



MESA PÚBLICA REGIONAL RISARALDA CENTRO ZONAL PEREIRA

Coordinador
Jorge Eduardo Saldarriaga Perez



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Metodología para el desarrollo Mesa Pública
3. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
4. Pilares de Atención de NNA del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF - en el marco del Covid-19.
5. Diagnóstico -Centro Zonal Pereira
6. Tema seleccionado- Resultado de la Consulta Previa
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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



2. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

- Presentación informe por parte del coordinador del Centro Zonal Pereira
- Interacción de Preguntas al final de la exposición, por el chat de la audiencia virtual y el WhatsApp
- Diligenciamiento de formatos, tanto para PQRs como para la evaluación de la mesa pública Virtual.

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- 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 servicio.





3. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

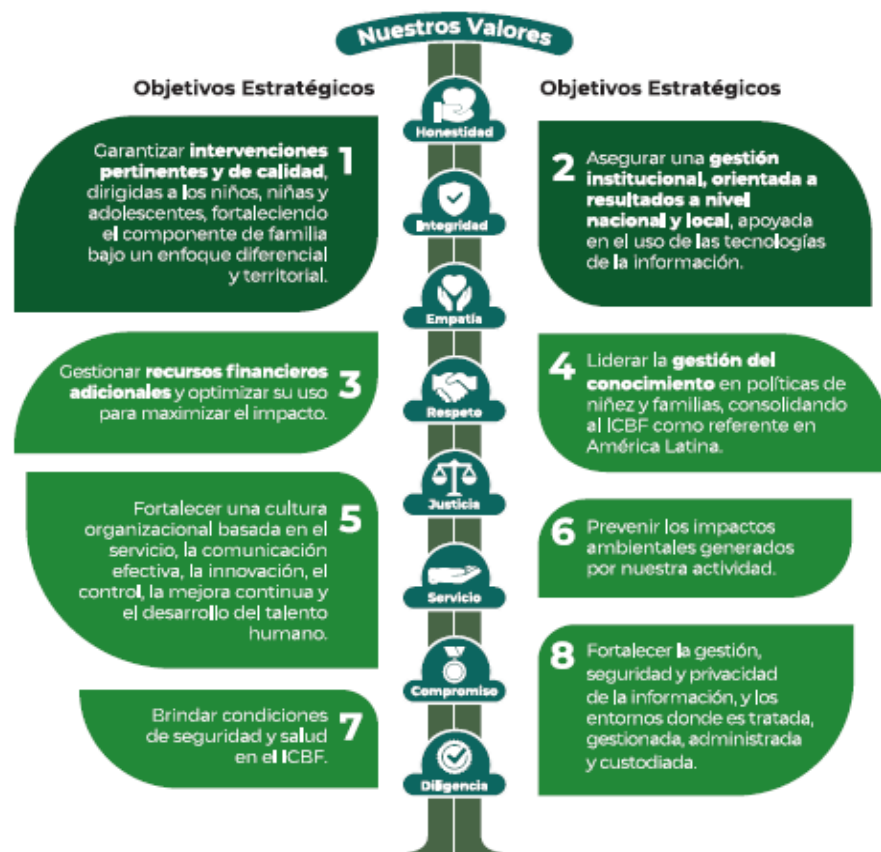


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

