



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL HUILA CENTRO ZONAL LA PLATA

**Coordinadora
Claudia Liliana Vidal Floriano**



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 La Plata – 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

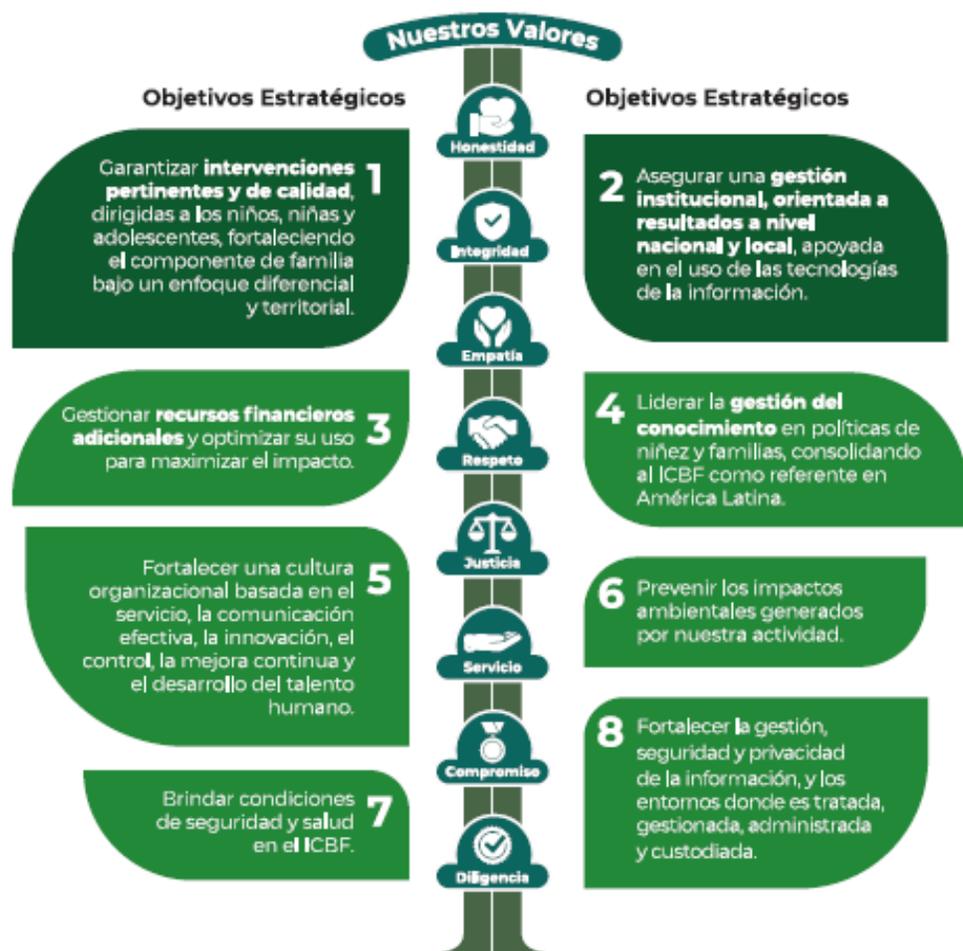


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

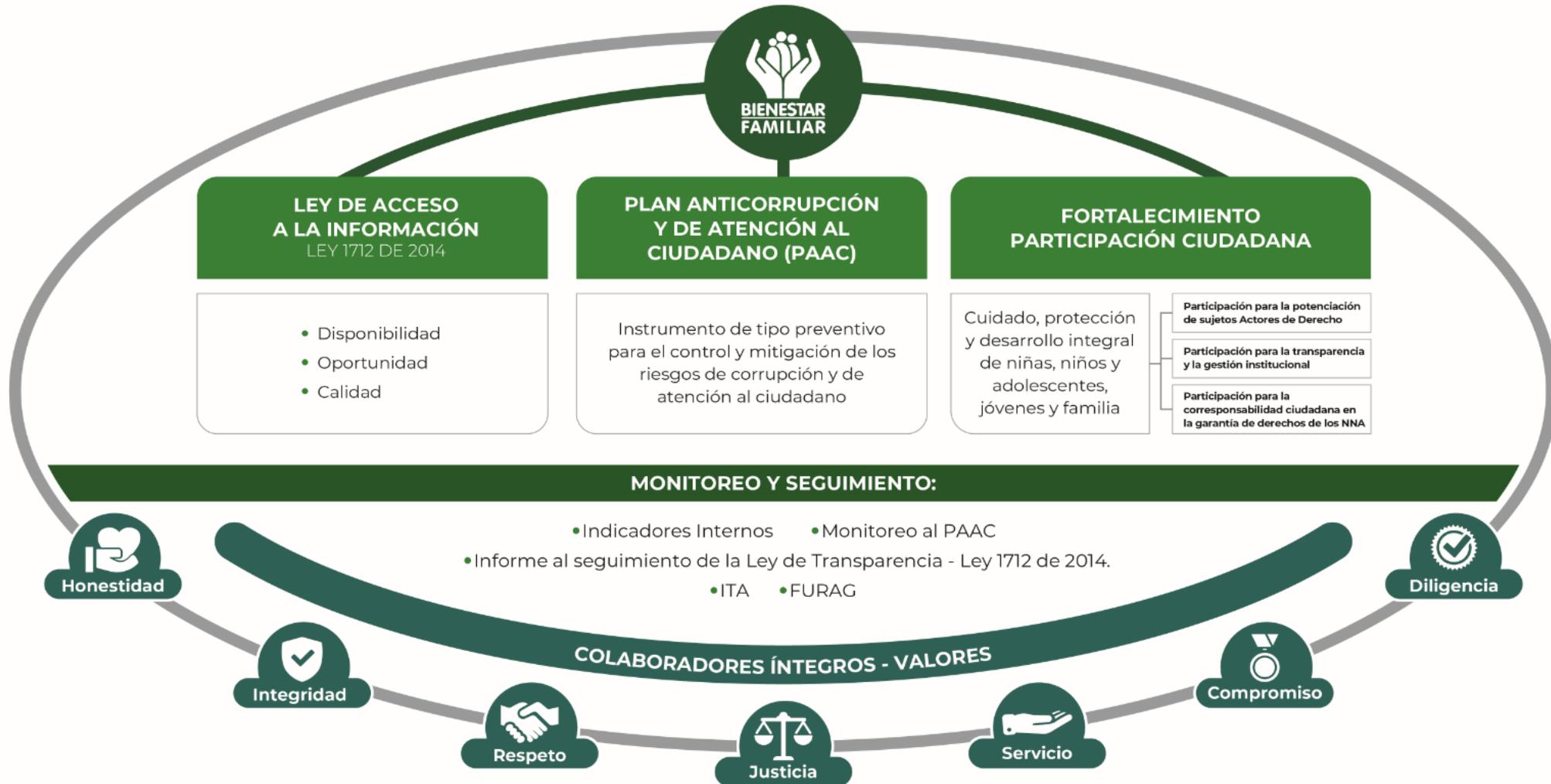
•Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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



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”*

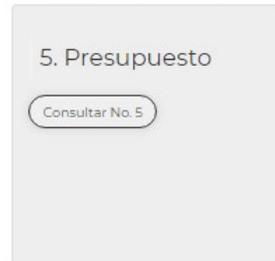
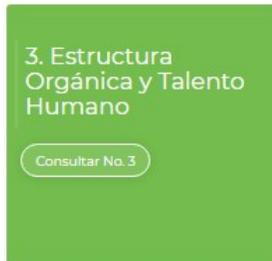
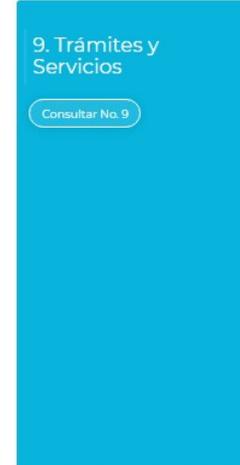
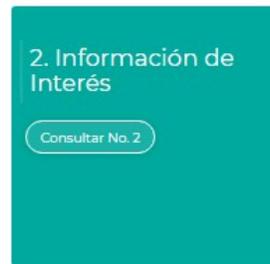
Ley 1952 de 2019

- 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 *



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.

