



MESA PÚBLICA REGIONAL BOYACÁ CENTRO ZONAL MIRAFLORES

Coordinadora
LINA JUDITH MARTÍNEZ BOHÓRQUEZ



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 Miraflores– 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



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**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

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:

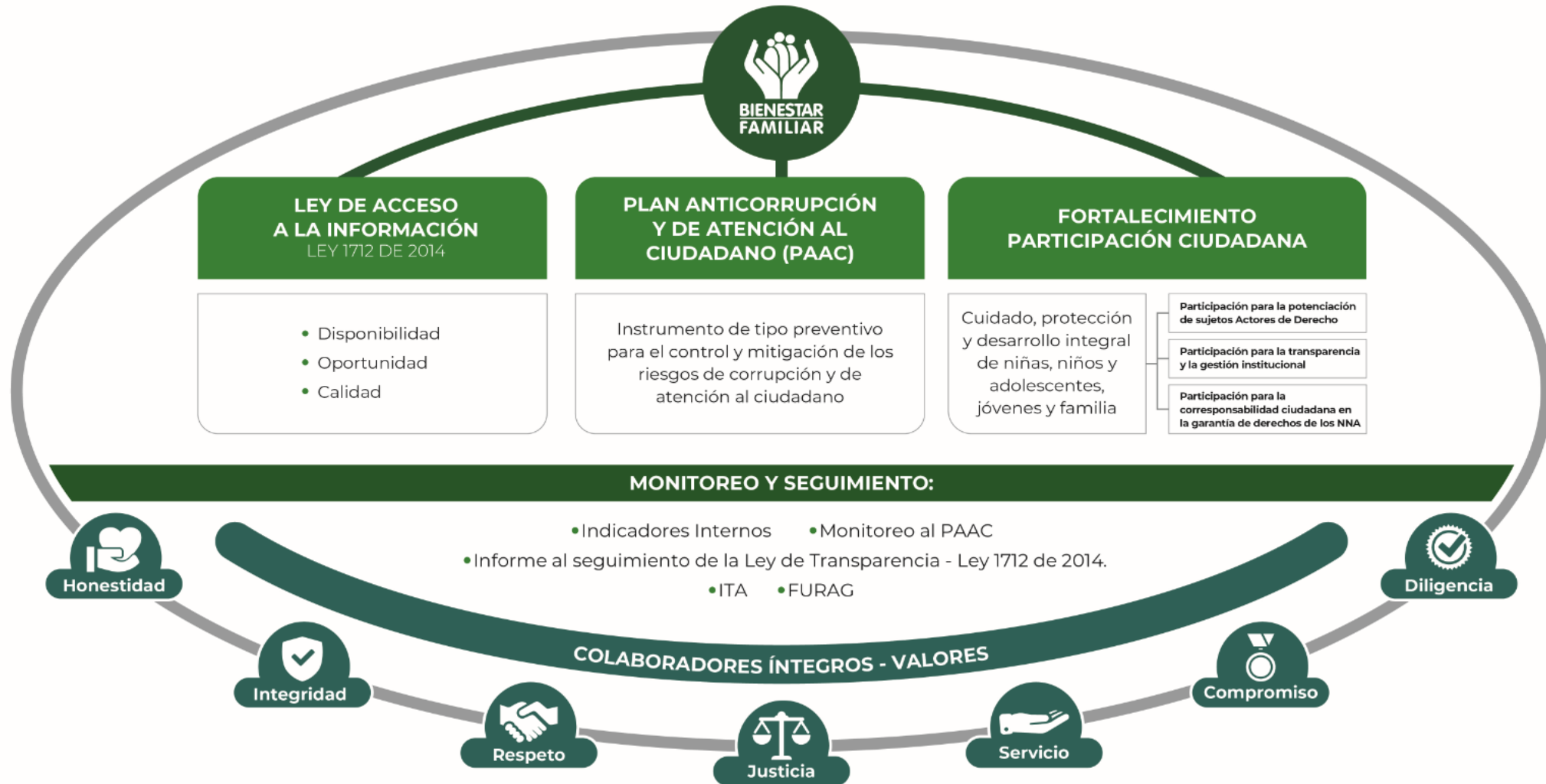
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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

