



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL TOLIMA CENTRO LERIDA

Realizada en el Municipio de Venadillo Tolima el día 13 de Agosto del 2020

Coordinadora
Diana Marybell Lopez



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación- Lina Davila
2. Metodología desarrollo Mesa Pública- Maria Elena Perez
3. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción- Juan Carlos
4. Centro Zonal Lérida– Diagnóstico – Diana Marybell
5. Temática Consulta Previa: Violencia Contra los Niños, Niñas y Adolescentes- Ferney Meller
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz- No aplica
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- Geraldin Jimenez
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS- Carmenza Rondon
9. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior- No aplica
10. Evaluación de la Mesa Pública- Juan Carlos, chat y recoger sugerencias para elaboración de acta.- Yennifer cadena
11. Cierre- Diana Marybell



Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

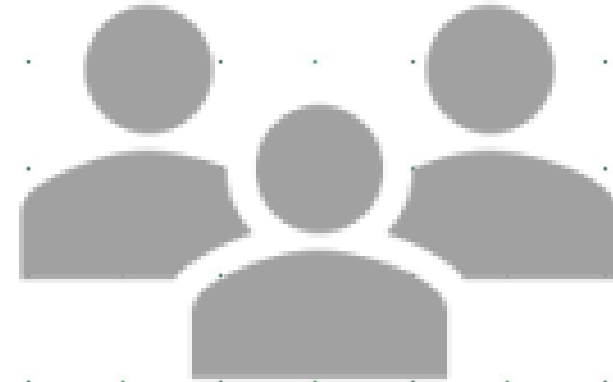
*AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser 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.





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:

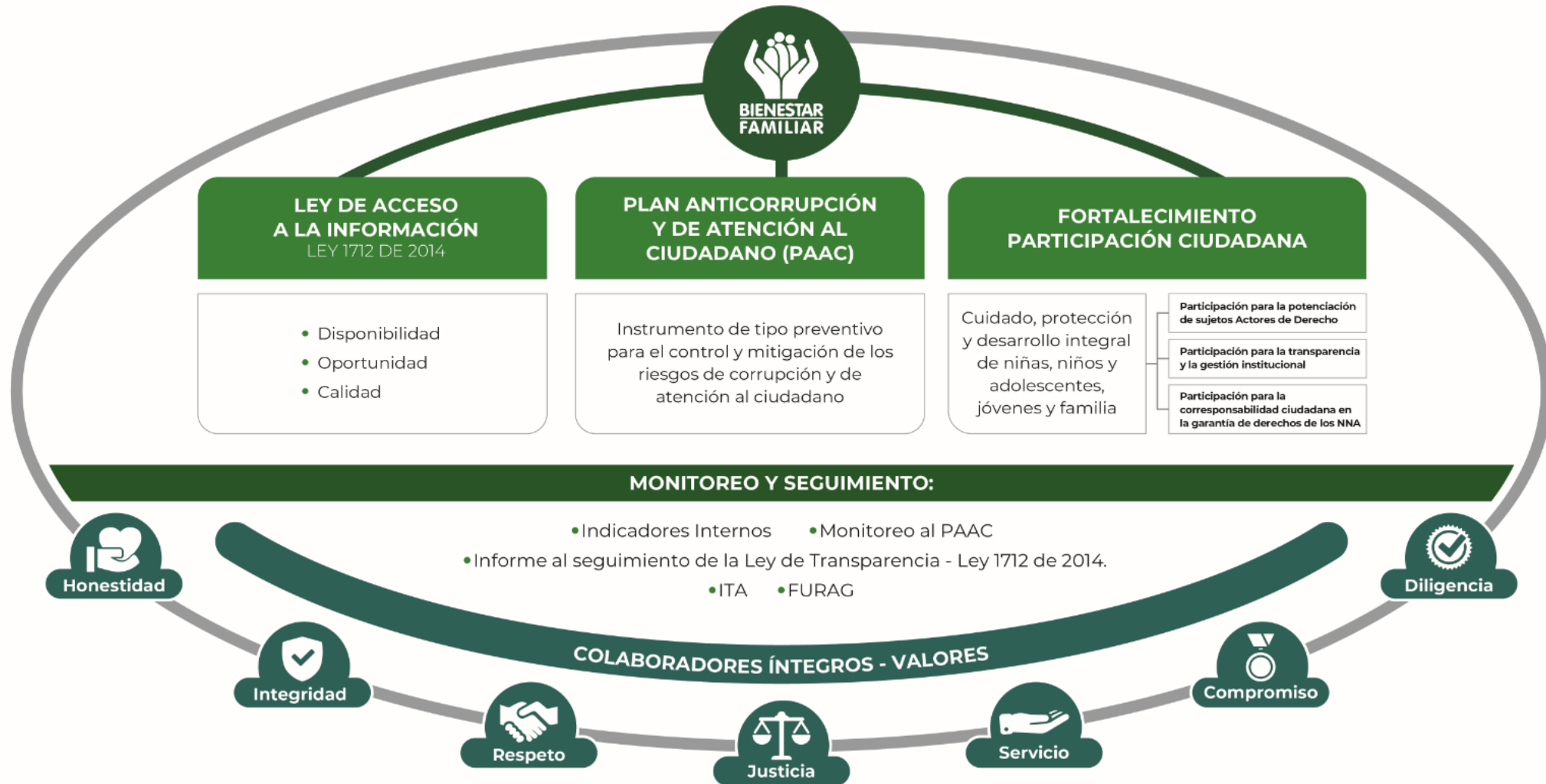
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