¿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

LOGROS

- ✓ Entrega de alimentos que cubren las recomendaciones nutricionales de calorías y nutrientes de acuerdo con la edad y estado fisiológico (lactantes y gestantes)
- ✓ Fomento del consumo de una alimentación saludable, completa, suficiente y equilibrada.
- ✓ Adecuado consumo de proteínas de origen animal a través del suministro de 1 huevo diario

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

LOGROS

- ✓ Procesos de focalización acorde a lo establecido en los manuales operativos y listas de espera.
- ✓ Reporte oportuno de casos de vulneración de derechos a las entidades municipales y seguimiento a los mismos, encontrando eco en sus acciones.
- ✓ Las UDS activan a través de evaluación al Talento Humano el protocolo para el control de los riesgos y para casos de presunta vulneración de derechos.
- ✓ Articulación efectiva del ICBF, EAS y entidades municipales en el desarrollo de actividades macro en beneficio de los niños y niñas

3. Prevención de violencias

LOGROS

- ✓ Atención con enfoque diferencial
- ✓ Adecuada focalización de las familias a vincular en los servicios.
- ✓ Procesos de selección de talento humano efectivos por parte de las EAS.
- ✓ Articulación efectiva con la entidad territorial, para la consecución de espacios de trabajo.
- ✓ Inclusión de comunidades étnicas que no habían participado en procesos contractuales en otras vigencias.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

- Exposición de los temas que enmarcan la Mesa Publica
- Preguntas al final de la exposición que además deben ser escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará el uso de la palabra.
- En el chat se incluirá el link para el registro de la asistencia al evento.



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 LA PLATA

MUNICIPIO DE LA PLATA



GOBERNACION DEL HUILA

Municipios
de
influencia

LA PLATA – LA ARGENTINA – NATAGA –
PAICOL – TESALIA
5

Funcionarios

Dic - 2019

30-08 – 2020

Personal de Planta

16

17

Contratistas

6

6

Vacantes

4

3

Cifras poblacionales

Proyección de población
2019- DANE

Primera Infancia
(0 - 5 años)

13.853

Niñez y Adolescencia
(6 - 17 años)

25.387

Total población

105.497

Población Sisbén Por Debajo del Corte

8.984

21.208

101.849

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



BIENESTAR
FAMILIAR

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – MUNICIPIO LA AGENTINA



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 La Argentina - Huila

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



19,23

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

Tasa departamental: 17,26 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



91,79

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

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

Deserción



27,28

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

Tasa departamental: 14,24 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



49,99

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

Porcentaje departamental: 15,29

Violencia



20,64

Tasa de violencia intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 196,71 • 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).



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL LA PLATA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	250	4.672	\$10.266	244	4.395	\$6.000
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	0	650	\$285	0	400	\$128
NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	0
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	298	\$458	0	198	\$164
PROTECCIÓN	24	57	\$583	18	29	\$185

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



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

A través de una encuesta aplicada de forma virtual a la ciudadanía, se logro identificar el tema interés para ser presentado en la Mesa Publica.

El total de encuestas aplicadas fueron: 136

Tema elegido por las partes interesadas:

Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional



PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Procesos de focalización acorde a lo establecido en los manuales operativos y listas de espera.
- Reporte oportuno de casos de vulneración de derechos a las entidades municipales y seguimiento a los mismos, encontrando eco en sus acciones.
- Las UDS activan a través de evaluación al Talento Humano el protocolo para el control de los riesgos y para casos de presunta vulneración de derechos.
- Articulación efectiva del ICBF, EAS y entidades municipales en el desarrollo de actividades macro en beneficio de los niños y niñas

Retos:

- Interiorización frente a las causales de cierre de HCB por parte de las madres comunitarias, (ICBF y EAS han realizado sensibilización frente al tema, sin embargo ha sido insuficiente).
- Fortalecimiento de equipos de apoyo de asistencia técnica, ya que la falta de personal para supervisión y las metas de las mismas ha hecho que se priorice este proceso y no el de AT.
- Gestión de espacios para la prestación del servicio en la modalidad familiar, pues normalmente son facilitados en calidad de préstamo por la comunidades, pero no cumplen con todas las exigencias de seguridad establecidas.
- Empoderamiento de las EAS en todas las MIIAF convocadas en los municipios, (existe inadecuada planeación para los temas a desarrollar y cambios frecuentes en fechas y horas).
- Conformación del Banco de H.V para reemplazos por incapacidades medicas o licencias de maternidad de Agentes educativos y madres comunitarias.
- Optimizar procesos de apertura y reapertura de HCB para mejorar la cobertura de atención.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- ✓ Focalización con búsqueda activa de acuerdo a los criterios establecidos por el ICBF y en el plazo establecido para la etapa de alistamiento.
- ✓ Reconocimiento del programa Generaciones Con Bienestar en el territorio.
- ✓ Los líderes y directivos de las instituciones y sedes educativas facilitaron el proceso informativo con los padres de familia.
- ✓ La consecución de los lugares para realizar los encuentros vivenciales, los cuales fueron facilitados sin mayor contratiempo.