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”*

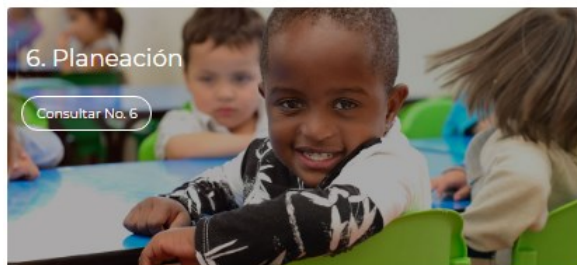
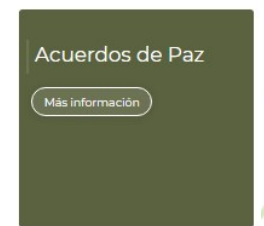
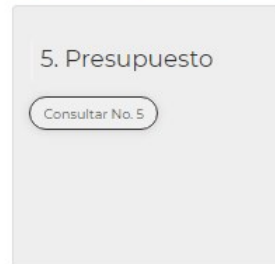
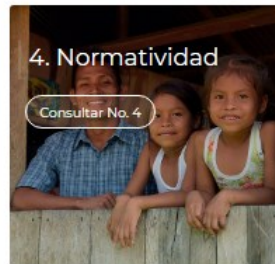
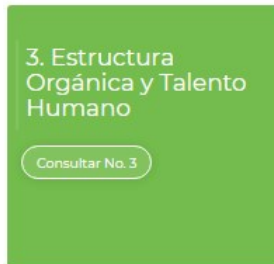
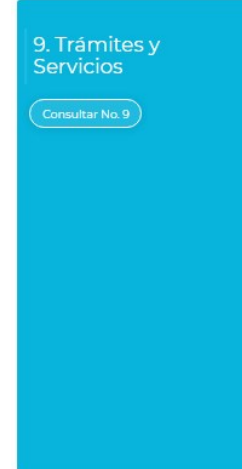
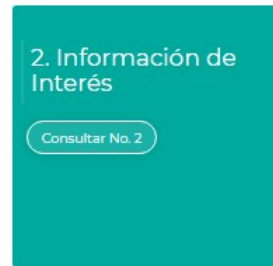
Ley 1952 de 2019

- 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

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



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

1. Seguridad Alimentaria

Mediante memorando 202016000000068523 del 23 de Abril 2020

Se establece la Estrategia “MIS MANOS TE ENSEÑAN “ en la cual se orienta la entrega de Raciones para Preparar a las familias usuarias de los Servicios de Primera infancia ante la declaración de emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus (covid-19).

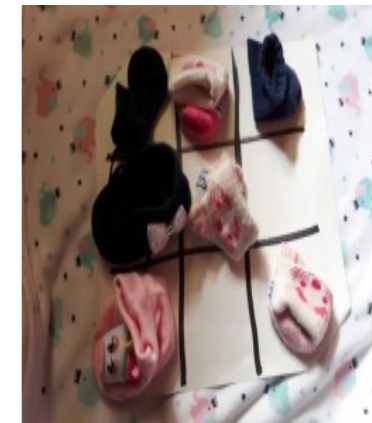
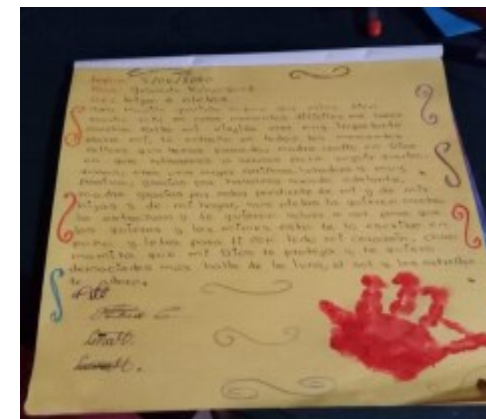


2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

LOGROS



- Aplicación de Prácticas de cuidado y crianza a las familias.
- Acompañamiento Telefónico en la orientación a las estrategias pedagógicas planteadas, ambientes educativos y protectores.
- Enriquecimiento de ambientes educativos en las familias, por medio de la cartilla mis manos te enseñan y funcionalidad del Kit Pedagógico entregado.



