



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL CALDAS

CENTRO ZONAL ORIENTE

Coordinadora

LILIANA GARCIA AVILES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Oriente – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



Instalación

Palabras Doctor Luis Eduardo Céspedes de Los Rios
Director ICBF, Regional Caldas.



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

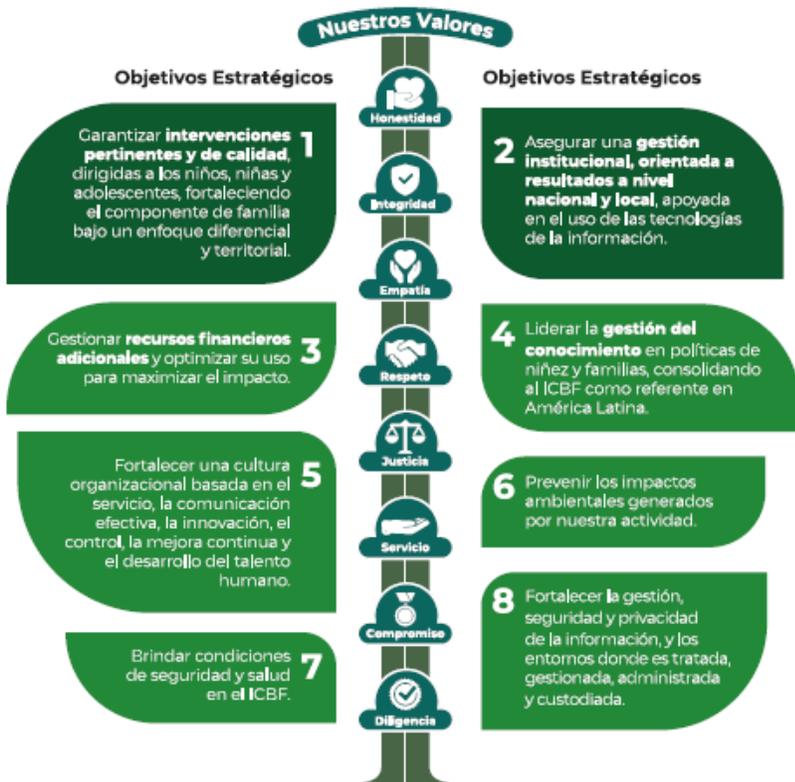