Retos:

- ✓ Ampliar la cobertura, con la implementación del programa GENERACIONES 2.0, en los municipios que no resultaron beneficiados en esta vigencia.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- ✓ Atención con enfoque diferencial
- ✓ Adecuada focalización de las familias a vincular en los servicios.
- ✓ Procesos de selección de talento humano efectivos por parte de las EAS.
- ✓ Articulación efectiva con la entidad territorial, para la consecución de espacios de trabajo.
- ✓ Inclusion de comunidades étnicas que no habían participado en procesos contractuales en otras vigencias.

Retos:

- ✓ Generar alto impacto en las dinámicas de las familias, a través del apoyo de los profesionales idóneos para estos procesos.
- ✓ Empoderar a las familias vinculadas en los servicios, frente a sus propias capacidades y habilidades y su utilización en la resolución de conflictos.
- ✓ Disminuir los índices de violencias en todas sus formas en el territorio en donde se ejecute el servicio.



NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- ✓ Entrega de AAVN a todas las Modalidades de Primera Infancia.
- ✓ Buena aceptabilidad de la Bienestarina por parte de las Familias Beneficiarias
- ✓ Entrega mensual de alimentos a través de una ración para preparar para toda la Familia
- ✓ Baja prevalencia de Desnutrición Aguda

Retos:

- ✓ Rescatar la practica de la Lactancia Materna Exclusiva
- ✓ Disminuir la prevalencia del sobrepeso y la obesidad infantil
- ✓ Cambio de Hábitos y Estilos de Vida de las Familias Beneficiarias y sus niños y niñas.
- ✓ Adecuada articulación interinstitucional con Salud para garantizar atención integral a niños y niñas en CCD.



ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Objetivos

Rendir Informe sobre los AAVN entregados a través de los diferentes programas del ICBF.

Realizar control social, con la participación de la comunidad, donde se analicen las entregas, cantidades, oportunidad y calidad de los AAVN distribuidos.

Resolver dudas e inquietudes sobre su almacenamiento, distribución, preparación, entre otros.

Cuáles son los Alimentos de Alto Valor Nutricional – AAVN

- ✓ **Complementos alimentarios** de alto valor nutricional.
- ✓ Desde 1976 el ICBF produce AAVN para los beneficiarios de las modalidades de atención.
- ✓ Productos sujetos a cambios en su composición, de acuerdo con necesidades de población atendida.
- ✓ Actualmente se distribuyen AAVN con más nutrientes, vitaminas y minerales.
- ✓ Son distribuidos de forma gratuita a través de los programas del ICBF.



Recuerda que...

- AAVN se suministran sólo a beneficiarios registrados en programas del ICBF.
- Entrega de paquete y/o ración preparada durante jornadas de atención según servicio.



A quien esta dirigido



Mujeres gestantes y lactantes



Primera Infancia y adolescencia

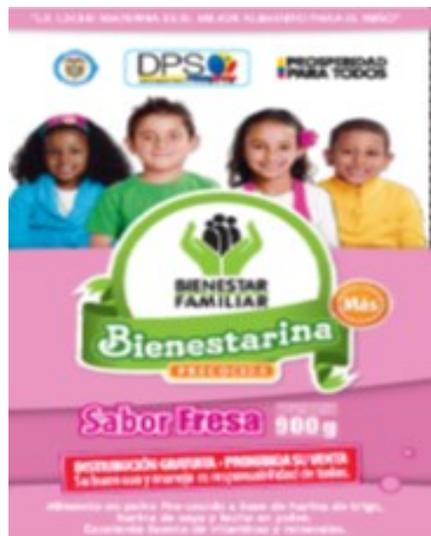


Situaciones de emergencia y entregas especiales



Población vulnerable

Tipo de AAVN - Bienestarina® Más



1

Complemento alimentario de alto valor nutricional, producido por el ICBF desde 1976.

2

Mezcla de origen vegetal adicionada con leche en polvo entera, con vitaminas, ácidos grasos (omega 3,6,9) y minerales aminoquelados (como hierro y zinc) que aportan una mejor absorción de nutrientes.

3

No contiene conservantes ni colorantes.

4

Su fórmula ha cambiado, con el objetivo de brindar más nutrientes necesarios para el desarrollo físico y mental de niños y niñas.

5

Se produce en las plantas de Sabanagrande (Atlántico) y Cartago (Valle del Cauca).