3. Prevención de violencias

LOGROS

- Identificación de factores de riesgo al interior de los hogares, por medio del acompañamiento a las familias.
- Acercamiento a las dinámicas familiares cotidianas
- Fomento de Ambientes protectores para los niños y niñas.
- Creación de redes de apoyo social en contra de la violencia intrafamiliar.





3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

- La Exposición inicial de la realizará la Coordinadora del Centro Zonal Miraflores.
- Se mantendrán micrófonos y cámara cerrados
- 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.
- Al final de establecerán los Compromisos Adquiridos durante la Mesa Publica de Centro Zonal Miraflores.

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- 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



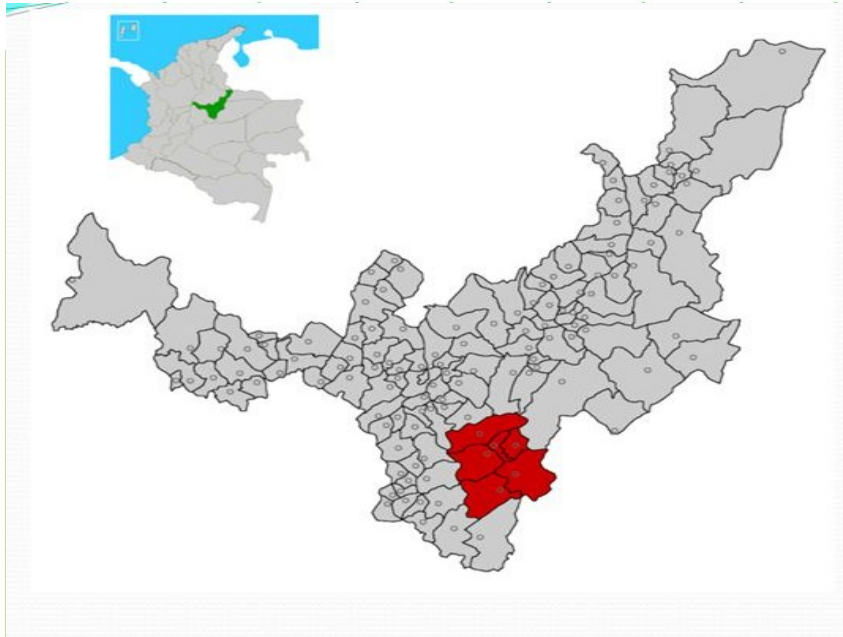
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL MIRAFLORES



Municipios de influencia Berbeo, Campohermoso, San Eduardo, Miraflores, Páez y Zetaquirá

Funcionarios	Dic - 2019	Sep. – 2020
Personal de Planta	6	7
Contratistas	6	6
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	872	1780	9812
Población Sisbén Por Debajo del Corte	326	991	9018

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 Berbeo - Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



10,1

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

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

Vacunación



107,68

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

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

Deserción



NRI

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



NRI

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).



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 Campohermoso - Boyacá ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



19,21

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

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

Vacunación



121,43

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

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

Deserción



9,39

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



26,42

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).



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 Miraflores - Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



15,24

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

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

Vacunación



91,35

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

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

Deserción



2,42

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



20,44

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 202,51 • 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.

¿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 Páez - Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



17,73

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

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

Vacunación



83,32

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

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

Deserción



11,11

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

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

Víctimas



60

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

Porcentaje departamental: 14,72

Violencia



35,28

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).



