



MESA PÚBLICA REGIONAL BOYACA CENTRO ZONAL Garagoa

Rosa Jacqueline Reyes Ochoa
Coordinadora



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación: Presentación de agenda, saludo coordinadora CZ, Himnos.
2. Metodología: Definición de Mesa Pública, Participación.
3. ICBF: Servicio Público
4. Ley anticorrupción, Contexto, Participación y transparencia institucional
5. Centro Zonal Garagoa – Diagnóstico
6. Temática Consulta Previa: Primera Infancia
7. Avances prestación de servicios en contingencia covid-19
8. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



2. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MESA PÚBLICA

Es un encuentro de diálogo abierto y comunicación de doble vía entre las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF). A través de las MP se detectan aspectos a mejorar y se proponen correctivos para la cualificación de los servicios.

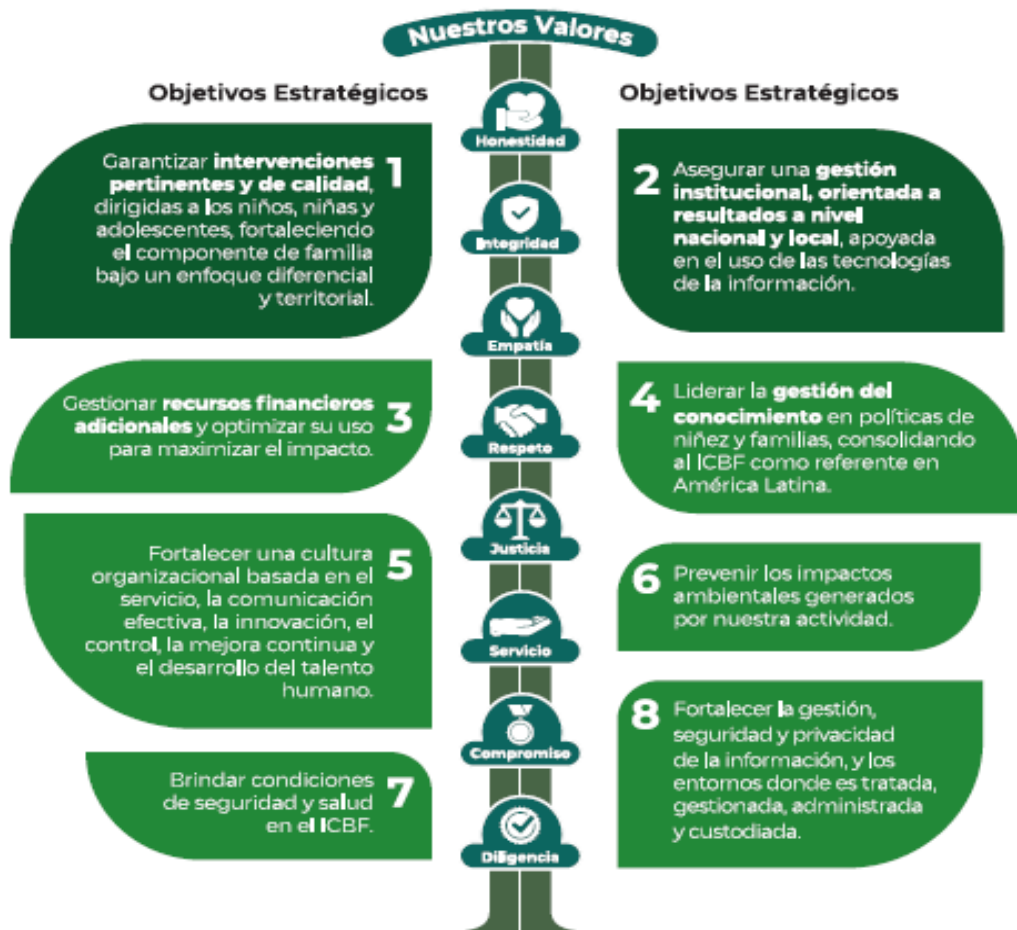


METODOLOGIA

- Mesa Pública Convocada y Realizada mediante la plataforma Microsoft Teams. Listado de asistencia y evaluación final del evento.
- Se lleva a cabo en el marco de la Ley 1581 de 2012 –Política de tratamiento de datos.
- Exposición MSF Programas ICBF 2019 CZ Garagoa y avances 2020 - Coordinadora Rosa Jacqueline Reyes Ochoa.
- Participación: PQRS y comentarios se tramitarán a través del chat de la reunión y se atenderán en el momento previsto en la agenda.
- Nota: La PQRS que no sean atendidas en el transcurso de la MP, se tramitarán por medio de la oficina de atención al ciudadano.