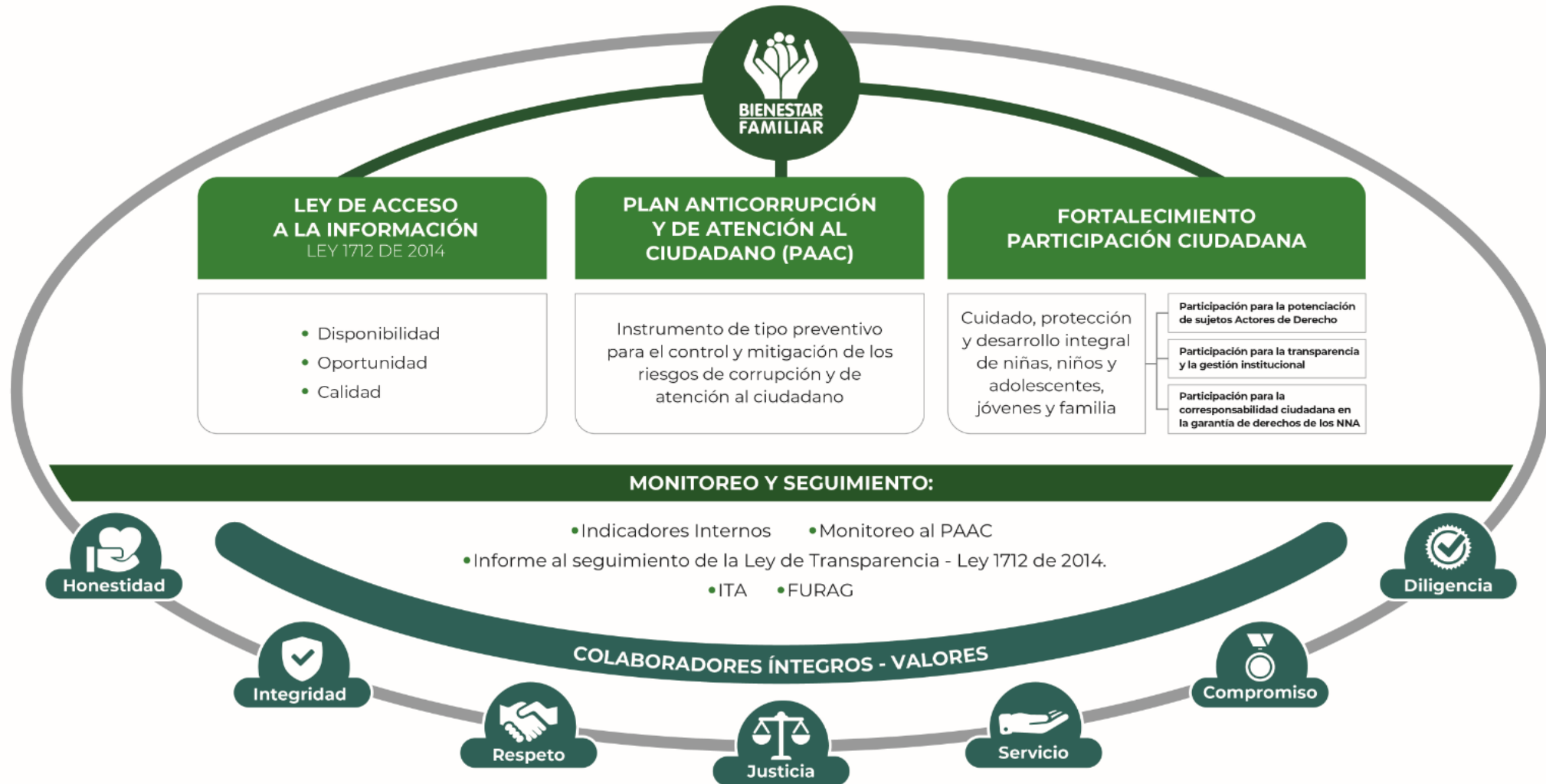
Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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 ÍNDICE 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 <i>“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”</i>
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.



1. Mecanismos de Contacto con el Sujeto Obligado

Consultar No. 1



2. Información de Interés

Consultar No. 2



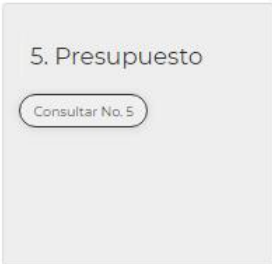
3. Estructura Orgánica y Talento Humano

Consultar No. 3



4. Normatividad

Consultar No. 4



5. Presupuesto

Consultar No. 5



6. Planeación

Consultar No. 6



7. Control

Consultar No. 7



8. Contratación

Consultar No. 8



9. Trámites y Servicios

Consultar No. 9



10. Instrumentos de Gestión de Información Pública

Consultar No. 10



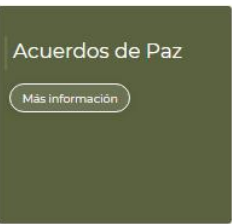
Gobierno Digital

Más información



Rendición de Cuentas ICBF

Consultar sección



Acuerdos de Paz

Más información



Participación Ciudadana

Más 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

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, 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.

