solicitud). Todo esto en el punto de atención.
- ❖ Apoyo de un profesional para el área de servicios y atención donde los tiempos de espera son cortos generando atención oportuna y eficaz a la ciudadanía pertenecientes a las localidades

En el marco de la Mesa Pública

Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

Retos

- ❖ Continuar brindando respuesta oportuna a las PQRS según ley 1755 de 2015 de transparencia y del Derecho de acceso a la información pública.
- ❖ Lograr calidad permanente en la atención presencial y escrita.
- ❖ Continuar mejorando la facilidad del acceso a la información y el servicio que presta la entidad a la comunidad ejemplo (Herramienta ADA, Asistente de adopción).
- ❖ Continuar optimizando el tiempo de espera en el punto de atención, para ello es importante contar con profesionales en el área de servicios y de esta manera atender oportunamente a los ciudadanos.
- ❖ Mejorar las instalaciones físicas de atención al ciudadano

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitudes de restablecimiento de Derecho	2014	Se atendió dentro de los términos de la ley 1878 de 2018
	Tramite de atención Extraprocesal TAE	1977	Se atendió dentro de los t erminos de la ley 1878 de 2018
	Derechos de peticion Informacio y orientacion con tramite	910	Se atendio de acuredo a la ley 1755 de 2015
Quejas	Maltrato al ciudadano	10	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entrabar asuntos a su cargo o prestación del servicio)	6	Se atendio en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	6	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	18	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	11	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	5	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
Sugerencias	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Derecho de Petición - Sugerencias	1	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015
	Infraestructura física y tecnológica	1	Se atendió en termino de oportunidad según ley 1755 de 2015



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Compromisos Adquiridos

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
<p>Se elevará la petición correspondiente a la inquietud sobre la inclusión de viseras en la minuta de las modalidades de primera infancia a la instancia competente Grupo de atención en ciclos de vida y nutrición</p> <p>Se da respuesta a peticionaria Kimberly Avendaño Cortés con registro SIM 14162640 creada el 31 de julio 2019 dentro de los términos de Ley</p>	Coordinadora Prevención	08/01/2019



8. 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 priorizados 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...



9. Evaluación



El futuro
es de todos

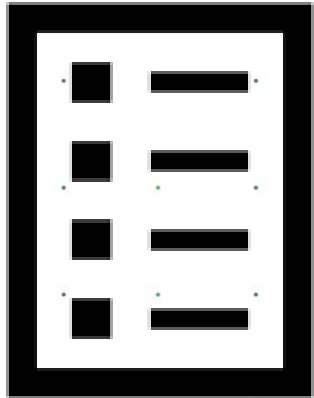
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

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**