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

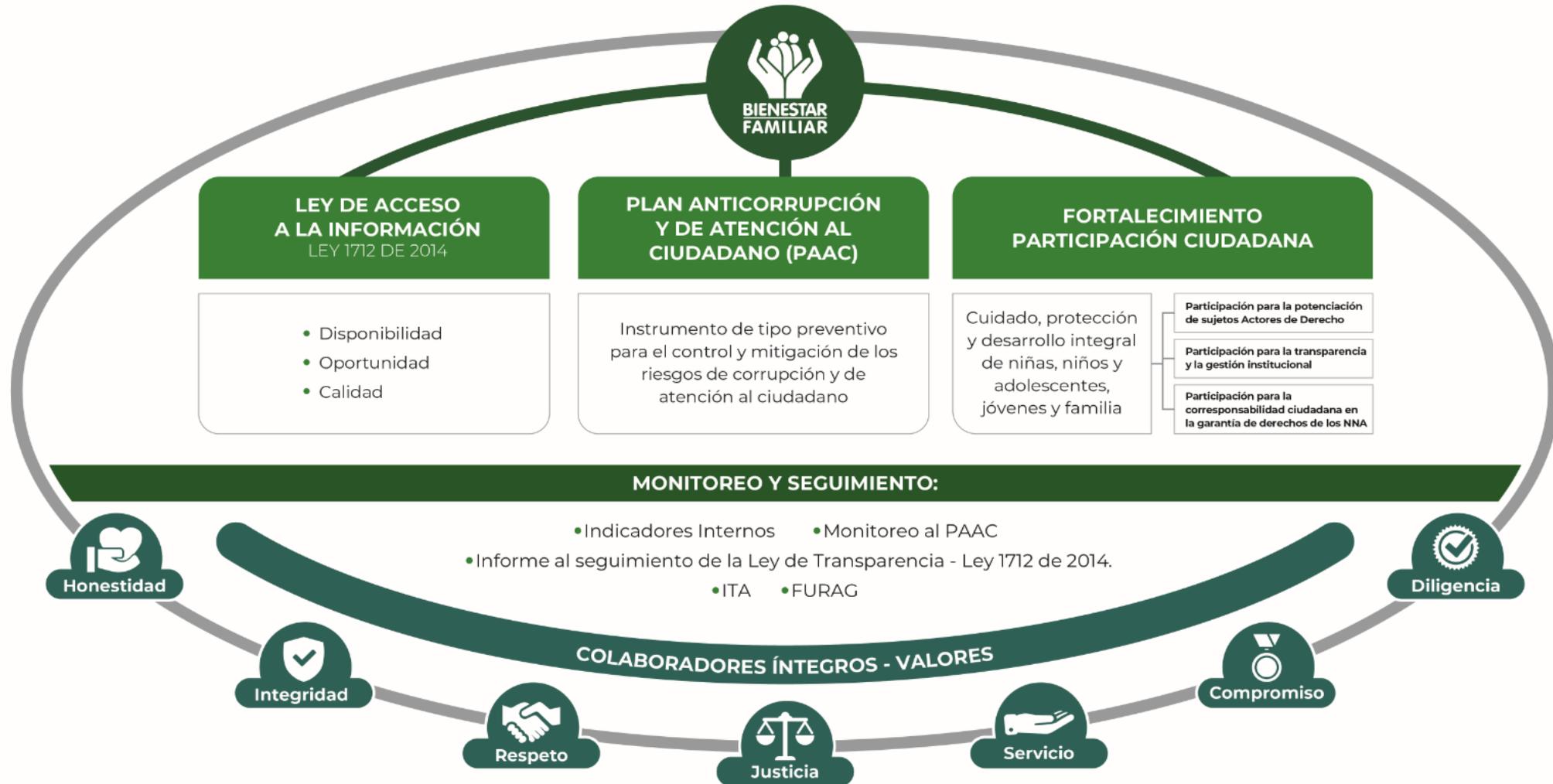
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

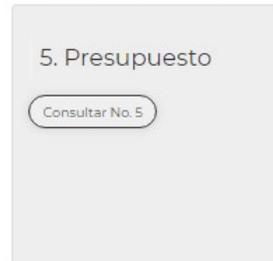
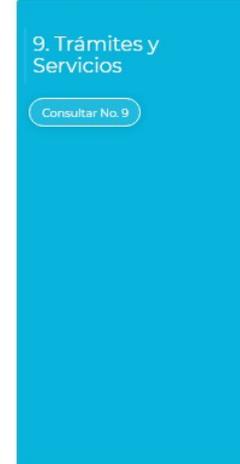
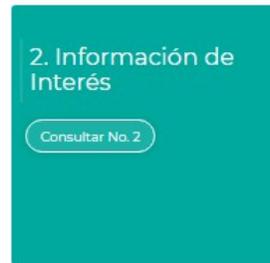
Ley 1952 de 2019

- 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



Entrega de RPP beneficiarios PI	
Marzo	26.951
Abril	15.211
Mayo	29.860
junio	30.613
Total	102.635



Logros:

- Atención y acompañamiento de la regional Caldas (ICBF) durante el aislamiento preventivo obligatorio, en el componente nutricional mediante la implementación de la minuta patrón situación de emergencia primera infancia establecida para los grupos de edad según las Guías Alimentarias basadas en alimentos para la población colombiana y ajustada a los requerimientos calóricos de los niños y niñas entre 6 meses y 5 años y las mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia. La minuta esta fortalecida en el grupo de alimentos leche derivados lácteos, además cada grupo de alimentos de la minuta patrón incluye la lista de intercambios, que a su vez buscan promover la compra local incluyendo alimentos perecederos como intercambio.
- Ajuste en la programación de entrega de Alimentos de Alto Valor Nutricional-AAVN Bienestarina para las modalidades de primera infancia teniendo en cuenta el memorando 20201600000068523 del 23 de abril de 2020 y la minuta patrón la cantidad a entregar de Bienestarina Más con la Ración Para Preparar en Situación de emergencia para todas las modalidades de Primera.
- Acompañamiento pedagógico y nutricional a través de la estrategia Mis manos te enseñan, llamadas telefónicas para promover un alimentación saludable y hábitos de higiene seguros para las familias de los beneficiarios de las modalidades de primera infancia.
- Continuidad en la prestación del servicio en la modalidad 1000 días para cambiar el mundo, con acciones de acompañamiento y seguimiento, con la entrega de complementos nutricionales a 150 beneficiarios; ración familiar para preparar-RFPP y en los casos requeridos ALC Alimento Listo para el Consumo.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Promoción y prevención (Primera Infancia)

- ✓ Acompañamientos pedagógicos a la totalidad de las niñas y niños, mujeres gestantes y familias o cuidadores usuarios de las diferentes modalidades de atención, desde la flexibilización del servicio por la aparición del Covid 19, llegando a ellos por medio de acompañamientos telefónicos y medios alternativos para los casos donde no es posible la comunicación, afectando de manera positiva a 30.628 usuarios directos y fortaleciendo la vinculación de las familias en los procesos de atención.
- ✓ Fortalecimiento de 14 prácticas para orientar a las familias para cualificar las interrelaciones de cuidado sensible con sus niños y niñas desde la gestación y potenciar su desarrollo integral. Están compuestas por acciones que las familias pueden trabajar y fortalecer a lo largo del aislamiento preventivo. Las primeras 9 prácticas están relacionadas con el cuidado, la salud, la higiene, la prevención de accidentes y la promoción de hábitos alimentarios adecuados. Las otras 5 están dirigidas a potenciar el desarrollo infantil, ya que están directamente relacionadas con el sentido de la educación inicial.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

Protección

- ✓ Las modalidades de Restablecimiento de Derechos y Responsabilidad Penal de la Regional caldas diligenciaron la matriz de inventario de actividades frente a los componentes: Recreación, cultura, deporte, identidad, empleabilidad, emprendimiento y voluntariado con el fin de identificar las actividades realizadas y por realizar; buscando aportar los procesos de formación.
- ✓ Fortalecimiento de la matriz del plan de contingencia frente al covid 19, relacionando actividades recreativas, culturales y deportivas que desarrollan con niños, niñas y adolescentes en el tiempo de aislamiento preventivo.

- ✓ Participación en la alianza ICBF - Juventus Academy de las siguientes Entidades Administradoras de Servicio:

EAS	MODALIDAD	PARTICIPANTES
Comunidad Terapéutica Semillas de Amor	Internado masculino Consumo de Sustancias Psicoactivas	20 adolescentes y/o jóvenes
Fundación Niños de los Andes	Internado vulneración	6 adolescentes y/o jóvenes
Asociación Mundos Hermanos	Internado vulneración	15 adolescentes y/o jóvenes
Fundación Mnemática	Internado vulneración	15 adolescentes y/o jóvenes
Comunidad Terapéutica Semillas de Amor	Internado Restablecimiento en Administración en Justicia	20 adolescentes y/o jóvenes
Fundación Niños del Sol	Casa Hogar	9 adolescentes y/o jóvenes
Fundación Niños del Sol	Internado	36 adolescentes y/o jóvenes



- ✓ Desarrollo del curso Libertad bajo palabra en convenio con el Ministerio de Cultura y Casa Tinta, con 34 adolescentes y jóvenes del programa Mujer –Modalidades Privativas de la Congregación de Terciarios Capuchinos- Zagales.