Tipo de AAVN - Bienestarina® líquida



1 Complemento alimentario de alto valor nutricional producido desde 2009.

2 Es una bebida fluida a partir de la mezcla vegetal tradicional, con leche líquida entera, enriquecida con vitaminas y minerales, lista para el consumo.

3 Balance adecuado de aminoácidos esenciales.

4 Este producto es sometido a ultra pasteurización y se entrega en un empaque que permite que tenga una larga vida y no requiera refrigeración.

5 Diseñada para situaciones donde no se encuentra agua potable apta para el consumo humano que dificulta la preparación de la Bienestarina Mas®.

6 Actualmente se produce a través de maquila con algunas empresas lácteas en diferentes partes del país.

Tipo de AAVN – Alimento para la mujer gestante y madre en periodo de lactancia



1

Alimento de alto valor nutricional enfocado a Mujer gestante y madres en periodo de lactancia desarrollado desde 2015.

2

En los últimos años la intervención oportuna en los primeros mil días de vida ha cobrado gran importancia a nivel mundial.

3

El estado nutricional de la mujer, durante y después del embarazo, contribuye a su propio bienestar general, pero también al del niño o niña que está por nacer.

4

Materias primas son harina extrudida de cereal (trigo -fécula de maíz), aislado de soya, aceite en polvo de maíz, almidón de yuca, suero lácteo, leche entera en polvo y micronutrientes de vitaminas y minerales y DHA y ALA, de fácil preparación.

Beneficios del consumo de la Bienestarina

Aumenta la cantidad de **calcio y fósforo**, contribuye a la formación de huesos y dientes



Contiene **Zinc**, mejor desarrollo y aumento de defensas contra enfermedades

Aumenta la **Vitamina A**, mejora la visión, la salud de huesos y piel

Contiene **Hierro**, mejora la absorción para evitar anemias

Incorpora ácidos grasos (**Omega 3**). Mejora desarrollo cerebral y mejor salud vascular



Producción y Distribución de los AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Objetivo producción



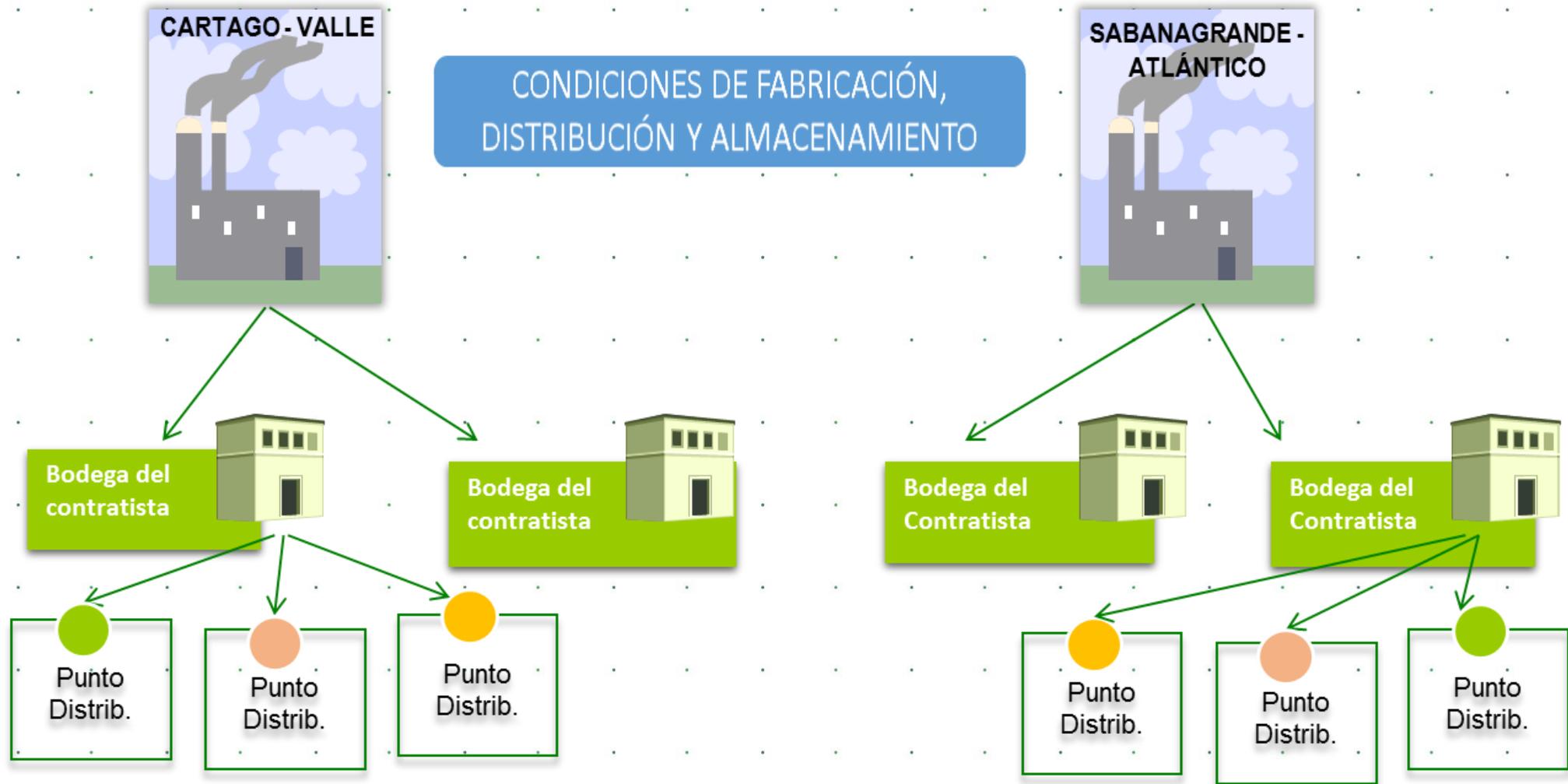
*Producir un alimento de alto valor nutricional, de fácil preparación y a bajo costo, que se distribuya gratuitamente como complemento nutricional a la **población más vulnerable** a saber: Niños, Niñas y Adolescentes beneficiarios de los programas del ICBF, mujeres embarazadas, madres lactantes y personas en estado de desnutrición*