PÚBLICA

ICBF

El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



4. Pilares de Atención de NNA del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF - en el marco del Covid-19.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



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 mensual de RPP (Raciones Para Preparar) con alimentos de gran aporte nutricional, a todos los usuarios de las modalidades de atención integral a la primera infancia, estando acompañado de la entrega de Bienestarina (AAVN).



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

La atención en tiempos de Coronavirus se ha dado en dos momentos importantes:

- Inicialmente se fortaleció el entorno familiar a través de 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar: relacionadas con alimentación adecuada; medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de los alimentos; cuidados necesarios para una buena salud; lavado de manos en los momentos clave; aseo del hogar y tratamiento adecuado de residuos; medidas adecuadas para prevenir accidentes en el hogar y su entorno. Igualmente para acompañar el proceso de desarrollo integral de los niños y niñas en cuanto a autonomía, construcción de identidad; normas y límites; experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura, a través de interacciones de calidad en familia.
- En un segundo momento el ICBF a través de la cartilla mis manos te enseñan y el seguimiento a las prácticas nombradas anteriormente con el acompañamiento telefónico por parte de los equipos de trabajo de las modalidades, a cada una de las familias, se realiza seguimiento a las dinámicas del hogar en tiempos de COVID-19.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- Exploración del juego, cuidado y protección por cada uno de los integrantes de hogar, quienes se convierten de manera directa en los encargados de fortalecer la estrategia de trabajo dentro del hogar.
- Acompañamiento telefónico continuo por parte de los equipos de trabajo de las modalidades de atención.



3. Prevención de violencias

Logros

- Además de fortalecer las dinámicas territoriales, a través del reconocimiento de las rutas de atención de las diferentes instituciones del municipio en tiempos de COVID-19, es a través del acompañamiento telefónico y de las actividades a realizar donde se abordan los temas de prevención de violencias, con cada una de las familias de las modalidades de atención.
- Se han podido identificar situaciones donde se ha realizado acompañamiento psicológico virtual a los usuarios que lo requieren.



5. Diagnóstico



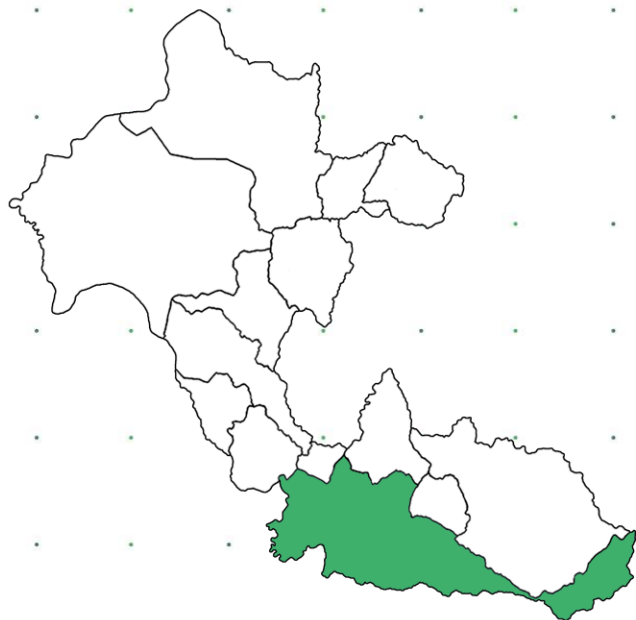
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL PEREIRA



Municipios de influencia	PEREIRA	
Funcionarios	Dic - 2019	Julio – 2020
Personal de Planta	78	75
Contratistas	21	23