3. ICBF: Servicio Público

Mapa Estratégico ICBF 2019 - 2022



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.



4. Ley Anticorrupción, Contexto, Participación y Transparencia Institucional



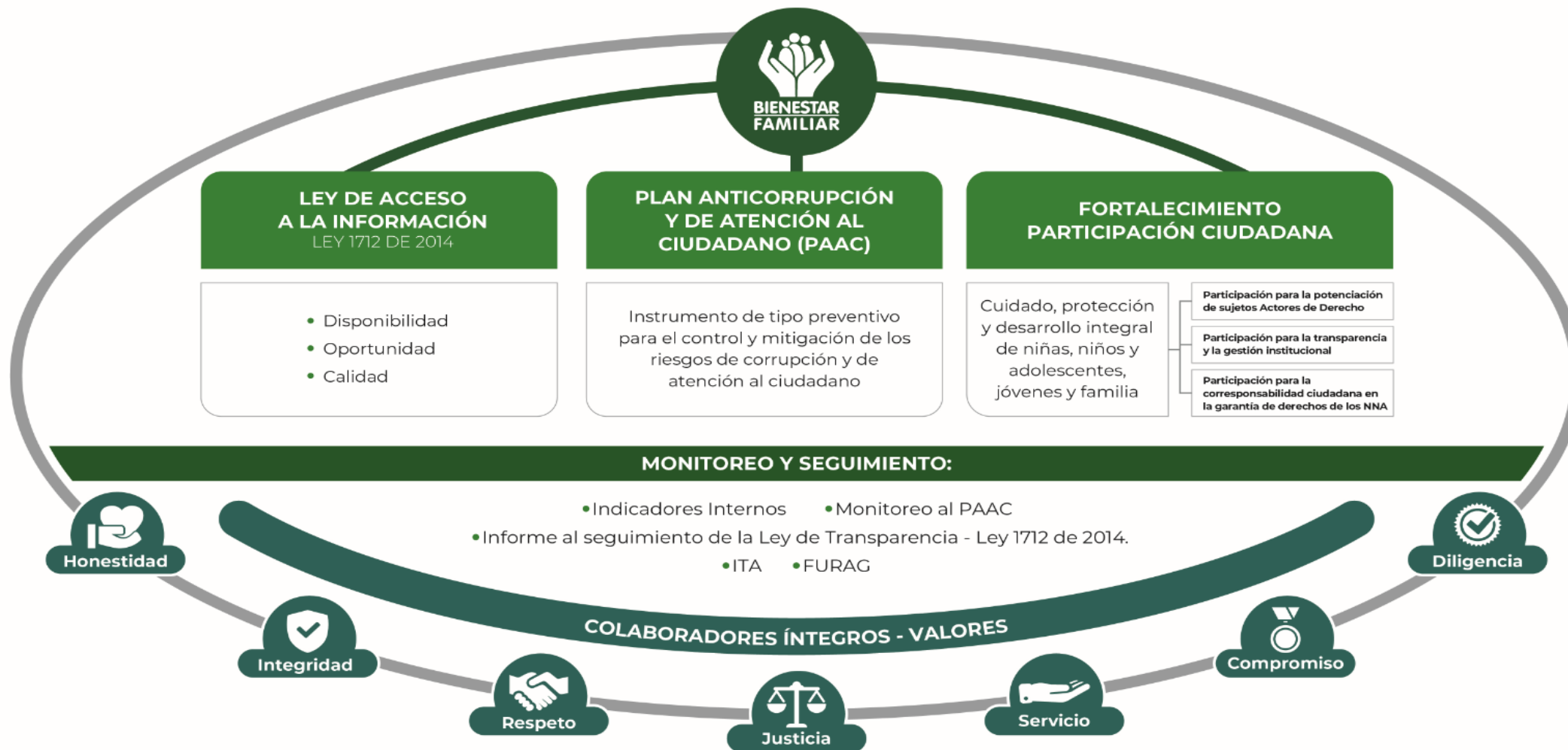
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURÍA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar la 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 Públicas:
 - «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”*