Proceso logístico

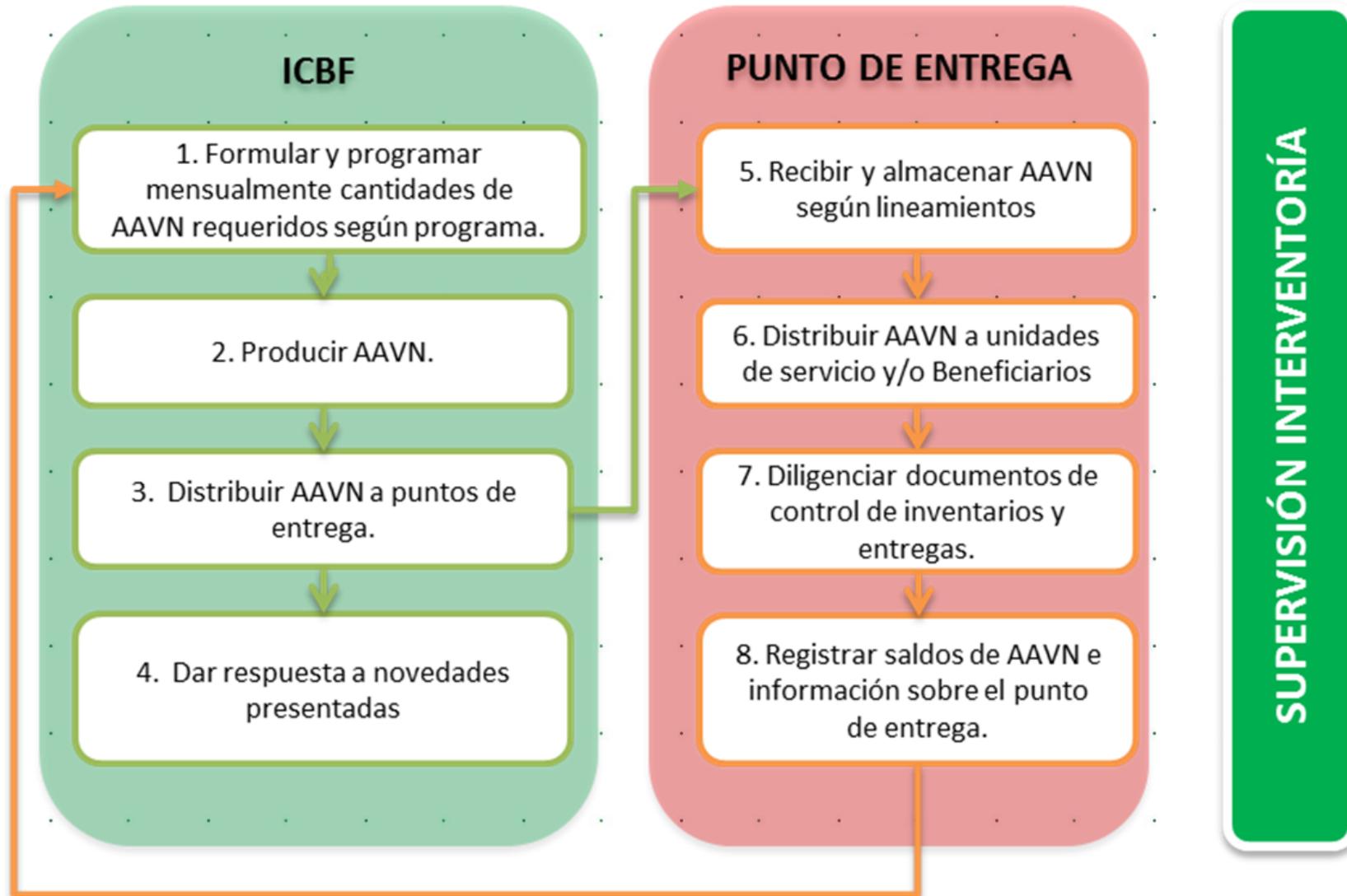


*Cifras con corte 31 de diciembre de 2019

Descripción y Conceptos del Proceso



Proceso de programación y entrega



Novedades de entrega

Novedades Correctivas:

Son aquellas novedades a las que se les debe dar respuesta en un término de tiempo no mayor a dos horas.

Códigos errados de municipios.
Datos del punto no actualizados
Cambio de dirección.
Cambio de responsable
El punto no cuenta con espacio para almacenar el producto
El punto cuenta con producto para cubrir sus programas
El responsable termino contrato con el ICBF.
El responsable está de vacaciones.
El punto está cerrado y no hay quien reciba la Bienestarina
Zonas del país, que tienen ubicación geográfica compleja, Bloqueo de vías por paros, o con Municipios de niveles alto de inseguridad y orden público

Cualquier devolución genera que los AAVN no llegue hasta los niños y niñas y por consiguiente afecta el aporte nutricional establecido en la minuta patrón que repercute directamente en el crecimiento y desarrollo de nuestros directos beneficiarios

Visitas de supervisión y seguimiento



- Visitas de seguimiento por parte de la **Sede Nacional, Regional, Centro Zonal** y la **Interventoría** a los puntos de almacenamiento y distribución de Alimentos de Alto Valor Nutricional.
- Implementación del Anexo 57. INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL EN PUNTO DE ENTREGA.
- Interventoría reporta inmediatamente los resultados de las visitas y realiza periódicamente informes a cada Regional, con el fin de hacer seguimiento a novedades identificadas y subsanación de éstas.