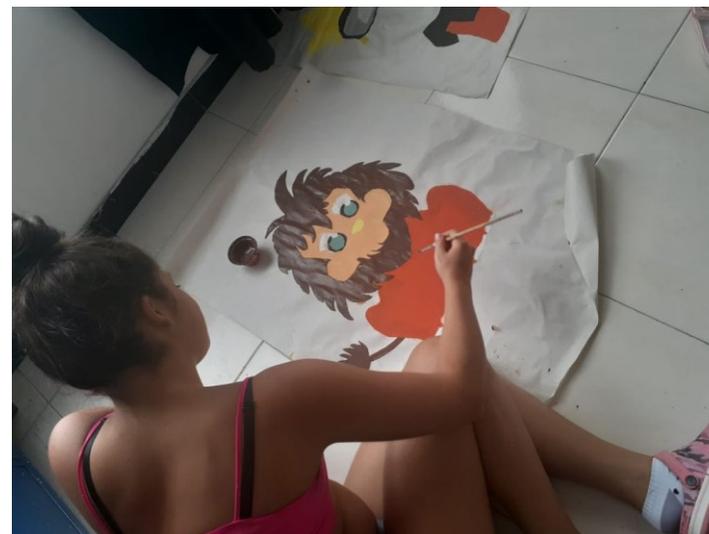
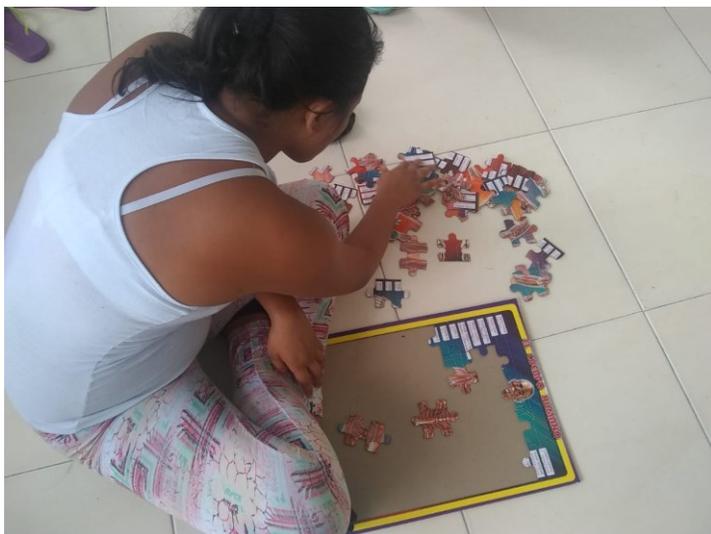


✓ Inscripción en el Festival de cine de las Entidades Administradoras de Servicio:

EAS	MODALIDAD	PARTICIPANTES
Fundación Niños del Sol	Internado – casa hogar	13 niños, niñas y/o adolescentes
Comunidad Terapéutica Semillas de Amor	Internado consumo de sustancias psicoactivas-femenino	10 adolescentes
Comunidad Terapéutica Semillas de Amor	Internado Restablecimiento en Administración de Justicia	10 adolescentes y/o joven es
Fundación Fesco	Hogar sustituto	13 niños y/o niñas
Centro de Desarrollo Comunitario Versalles	Intervención de Apoyo Apoyo Psicosocial	6 niños y/o niñas
Fundación Cruzada Social	Externado	2 Niños y/o niñas

- ✓ Participación de las modalidades de Protección en el Diplomado Quien Quiere ser emprendedor:

EAS	MODALIDAD	PARTICIPANTES
Fundación FESCO	Hogar Sustituto vulneración	8 adolescentes y/o jóvenes
Corporación Arango Restrepo CEDER	Hogar Sustituto Discapacidad	9 adolescentes y jóvenes



✓ Participación de los adolescentes y jóvenes de las modalidades de Protección de la Regional Caldas en medio institucional de los foros interactivos:

1er Foro Interactivo: "Expertos al Tablero: Embarazo Adolescente, Mitos y Creencias" 11 de junio de 2020.

2do Foro Interactivo: Expertos al tablero: Tendencias Juveniles frente al consumo de SPA 09 de julio de 2020.

✓ Preparación para el desarrollo de la Estrategia Sacúdete para el Sistema de Responsabilidad Penal con las modalidades privadas de la Entidad Administradora de Servicio Congregación de Terciarios Capuchinos Zagales.