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población municipal 2019- DANE	39.885	81.739	121.624
Población Sisbén Por Debajo del Corte del ICBF	17.557	51.330	68.887

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL RISARALDA



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 Pereira - Risaralda

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



9,73

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

Tasa departamental: 13,01 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



89,18

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

Cobertura departamental: 94,5 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



10,58

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

Tasa departamental: 9,1 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



46,04

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

Porcentaje departamental: 14,62

Violencia



183,4

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 144,72 • 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 PEREIRA

DIRECCION (Servicios)	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Millones)
PRIMERA INFANCIA	429	9.262	22.872	405	8.875	12.461
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2	1.077	862	2	27	296
NUTRICIÓN	1	100	246	1	98	89
FAMILIAS Y COMUNIDADES	1	396	692	1	386	311
PROTECCIÓN	126	1.240	16.775	120	989	7.411

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí:

<https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>



6. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Virtual

de encuestas desarrolladas por la sociedad civil **214**



PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Fortalecimiento de las dinámicas familiares a través de la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN, Entrega de RPP, cartilla y kits pedagógico, con adaptación de la cartilla mis manos te enseñan y el contenido del Kit para comunidades indígenas.
- Acompañamiento pedagógico con orientaciones de las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial a las familias; a través de llamadas telefónicas al menos una vez a la semana
- Creatividad para llegar al talento humano y lograr que se mantuviera no solo la salud física, sino mental, en estos tiempos de cuarentena; donde las campañas y video conferencias dieron muy buenos resultados, manteniendo la motivación, el interés y el compromiso para cumplir con sus funciones.
- Compromiso y cumplimiento de las funciones por parte del talento humano de los Programas; con total responsabilidad, en sus objetivos y metas; además de la articulación entre los equipos Psicosociales, salud y pedagógicos.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- En cuanto a las familias, se ha logrado su permanencia en el programa, con una respuesta muy positiva, como es la realización de actividades familiares, que dan cuenta del acompañamiento de calidad que realizan los agentes educativos, todo esto reflejado en las evidencias que envían, de sus experiencias; donde prevalece la unión familiar, además de visualizarse las mejoras en cuanto a las prácticas de cuidado y crianza.
- Articulación con las entidades, sintiendo el apoyo en todos los procesos que se han sacado adelante, como vacunación, controles, vinculaciones al sisben, a la EPS, registros civiles, atenciones de comisaría.
- Empoderamiento del equipo Psicosocial y de Salud y Nutrición, en el seguimiento y acompañamiento, a los casos priorizados, donde se logra que las familias, atiendan sus sugerencias, pongan en práctica sus consejos y sobre todo, generen esa confianza, que hace de la atención una parte fundamental para el desarrollo integral de los niños.

PRIMERA INFANCIA

Retos:

- Mantener comunicación con las familias en espacios y horas adecuadas para entablar contacto con ellas.
- Celebraciones de fechas y especiales desde la virtualidad
- Mejorar los canales de comunicación con las familias usuarias a través de otros medios alternativos desde la virtualidad.



Oferta ICBF promoción y Prevención PRIMERA INFANCIA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



PÚBLICA

COMPONENTES DE LA ATENCIÓN INTEGRAL



Modalidad institucional

¿A quien atiende?

- Atención a niños y niñas entre los 6 meses y hasta menores de 5 años cuyas familias requieren apoyo en su cuidado, crianza y potenciamiento del desarrollo de sus hijos e hijas, por diversas razones como la inserción al mercado laboral.
- Prioriza el acceso a niños y niñas desde los 2 hasta menores de 5 años que requieren fortalecer su proceso de desarrollo.

¿Cómo opera esta modalidad?

Prioritariamente en zonas urbanas, en espacios especializados, durante 5 días a la semana en jornada de 8 horas diarias.

Tipos de servicios: CDI, Jardines Sociales, Hogares Infantiles, Múltiples y Empresariales.