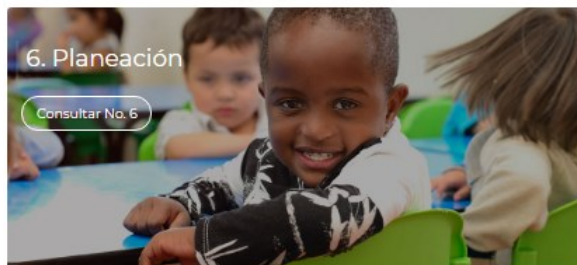
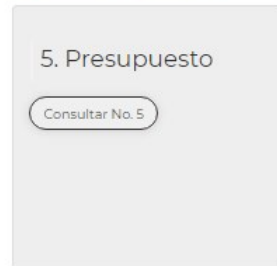
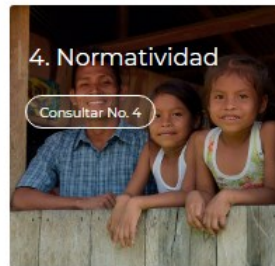
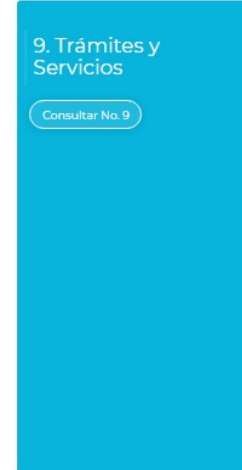
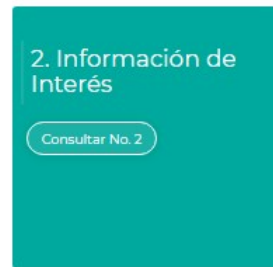
Ley 1952 de 2019

- 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.

RENDICIÓN DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejora, respeta, protege y garantiza los derechos humanos en las condiciones de vida de las comunidades, especialmente de los sectores más vulnerables.

¿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.



5. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL GARAGOA



Municipios de influencia

Almeida, Chinavita, Chivor, Garagoa, Guateque, Guayata, La Capilla, Macanal, Pachayita, San Luis de Gaceno, Santa María, Somondoco, Sutatenza, Tenza.

Funcionarios	Dic - 2019	sept- 2020
Personal de Planta	13	12
Contratistas	4	4
Vacantes	0	1

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>.

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	6.139	12.511	66.041
Proyección de población Junio-2020- DANE	5.243	11.662	70.242



MUNICIPIO DE GUATEQUE

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	767	1.640	9.294
Proyección de población Junio-2020- DANE	752	1.777	10.909

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOYACÁ



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 Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



15,39

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

Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



101,58

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

Tasa Nacional: 92,46

Deserción



7,82

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

Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



14,72

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

Violencia



202,51

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

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 departamento 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/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOYACÁ



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 Guateque - Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



10,83

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

Tasa departamental: 15,39 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



89,18

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

Cobertura departamental: 101,6 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



13,87

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

Tasa departamental: 7,82 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



NRI

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

Porcentaje departamental: 14,72

Violencia



10,55

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 202,51 • Tasa Nacional: 155,78

*NRI: No registra información para el indicar

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.

¿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/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).



6. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología

- **Tema: Atención a niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia.**

Metodología

niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia.

Microsoft Teams

Encuestas aplicadas: 88



Plataforma Microsoft Teams

- **Número de encuestas aplicadas: 88**

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL GARAGOA AÑO 2019

Servicio	Programación vigente 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	124	2047	4.287.388.755	140	2047	4.287.388.755
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	400	42.381.400	-	200	42.381.400
NUTRICIÓN	124	2047	-	124	2047	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	240	253.261.888	-	240	253.261.888
PROTECCIÓN - Intervención de Apoyo Psicológico Especializado para Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de violencia sexual	-	-	101.091.856	-	-	101.091.856
PROTECCIÓN - Hogar Gestor Discapacidad	28	28	117.298.703	27	27	103.723.616
PROTECCIÓN - Hogar Sustituto Vulneración	7	15	194.072.195	7	15	191.975.965
PROTECCIÓN - Hogar Sustituto Discapacidad	8	8	148.347.639	7	7	133.157.100