3. Prevención de violencias

Logros

Acciones pedagógicas para la prevención de las violencias tanto en la implementación de la oferta, como aquellas que han sido planteadas en el marco de los planes de acción en las instancias de participación, como comité departamental consultivo de violencias, subcomité de prevención, comité departamental de Responsabilidad penal para Adolescentes, trata de personas .

A partir del Acompañamiento al talento humano de las Entidades Administradoras del Servicio, sobre recomendaciones para implementar el enfoque de género, se ha logrado la inclusión, en las metodologías la implementación de acciones que transformen estereotipos sociales que diferencian los roles entre hombres y mujeres.

Retos

La promoción permanente de estrategias y movilización social para la promoción de los derechos de las niñas , niños y adolescentes

Consolidación de acciones articuladas en las instancias de participación , en el marco de sus planes de acción



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

AUDIENCIA VIRTUAL VIA TEAMS

- Instalación de la Mesa Pública a cargo del Director Regional del ICBF, Doctor Luis Eduardo Céspedes de los Rios
- Informe de Gestión 2020 a cargo de la Dra. Liliana García Aviles, Coordinadora Centro Zonal Oriente
- Preguntas al final de la exposición, escritas escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará

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.



CENTRO ZONAL ORIENTE



4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL ORIENTE



Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	Agosto - 2020
Personal de Planta	19	21
Contratistas	10	7
Vacantes	9	5

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	10.333	20.679	110.452
Población Sisbén Por Debajo del Corte	6.042	17.707	116.056

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL CALDAS



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 Victoria - Caldas

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



13,72

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

Tasa departamental: 12,33 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



112,23

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

Cobertura departamental: 96,79 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



10,67

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

Tasa departamental: 9,64 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



NRI

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

Porcentaje departamental: 15,46

Violencia



NRI

Tasa de violencia intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 92,25 • 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 ORIENTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	172	5.006	\$ 12.035	155	4.351	\$ 6.952
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		800	\$ 254		300	\$ 73
NUTRICIÓN		45	\$ 120		45	\$ 65
FAMILIAS Y COMUNIDADES		198	\$ 346		198	\$ 159
PROTECCIÓN	108	428	\$ 4.439	106	394	\$ 2.065
TOTAL	280	6.477	17.196	261	5.288	\$ 9.315

OFERTA DEL ICBF POR MUNICIPIOS DEL CENTRO ZONAL ORIENTE

Servicio	Programación vigente 2020 LA DORADA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	3.376	\$ 8.307
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	450	\$ 201
FAMILIAS Y COMUNIDADES	198	\$ 346
PROTECCIÓN	387	\$ 4.302
NUTRICION	45	\$ 120
TOTAL	4.456	\$ 13.278

Servicio	Programación vigente 2020 NORCASIA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	318	\$ 782
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	
TOTAL	418	\$ 782

Servicio	Programación vigente 2020 SAMANA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	982	\$ 2.185
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	150	\$ 29
PROTECCIÓN	41	\$ 137
TOTAL	1.173	\$ 2.351

Servicio	Programación vigente 2020 VICTORIA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	330	\$ 760
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 23
TOTAL	430	\$ 784





5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

La consulta previa se aplicó de manera aleatoria en su mayoría a usuarios de modalidades ICBF de primera infancia, representados en el 93% de los encuestados; ha sido posible gracias a la articulación lograda con uno de los operadores en el municipio de Victoria Caldas y se aplicaron vía telefónica atendiendo a las medidas de prevención frente al virus COVID-19

No de encuestas 27

**Tema elegido por las partes interesadas
Bienestarina Mas y otros alimentos de
alto valo nutricional**

Cifras y logros de la temática elegida en el municipio en el que se hace la MP

Modalidad Institucional - CDI

Unidad de servicio	Cupos contratados	COBERTURA						ACTUAL 18/08/2020
		Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	
CDI CON ARRIENDO	75	43	68	74	74	75	74	73
CDI SIN ARRIENDO	20	5	6	9	10	12	16	20