- Adicionalmente, el ICBF realiza visitas de supervisión a **Proveedores, Plantas de Producción** y **Bodegas de distribución**.



Cifras de entrega AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Cobertura AAVN

Cobertura		
	2019	2020*
PUNTOS DE ENTREGA	10 (Municipios La Plata, La Argentina, Nataga, Paicol y Tesalia)	9 (Municipios La Plata, La Argentina, Nataga, Paicol y Tesalia)
MODALIDADES DE ATENCIÓN Y/O PROGRAMAS	<p>Protección: Hogares Sustitutos, Hogares Gestores</p> <p>Primera Infancia: Hogares Comunitarios Tradicionales y Fami, Hogar Infantil, Desarrollo Infantil en Medio Familiar, CDI Institucional</p> <p>Familia y Comunidades: Territorios Étnicos con Bienestar</p>	<p>Protección: Hogares Sustitutos, Hogares Gestores</p> <p>Primera Infancia: Hogares Comunitarios Tradicionales, Hogar Infantil, Desarrollo Infantil en Medio Familiar, CDI Institucional</p> <p>Familia y Comunidades: Territorios Étnicos con Bienestar</p>

*Cifras con corte 30/08/2020

Entregas AAVN – Bienestarina® Más

Regional	Municipio Punto	Cupos	kg Bienestarina Más entregados 2019
HUILA	LA ARGENTINA Punto: ALCALDIA MUNICIPAL	558	4905

Regional	Municipio Punto	Cupos	kg Bienestarina Más entregados 2020* a 30/08/2020
HUILA	LA ARGENTINA Punto: ALCALDIA MUNICIPAL	532	4194,4

Visitas de Interventoría

Visitas realizadas por parte de la interventoría		
	2019	2020*
No. Visitas	3	1
Principales Novedades	0	0
Acciones Correctivas Adelantadas frente a las Novedades.	0	0