Modalidad institucional

Unidad de Servicio (UDS): 200 niños y niñas

Un Coordinador por cada 200 niños

Un Auxiliar Administrativo por cada 200 niños

Maestro

10 niños y niñas
6 meses – 1 año

Maestro

10 niños y niñas
1 – 2 años

Maestro

20 niños y niñas
2 – 3 años

Maestro

20 niños y niñas
3 – 4 años

Maestro

20 niños y niñas
4 – 5 años

Un auxiliar Pedagógico por cada 50 niños

Un profesional de apoyo psicosocial por cada 200 niños

Un profesional de nutrición y salud por cada 200 niños

Un auxiliar de servicios generales por cada 75 niños

Un manipulador de alimentos por cada 50 niños

Tipo de servicio	Nutrición	Equipo interdiscip	Días de atención
CDI	70%	Completo	220
Hogar infantil	70%	Completo	210

Modalidad Familiar

¿A quien atiende?

- Atención a mujeres en periodo de gestación, madres en periodo de lactancia y niños y niñas menores de 5 años cuyas familias y cuidadores requieren apoyo para fortalecer sus procesos de cuidado y crianza en el hogar.
- Atención a niñas, niños y familias que habitan en zonas rurales o dispersas.

¿Cómo opera esta modalidad?

- Encuentros educativos grupales una vez a la semana con las mujeres gestantes, lactantes, los niños, niñas y sus cuidadores
- Encuentros en el hogar una vez a mes con cada familia

Tipos de modalidad: modalidad familiar y Hogar Comunitario de Bienestar FAMI



Modalidad Familiar

Desarrollo en medio familiar

Unidad de Servicio (UDS): 300 beneficiarios
260 niños – niñas y 60 mujeres en gestación – madres lactantes

Un Coordinador por cada 300 usuarios

Maestro	Maestro	Maestro	Maestro	Maestro	Maestro
Auxiliar Pedagógico	Auxiliar Pedagógico	Auxiliar Pedagógico	Auxiliar Pedagógico	Auxiliar Pedagógico	Auxiliar Pedagógico
U A 1	U A 1	U A 1	U A 1	U A 1	U A 1
U A 2	U A 2	U A 2	U A 2	U A 2	U A 2
U A 3	U A 3	U A 3	U A 3	U A 3	U A 3
50 Beneficiarios	50 Beneficiarios	50 Beneficiarios	50 Beneficiarios	50 Beneficiarios	50 Beneficiarios

Dos profesionales de apoyo psicosocial por cada 300 niños

Un profesional de nutrición y salud por cada 300 niños

Modalidad Familiar

HCBI FAMI

UDS – Hogar del agente educativo

12 - 15 familias en desarrollo

Agente Educativos

1 sesión cada 15 días
Mujeres en periodo
de Gestación

1 sesión cada 15 días
Madres en periodo
de Lactancia

1 sesión semanal
niños y niñas
menores de 1 año

1 sesión semanal
niños y niñas de 1
a 2 años

1 sesión mensual con todos los beneficiarios

Tipo de servicio	Nutrición	Equipo interdiscip	Días de atención
Familiar	70%	Completo	11 meses
HCBI FAMI	70%	No hay	11 meses

Modalidad Comunitaria

¿Cómo opera esta modalidad?

El esquema de operación de la modalidad comunitaria se basa en la interrelación entre los actores involucrados, las acciones que adelantan, los escenarios y componentes que la configuran. Está definida por el lugar estructural que tiene la participación de la familia y la comunidad; en la atención diaria de las niñas y los niños.



¿A quien atiende?

De manera prioritaria esta modalidad atiende

- Niños y niñas entre 2 y 5 años

- Niños y niñas pertenecientes a familias en cabeceras municipales, ciudades pequeñas y centros poblados

Con excepción se atenderán niños y niñas menores de 2 años

NOTA: La modalidad comunitaria esta también dirigida a comunidades étnicas bajo las orientaciones del enfoque diferencial.



Los HCB Cualificados Integrales son **un servicio de la Modalidad Comunitaria**, que mediante la **cualificación** busca lograr el **cumplimiento de las condiciones de calidad** en el marco de la atención integral y que **favorecen el desarrollo integral** de niñas y niños.