Modalidad Familiar - DIMF

Unidad de servicio	Cupos contratados	COBERTURA						ACTUAL 18/08/2020
		Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	
DIMF SIN ARRIENDO	175	85	112	128	152	156	158	158







PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Desde que inició la pandemia en Colombia, se realizaron 23.557.793 acompañamientos telefónicos a nivel país, de los cuales Caldas aportó 656.235, a través de la estrategia de acompañamiento MIS MANOS TE ENSEÑAN, dirigido a las familias de nuestros niños, niñas y mujeres gestantes atendidos en las diferentes modalidades de primera infancia.
- Promoción de las condiciones indispensables para el disfrute del nivel más alto posible de salud en la primera infancia, promoviendo el acceso y consumo de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad, suministrando Ración Para Preparar – RPP a las familias atendidas en las diferentes modalidades. Caldas ha entregado 102.635 RPP desde el inicio de la pandemia, a las niñas, niños y mujeres gestantes atendidas en las modalidades de primera infancia.

Retos:

- Continuar potenciando el desarrollo de nuestros niños y niñas, a través de estrategias pedagógicas cautivadoras, innovadoras y motivadoras, que se trabajen de manera articulada entre familia y agentes educativos, en función de nuestros niños y niñas.
- Disminuir todo tipo de violencia o maltrato en contra de nuestros niños, niñas y mujeres en gestación, gracias al acompañamiento pedagógico desarrollado, que potencia la prevención y permite la identificación y activación de rutas cuando sea necesario.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Vinculación de 2629 niños, niñas y adolescentes a la oferta de niñez y adolescencia , llegando así a 20 municipios del departamento de caldas
- Atención a 2629 niños, niñas y adolescentes en el tiempo de aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional .
- A través de los programas de la dirección de niñez y adolescencia se promueva la prevención de riesgos y el fortalecimiento de capacidades de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos
- Participación y apoyo de las familias en la ejecución de las actividades dirigidas des los programas de niñez y adolescencia
- Dada la contingencia actual se logró implementar estrategias virtuales para dar cumplimiento a la atención de los niños, niñas ,adolescentes y sus familias.

Retos:

- Llegar a todos los municipios de caldas con la oferta de la dirección de niñez y adolescencia
- Continuar fortaleciendo en niños, niñas y adolescentes sus derechos garantizando los mismos mediante la oferta de niñez y adolescencia
- Promover acciones de divulgación enfocadas a promoción de derechos dirigidas a niños, niñas y adolescentes y sus familias.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Vinculación de 1.584 familias en 7 municipios , donde se prioriza la atención a 216 familias protección, con el propósito de aumentar los reintegros a familias de origen de NNA en procesos de protección y la prevención de la violencia a nivel familiar, a través de una atención psicosocial donde se fortalecen capacidades a nivel individual y familiar.
- Se cuenta con 4 valores técnicos agregados por parte del operador que permiten la cualificación tanto del talento humano de la modalidad MI FAMILIA, como la atención a las familias identificadas con mayor nivel de vulnerabilidad
- Se ha logrado avanzar significativamente en el componente de convergencia de oferta con la realización de 2.234 gestiones y articulaciones, permitiendo la movilización y acceso a beneficios por parte de las familias de la modalidad MI FAMILIA a nivel territorial.

Retos:

- Garantizar la continuidad por parte de las familias al proceso de fortalecimiento familiar, desde la atención no presencial, en tanto su principal objetivo es la atención psicosocial y no se cuenta con ningún tipo de complemento nutricional o alimentario
- Reconocimiento de la modalidad MI FAMILIA, en los diferentes espacios interinstitucionales, desde la virtualidad.