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL GARAGOA AÑO 2020

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	121	1931	4.107.171.797	121	1931	2.525.780.281
NUTRICIÓN	139	1791	-	139	1791	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	198	338.934.350	198	198	222.655.561
PROTECCIÓN - Intervención de Apoyo Psicológico Especializado para Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de violencia sexual	-	-	97.394.400			58.436.640
PROTECCIÓN - Hogar Gestor Discapacidad	20	20	69.275.652	18	18	25.916.072
PROTECCIÓN - Hogar Sustituto Vulneración	9	15	183.570.492	9	12	61.382.449
PROTECCIÓN - Hogar Sustituto Discapacidad	6	8	120.602.736	6	7	48.839.896

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

OFERTA DEL ICBF EN EL MUNICIPIO DE Guateque -AÑO 2019

Servicio	Programación vigente 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	20	400	908.690.883	20	400	908.690.883
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	200	21.190.700	-	100	21.190.700
NUTRICIÓN	25	376	-	25	376	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	60	56.441.340		60	56.441.340
*Cupos utilizados por el municipio de Guateque en la modalidad Hogar Sustituto Vulneración durante el año 2019. 195 días en total						

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

OFERTA DEL ICBF EN EL MUNICIPIO DE Guateque – Año 2020

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	20	376	889.395.565	20	376	543.370.225
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		100	42.424.143		100	32.324.496
NUTRICIÓN	23	376	-	23	376	-
PROTECCIÓN - HOGAR GESTOR DISCAPACIDAD	1	1	2.382.166	-	-	-

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

PRIMERA INFANCIA

Logros 2019

- ✓ Durante el año 2019, se brindó atención presencial a 376 usuarios y usuarias en el municipio de Guateque en las modalidades de atención institucional (hogar Infantil José María Avellaneda) y 22 UDS HCB COMUNITARIO, FAMI, HCB AGRUPADO, a niños, niñas y gestantes .
- ✓ Para el año en curso, a raíz del aislamiento preventivo por COVID-19, ordenado por el Gobierno Nacional y Dirección General de ICBF, se ha garantizado la continuidad del servicio a los y las usuarias de forma remota, mediante el acompañamiento telefónico, entrega de RPP, Cartilla Mis Manos te enseñan y Kit pedagógico.
- ✓ Se ha contado con el acompañamiento de Personería municipal y Comités de Control Social de las UDS en las entregas de las RPP, Kit pedagógico y Cartilla Mis Manos Te enseñan, como parte del control social a las unidades de servicio

Retos:

Retornar a las UDS de manera presencial en el año 2021, garantizando el cumplimiento de las normas de bioseguridad a fin de cuidar la salud integral de los niños, niñas, gestantes y sus familias.

Seguir brindando un servicio con calidad, calidez y pertinencia en las diferentes modalidades de atención que operan en los municipios de la zona de influencia del Centro Zonal Garagoa.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros 2019

- Se atendió a los niños, niñas y adolescentes en los procesos de restablecimiento de derechos.
- A través de las mesas de participación, en el año 2019 se logró la vinculación activa de los niños, niñas, adolescentes en los 14 municipios de cobertura del CZ.

Retos

- Focalizar las familias de acuerdo a sus características socioculturales y económicas a fin de ofertar servicios ICBF con enfoque diferencial.
- Continuar promoviendo la participación activa de NNA a través de los diferentes programas ICBF.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros 2019:

- El acompañamiento preventivo ha permitido fortalecer la comunicación asertiva al interior de las familias, y con el enfoque de inclusión las familias con discapacidad han tenido un rol protagónico en el programa.
- Se ha hecho un trabajo interinstitucional, ya que intervienen varios actores unificando criterios y temáticas para fortalecer vínculos familiares.

Retos:

- No obstante la emergencia sanitaria COVID-19, lograr que las familias continúen beneficiadas con los programas ICBF, a través del acompañamiento virtual.
- Continuar con la divulgación de las rutas de atención en lo concerniente a VIF, AS.
- Las experiencias exitosas adelantadas en ICBF sirvan como referente a los demás municipios de cobertura del Centro Zonal.

NUTRICIÓN

Logros 2019:

- Se aportó en la disminución de la malnutrición.
- Se logró mayor cobertura con alimentos de alto valor nutricional.
- Se fortaleció a las familias en hábitos y estilos de vida saludables - Guías alimentarias Basadas en alimentos - GABAS.