La **prestación del servicio** se realiza en coherencia con lo establecido en cada uno de los **seis componentes de calidad** de la atención.

Equipo interdisciplinario



Coordinador General:

- Gestionar el funcionamiento de la modalidad de acuerdo al manual con la EAS contratada

Profesional del Área de Salud y Nutrición:

- Acciones de **promoción y prevención** en salud y nutrición
- Formación de **hábitos y estilos de vida saludables**, alimentación y nutrición.

Pedagogo:

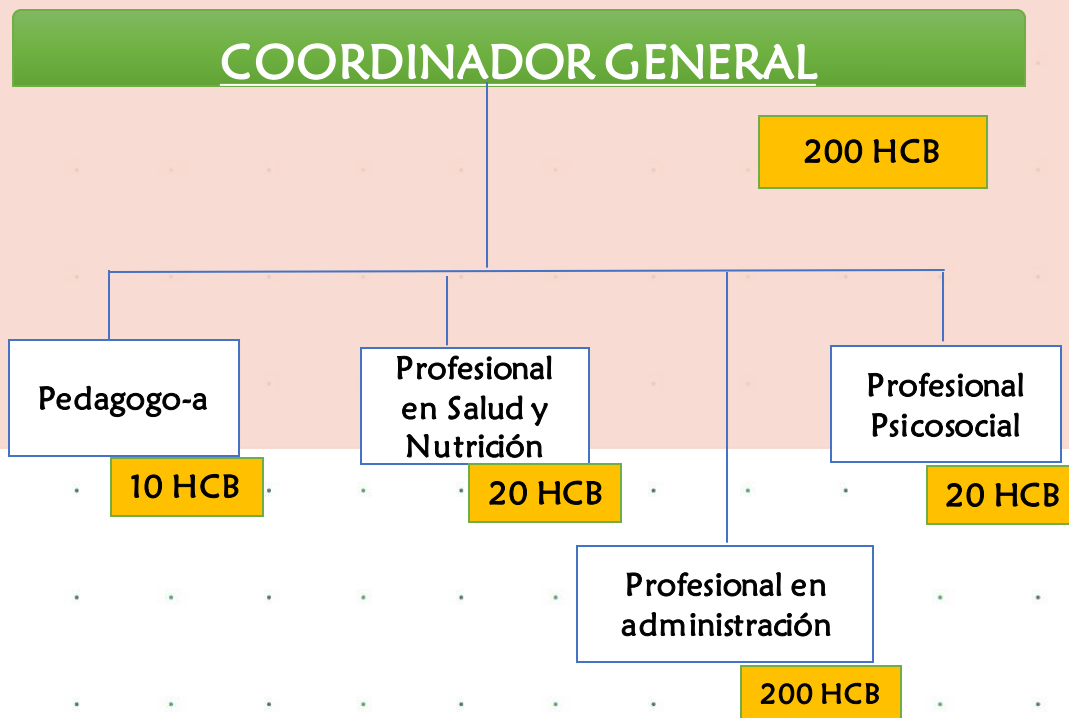
- Asesora y acompaña el **enriquecimiento de las prácticas pedagógicas**
- **Proyecto pedagógico** : Acciones pedagógicas intencionadas: **Juego, artes, literatura y exploración del medio**

Profesionales del Área Psicosocial:

Acciones para **fortalecer la participación de los niños, niñas, la comunidad** y de las **familias**
Fomentar la resiliencia, buen trato, fortalecimiento de vínculos afectivos, la activación de la ruta de restablecimiento de derechos y **el desarrollo integral** de las niñas y niños en primera infancia.

Auxiliar administrativo y de sistemas:

Apoyar **las labores administrativas y de sistematización** de las EAS derivadas de la prestación del servicio.