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 San Eduardo - Boyacá ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



11,33

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

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

Vacunación



86,67

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

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

Deserción



16,49

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



214,93

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).



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 Zetaquirá - Boyacá

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



23,12

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

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

Vacunación



146,34

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

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

Deserción



7,6

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



135,09

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 202,51 • 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.

¿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).



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL MIRAFLORES

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución AGOSTO 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	74	1.031	\$2.358.403.342	73	1018	\$1.442.438.793
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		300	\$ 127.272.431		300	\$ 114.040.329
PROTECCIÓN	13	17	\$121.112.544	13	14	\$ 48.507.822



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**Indicar metodología empleada virtual /
Número de encuestas**

29

Tema elegido por las partes interesadas
**Atención de niñas y niños menores de 5
años y 11 meses 29 días en las
modalidades de primera infancia**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Transito de 4 UDS a agrupado en el municipio de Miraflores.
- Transito de 3 UDS a agrupado en el municipio de Zetaquirá.
- Transito de HI a CDI.
- Focalización de familias para apertura de UDS en Modalidad de DIMF municipio de Berbeo.
- Llegar al 100% de las UDS en supervisión de contrato.

Retos:

- Aumentar la cobertura de la población beneficiaria de los programas de PI.
- Articular con entidades administradoras del servicio para brindar a las familias mayor calidad en los programas de PI.
- Cualificar el servicio a la primera infancia en transito de modalidades de atención.

PRIMERA INFANCIA

Transito de 4 UDS a Agrupado Miraflores



PRIMERA INFANCIA

Transito de HI a CDI Miraflores – Proyecto Parque Infantil



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Contribuir a la construcción de la paz a través del arte, la cultura, la participación y el deporte, desarrollando acciones de prevención frente a distintas situaciones de riesgo y vulneración de los derechos de la niñez y la adolescencia.

Retos:

Promover el Fortalecimiento de la Oferta de Servicios a la Niñez y la Adolescencia

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Atención oportuna para el Restablecimiento de Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Retos:

Promover y Prevenir las acciones que vulneren la Garantía de Derechos de los niños niñas y Adolescentes del área de Influencia del Centro Zonal Miraflores.



6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



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:

Verificación oportuna de las denuncias con indicador de resultados 100% de cumplimiento.

El Sistema de Información Misional SIM, permite las peticiones Direccionadas tengan el tratamiento de acciones pertinentes en términos por y la verificación de derechos oportuna por parte de los equipos de Defensorías de Familia

Cumplimiento con términos de respuesta según ley 1755 de 2015

Retos:

- Atención oportuna por parte de las Comisarias de Familia de los diferentes municipios.
- Desde las diferentes entidades y comunidades, se aprenda a diferenciar las competencias de ICBF vs Comisarías de Familia con el fin de evitar el desgaste tanto de los usuarios como de las mismas entidades.
- Atención terapéutica oportuna por parte del sector salud

PQRS

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
	INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRAMITE	310	310
Peticiones 521	SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTOS DE DERECHOS	71	71
	TRAMITES DE ATENCION EXTRAPROCESAL	100	100
	REPORTES DE AMENAZA	21	
Quejas 1	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entrabar asuntos a su cargo o prestación del servicio)	1	1
Reclamos 2	PARTICIPACIÓN EN POLITICA	1	1
	IDONEIDAD DEL TALENTO HUMANO	1	1
Sugerencias	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS, MODALIDADES Y TRÁMITES DEL ICBF	1	1
	FELICITACIONES	4	4



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 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...





10. Evaluación



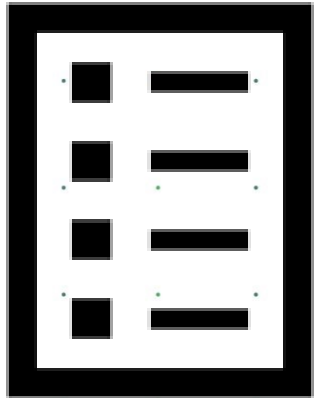
El futuro
es de todos

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**