Retos:

- Para el año 2020, no obstante la contingencia sanitaria, se plantea como reto continuar brindando el acompañamiento a las familias en el tema de salud, nutrición y complemento alimentario nutricional.
- Llegar a cada UDS con una atención especial con el apoyo nutricional.
- Reducir las cifras de malnutrición identificadas en las UDS.
- Mayor articulación con las entidades territoriales que conforman el SNBF, para el abordaje de temas tales como la malnutrición (desnutrición aguda en menores de 5 años y obesidad).
- Continuar educando a las familias en estilos de vida saludable: derecho a una alimentación adecuada y valoraciones integrales en salud.

PROTECCIÓN

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



PROTECCIÓN

Logros 2019

- Se llevó a cabo el correspondiente trámite en la totalidad SRD, TAE, IOT y Asistencia Técnica solicitados por los usuarios y agentes del SNBF.
- Se adelantaron los procesos de adopción según solicitudes, requisitos y lineamientos.
- Se brindó protección a NNA a través de la modalidad hogar sustituto (discapacidad, vulneración, adoptabilidad).
- Se benefició a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, a través de la modalidad apoyo económico - hogar gestor, minimizando el riesgo de afectación de los derechos.

Retos:

- Continuar atendiendo con oportunidad, pertinencia y calidad humana, a los NNA y sus familias a través de servicios de protección, SRD, TAE, ADOP, así como a través de asistencia y asesoría a la familia.
- Continuar fortaleciendo las unidades de hogares sustitutos del CZ Garagoa.
- En aras de continuar favoreciendo a los niños y niñas con discapacidad, se hace necesario activar el SNBF para que se continúe beneficiando a otros usuarios, con dicho programa.



7. Avances prestación de servicios en contingencia covid-19



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR

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

- En modalidades de Atención HCB Comunitario, FAMI, Agrupado e Institucional (Hogares Infantiles) en los 14 Municipios del área de influencia del CZ, continúan recibiendo la ración para preparar RPP, con base en la minuta patrón de ICBF, garantizando una alimentación balanceada.
- Acompañamiento telefónico por parte de las Madres Comunitarias y Agentes Educativas (cada semana).
- Entrega Kit pedagógico: cartilla MIS MANOS TE ENSEÑAN, MD.
- Entrega de AAVN (Bienestarina a los usuarios).



1. i

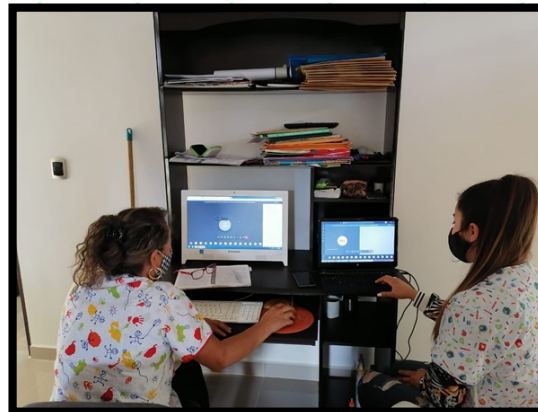
2. Prevención de Violencias

- Dentro de las prácticas de cuidado y crianza para la atención en tiempos de COVID-19, el talento humano de las unidades de servicio, vienen desarrollando actividades encaminadas a la prevención de violencia en el hogar, de género, contra los niños y niñas.
- La cartilla mis Manos te enseñan, en la página 20 se encuentra la siguiente información relacionada con la prevención y atención en caso presunta amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- **Canales de Atención del ICBF:** Línea 141, WhatsApp 320 239 1685 - 320 293 1320 - 320 865 5450 o de la línea gratuita nacional 01 8000 918080, vía chat en la página web www.icbf.gov.co o de manera presencial en los puntos de atención al ciudadano del ICBF la Línea 155, un canal telefónico gratuito de orientación a mujeres víctimas de violencia.
- En caso de que las madres comunitarias y agentes educativas detecten algún caso de presunta violencia en la familia de los o con los usuarios, se activa la Ruta integral de atención RIA.



3. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Pese al aislamiento preventivo se ha adelantado el acompañamiento por parte de las madres comunitarias y agentes educativos, utilizando herramientas virtuales en especial la telefónica.
- Entrega de KIt pedagógico mes de mayo- septiembre de 2020
- Soporte físico: Cartilla [Mis Manos te Enseñan Experiencias de Cuidado y Crianza en el Hogar en Tiempos de Coronavirus.](#)



PRIMERA INFANCIA

PRESENCIAL



VIRTUAL



BARRIDOS PARA PREVENIR			
Grupo de alimentos	Alimento	Cantidad	Observaciones
Alimentos que se deben evitar:	Alimentos fritos	100 g	
	Alimentos azucarados	100 g	
	Alimentos con sal	100 g	
	Alimentos con grasas saturadas	100 g	
Alimentos que se deben consumir:	Alimentos ricos en fibra	100 g	
	Alimentos ricos en calcio	100 g	
	Alimentos ricos en hierro	100 g	
	Alimentos ricos en zinc	100 g	
Total			1.000 g



BARRIDOS PARA PREVENIR			
Grupo de alimentos	Alimento	Cantidad	Observaciones
Alimentos que se deben evitar:	Alimentos fritos	100 g	
	Alimentos azucarados	100 g	
	Alimentos con sal	100 g	
	Alimentos con grasas saturadas	100 g	
Alimentos que se deben consumir:	Alimentos ricos en fibra	100 g	
	Alimentos ricos en calcio	100 g	
	Alimentos ricos en hierro	100 g	
	Alimentos ricos en zinc	100 g	
Total			1.000 g



8. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

PQRS - Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Logros:

En la vigencia 2019 se atendieron 363 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano: Presencial, escrito, telefónico, centro de contacto.

En el año 2020 y con corte al 31 de julio, se tramitaron 110 peticiones 81 de ellos corresponden a restablecimiento de derechos; atención extraprocesal y de derecho de petición.

Retos:

Continuar con la recepción y trámite de PQRS, cumpliendo con la misión y lineamientos técnicos de atención al ciudadano, según los lineamientos que la Dirección de Servicios y Atención del ICBF brinda en medio de la contingencia por COVID 19.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitudes SRD (violencia Sexual, violencia física, psicológica y por negligencia, convivencia educativa: 130, por TAE 90 (por alimentos, custodias y vistas reglamentarias)Reporte de Amenaza y vulneración de derechos 17(denuncias de maltrato a NNA) , sistema de responsabilidad penal 6,informacion y orientación 60, Derechos de petición de 46: (copias, de demandas, audiencias a juzgados, apoyos a comisarías de familia en hogares sustitutos, hogares gestores conceptos notariales)	349	Se atendieron en forma oportuna según lineamientos de PQRS.vigentes
Quejas	Total 1.maltrato al ciudadano, 1.personal1. maltrato a los compañeros, 1.omisión y extralimitación de funciones	4	Se atendieron en forma oportuna según lineamientos de PQRS vigentes
Reclamos	Incumplimiento a las obligaciones contractuales 5 maltrato a NNA en servicios de PI: 4 incumplimiento en la calidad del producto por la entrega de ración:1	10	Se atendieron en forma oportuna según lineamientos de PQRS vigentes
Sugerencias	Ninguna		

Tipo	Principales motivos	Julio 31-2020	Oportunidad Respuesta
Peticiónes	Peticiones Procesos de Restablecimiento de derechos(violencia sexual, maltrato NNA : 77 tramites extraprocesal 46(alimentos custodia y vistas reglamentarias, conceptos notariales) reporte de amenazas y vulneración de derechos:15,información y orientación derechos 25, asistencia y asesoría la familia 3, derechos de petición de copias, apoyos a comisarias en trabajo social y nutrición , audiencias a juzgados: 16	181	Se han direccionado con oportunidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, con respuesta inicial y oportuna al peticionario. En contingencia por COVID 19 se atiende la línea técnica dada mediante memorando 2020-12000000101803
Quejas	Por maltrato al ciudadano 1, omisión y extralimitación de funciones :1	2	Se han Direccionado con oportunidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, dando respuesta inicial y oportuna al peticionario
Reclamos	5 incumplimiento a obligaciones contractuales, 3 cobros no autorizados en los hogares comunitarios	8	Se han Direccionado con oportunidad de acuerdo a los lineamientos establecidos ,dando respuesta inicial al peticionario
Sugerencias	Ninguna		



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 priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

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



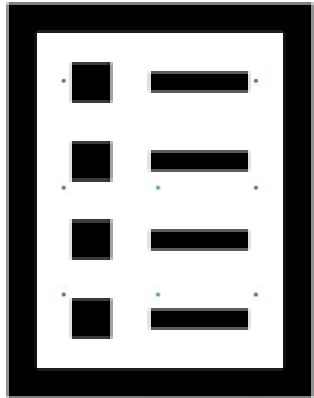
El futuro
es de todos

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**