Cifras con corte 30 de agosto del 2020



Uso adecuado de los AAVN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





En los puntos de entrega de Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional

no está permitido colocar pancartas, afiches o propaganda de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



Los Alimentos de Alto Valor Nutricional no pueden ser transportados en

vehículos que tengan propaganda, pancartas o afiches de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**





La Bienestarina Más® y demás Alimentos de Alto Valor Nutricional solo deben entregarse a los beneficiarios en el marco de los programas de atención del ICBF,

convenios o contratos de aporte suscritos, o en los casos autorizados por el ICBF, tales como entregas especiales o de emergencias.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



En las Mesas Públicas de Alimentos de Alto Valor Nutricional está prohibido

promover campañas de candidatos o partidos políticos.



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR



BIENESTAR FAMILIAR



**Está prohibido vender
o sacar provecho de la
Bienestarina Más®
y demás Alimentos de
Alto Valor Nutricional.**



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de
Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**Está prohibido utilizar
Bienestarina Más® y otros
Alimentos de Alto Valor Nutricional
en campañas, reuniones o publicidad
de candidatos de elección popular.**



¡Denuncie el mal uso de los Alimentos de
Alto Valor Nutricional! **Línea 01 8000918080**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- Atención integral a las familias dentro de los procesos administrativos de restablecimiento de derechos.
- Disminución de los casos de reingreso de NNA.
- Trabajo en equipo junto con el operador responsable de la modalidad de atención.
- Realización de estudios de casos de manera permanente para analizar la condición actual de los NNA vinculados a procesos.

Retos:

- Fortalecer junto con el operador, las convocatorias para postulación de familias sustitutas.
- Empoderar a las familias frente a la corresponsabilidad en el cuidado y protección de sus niños, niñas y adolescentes.
- Fortalecer desde la asistencia técnica a las comisarias de familia y equipos de protección municipales, para garantizar efectividad en los Procesos administrativos de restablecimiento de derechos.



6. 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:

- Registro y direccionamiento oportuno de PQRS desde la oficina de servicios y atención, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Atención oportuna y con calidad a los beneficiarios que se acercan a las oficinas del centro zonal.
- Cumplimiento de los indicadores de Servicios y Atención, encontrándose en **rango óptimo**, con un **100% de cumplimiento**, logrando así la gestión oportuna de las peticiones.
- Para el año 2019, el Centro zonal La Plata, presentó un resultado en encuesta de satisfacción, de **4,6** siendo **5,0** el rango más alto.

Retos:

- Cumplir con los tiempos de respuesta de las PQRS dentro de los tiempos estipulados.
- Mantener los indicadores de gestión de la oficina de servicios y atención en su rango mas alto.
- Para el año 2020, disminuir, alertas eventos críticos Canal Presencial.
- Legar al nivel más alto, de satisfacción en las encuestas.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiónes	Derecho de Petición - Información y Orientación	1.108	Inmediata
	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	543	Atendidos de acuerdo a los términos de Ley. agendamiento de cita: inmediato.
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	526	100%
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	487	Atendidos de acuerdo a la Ley de infancia y adolescencia (Ley 1098 de 2006)
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	1	100%
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	1	100%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	10	100%
	Incumplimiento de Obligaciones	7	100%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	5	100%
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	15	100%
	Infraestructura física y tecnológica	2	100%



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



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 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...



CANALES NO PRESENCIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Página Web: www.icbf.gov.co donde se encuentran las opciones **Chat, Videollamada, Llamada en línea y Formulario para peticiones.**



WhatsApp: 320 239 16 85, 320 865 54 50 ó 320 239 13 20



Línea Gratuita Nacional: 018000918080 Disponible 24 horas



Denuncias Anticorrupción: 018000918080 Opción 4 y correo electrónico anticorrupcion@icbf.gov.co



Teléfono Fijo y Celular Sin Importar Operador: 141
Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co



9. Evaluación



El futuro
es de todos

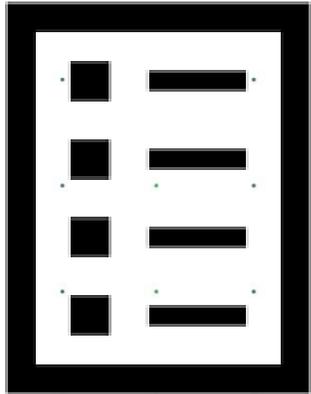
Gobierno
de Colombia



**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**