Mis Manos te Enseñan para la Primera Infancia

14 Prácticas de cuidado y crianza – 6 componentes de la calidad

		Mecanismos	Canal de operación	Gestión del conocimiento	Información y Control
Estrategias	1. Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial	I. Acompañamiento pedagógico Mis Manos te Enseñan II. Acompañamiento Psicosocial priorizado III. Seguimiento al estado de salud IV. Seguimiento al proceso de desarrollo	I. Teléfono y mensajería instantánea II. Sistemas de medios públicos III. Medios comunitarios IV. Medios alternativos	I. Formación virtual II. Sistematización de experiencias	I. Formatos acompañamiento telefónico II. Formatos salud y nutrición III. Sistema de información Cuéntame IV. Aplicativo dispuesto por ICBF
	2. Entrega física de RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios	I. Ración Para Preparar unificada para el consumo de un mes II. Kit Pedagógico y Guía <i>Mis manos te Enseñan</i>	I. Logística de entrega RPP y kit pedagógico según modalidad	I. Sistematización de experiencias Kit pedagógico	I. Formatos de entrega de RPP II. Estrategia de Control Social III. Sistema de información Cuéntame IV. Aplicativo dispuesto por ICBF



Entrega de la Cartilla Mis manos Te Enseñan - Experiencias de cuidado y crianza en el hogar, y kit pedagógico

1

Cartilla Experiencias de cuidado y crianza en el hogar

- Debe entregarse impresa junto con la RPP y el kit pedagógico.
- Se puede imprimir o fotocopiar a blanco y negro.
- Debe tener algún cubrimiento que la proteja y asegure que llegará a las familias en buenas condiciones.
- Incluye los números de contacto, canales para denuncias ante el ICBF.
- Contiene orientaciones de control social para las familias.

2

Kit pedagógico

- Debe entregarse junto con la RPP.
- Contiene Papel iris, papel bond blanco, vinilos y paleta mezcladora, tizas de colores, palos de paleta, plastilina, crayolas y pimpones.



PRIMERA INFANCIA

Nombre	Unidades	Cupos
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	7	1125
CDI CON ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	110
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	6	747
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	5	375
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	44	2513
HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	5	60
HCB INTEGRAL -COMUNITARIO INTEGRAL	361	4332



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Logros:

Se dio cumplimiento a los compromisos adquiridos en la mesa pública de manera oportuna y diligente

Se posibilitó un acercamiento a las necesidades de la población, lo que permite una comprensión clara y real de su situación.

Retos:

Continuar llevando las diferentes modalidades de atención a los territorios del municipio de Pereira, con mayores complejidades y necesidades.

Mantener adecuados procesos de comunicación e interacción entre la ciudadanía y el ICBF.

Durante la realización de la Mesa Pública realizada en el Corregimiento de Puerto Caldas en el 2019, se formularon 5 PQRs, de las cuales 3 por su contenido y complejidad se constituyeron en compromisos de la mesa.



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Agendar con la defensoría de familia del CAIVAS-ICBF para que en convenio con la Fundación Inicio del Arco Iris y la comunidad del sector, realicen socialización de la Ruta de Atención de Abuso Sexual	Centro Zonal Pereira	12/08/2019

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Presentar ante el Concejo de Política Social del municipio de Pereira las condiciones nutricionales de los niños y niñas del Corregimiento de Puerto Caldas.	Centro Zonal Pereira	12/08/2019

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Gestionar la asignación de 50 cupos para la vigencia 2020 en el programa de generaciones con bienestar para el Corregimiento de Puerto Caldas , en razón al aumento de consumo de SPA y demás problemáticas del sector	Centro Zonal Pereira	6/08/2019



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

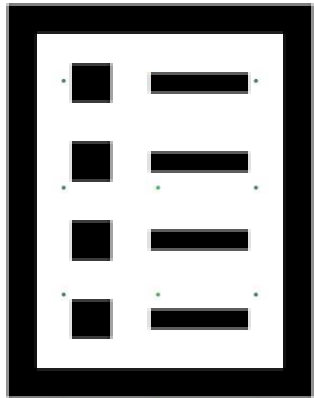


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



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**