Estrategia de Información
Educación y Comunicación IEC
en Seguridad Alimentaria y
Nutricional SAN del ICBF



NUTRICIÓN



BIENESTAR
FAMILIAR

NUTRICIÓN

Logros:

- Socialización de la Estrategia de Información, Educación y Comunicación (IEC) en Seguridad Alimentaria y Nutricional a los Centros zonales y EAS de primera infancia, protección y 1000 días para cambiar el mundo
- Mantener la cobertura la 100% durante todo el semestre en la modalidad de 1000 días para cambiar el mundo
- Recuperación del 90% de los niños incluidos en la modalidad de 1000 días para cambiar el mundo y ganancia adecuada de peso del 88% de las gestantes

Retos:

- Diseño y ejecución de una estrategia de IEC en lactancia materna
- Mantener en óptimo los indicadores de recuperación nutricional de la modalidad de 1000 días para cambiar el mundo.



PROTECCIÓN



PROTECCIÓN

Logros

- Compromiso de las EAS: Directivos y talento humano en la cualificación de acciones en pro de la atención y prevención de situaciones de riesgo relacionadas con COVID-19. para los NNA beneficiarios de los servicios de protección.
- La continuidad y flexibilidad en el proceso de atención de las modalidades de protección dando respuesta a las necesidades de los NNA.
- Posibilidad que los NNA tengan contacto con sus familias por medios virtuales en tiempos de pandemia.

Retos:

Puesta en marcha del Lineamiento para las visitas de familiares y referentes afectivos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el entorno institucional en el marco de la emergencia sanitaria por covid-19.”.

La transversalidad en las modalidades de protección de los lineamientos de Discapacidad.

PROTECCIÓN – DEFENSORIAS DE FAMILIA REGIONAL

Logros:

- Ha generado acciones de respuesta oportuna y eficiente a pesar de la actual emergencia sanitaria, a cada uno de los reportes de situaciones amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes y a las solicitudes de restablecimiento, atendiendo con corte al 30 de junio 1.080 casos, antes los cuales se han generando acciones para garantizar sus derechos y el desarrollo integral en condiciones de dignidad.

Fuente: Sistema de Información Misional SIM, consolidado de tiempos de respuesta. corte del 18 de marzo al 30 junio de 2020.

Retos:

La implementación de la virtualidad y actuaciones electrónicas para el desarrollo del proceso administrativo de restablecimiento de derechos trae consigo para el ICBF retos tanto tecnológicos, operativos y particulares a cada uno de los casos, que permitan realmente llegar a las familias y promover la garantía de derechos a la luz de la ley y el debido proceso.



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:

- Se brindó respuesta de fondo a todos los derechos de petición que ingresaron al ICBF.
- Desde la Dirección de Servicios y Atención durante todo el año, se promovió capacitaciones con el fin de fortalecer los conocimientos de los profesionales que hacen parte del proceso de Relación con el Ciudadano.

Retos:

- Mantener al 100% los resultados de los indicadores de gestión, evidenciándose una oportuna respuesta a los peticionarios y trabajo en equipo.
- A partir de los conocimientos adquiridos en los diferentes espacios de capacitación, los profesionales que hacen parte del proceso de Relación con el Ciudadano deben apropiarse del conocimiento compartido a fin de brindar a los usuarios una atención adecuada, oportuna, con calidad y calidez.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
3.508 Peticiones Información y Orientación	Alimentos	903	Se dio respuesta inmediata a cada petición.
	Custodia y cuidado personal	578	
	Otras Instituciones	497	
50 Quejas	Incumplimiento, abuso, omisión o extralimitación de deberes o funciones	27	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Parcialidad en procesos	10	
	Maltrato al ciudadano	8	
328 Reclamos	Incumplimiento de obligaciones contractuales	109	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Maltrato a niños, niñas y adolescentes	98	
	Maltrato a usuarios del programa	22	
17 Sugerencias	Felicitaciones y agradecimientos	13	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	
	Recurso Humano	2	



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

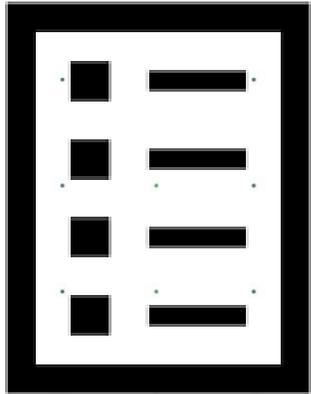
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**