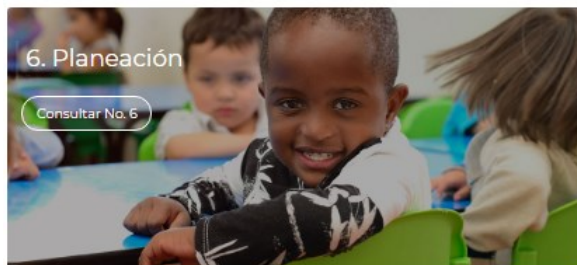
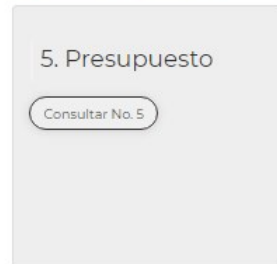
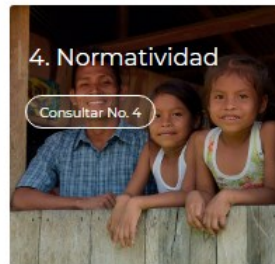
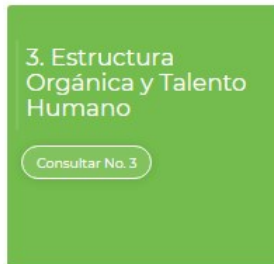
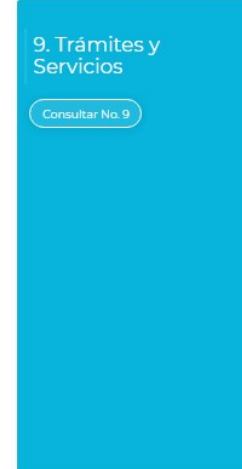
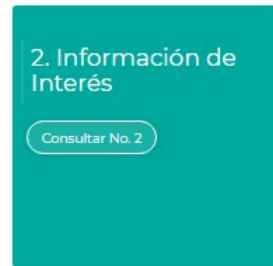
Ley 1952 de 2019

- 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

- **Logros**

- Desde el mes de marzo, cuando se inició atención en casa por el aislamiento ordenado por el Presidente de la República, por la pandemia del COVID-19, se han ofrecido paquetes o canastas de alimentos, RPP, Ración Para Preparar, a los 2282 beneficiarios de las modalidades de Primera Infancia: Hogar Infantil, CDI (Centro de Desarrollo Infantil), DIMF (Desarrollo Infantil en Medio Familiar) y HCB (Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar), para garantizar el aporte del 70% de las calorías y nutrientes a los usuarios y a partir del mes de mayo se ha adicionado más cantidad de alimento para aportar a la familia una ayuda y así asegurarle a los beneficiarios el aporte completo (100%) de las recomendaciones en energía y nutrientes en casa de manera mensual.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- **Logros**

- Se realiza acompañamiento telefónico en periodo de confinamiento para apoyar las dinámicas familiares relacionadas con la salud y la parte emocional.
- Se realizan estrategias pedagógicas educativas por parte de los agentes educativos a los padres de familia o cuidadores en la planeación de actividades pedagógicas a realizar con los niños al interior de las familias.
- Las familia se empoderan en la enseñanza pedagógica de sus hijos

3. Prevención de violencias

Logros

- Sensibilización a las familias beneficiaria por medio del acompañamiento telefónico con el fin de generar un ambiente en los hogares de buen trato.
- Acompañamiento psicosocial priorizado en los casos que se ha requerido enfocado en brindar herramientas a las familias para que las puedan afrontar las distintas situaciones que se puedan presentar con la dinámica de la pandemia.
- Empoderamiento a los padres de familia a partir del acompañamiento pedagógico en donde se fomentan las prácticas de cuidado y crianza en el hogar por medio de retos semanales que fomentan hábitos positivos y el fortalecimiento de vínculos afectivos en todos los integrantes del hogar.
- Articulación interinstitucional, con el fin de activar rutas en los casos que se requieran en donde se evidencia algún tipo de vulneración de derechos.
- Seguimiento constante a los casos priorizados.
- Creación de estrategias pedagógicas, por medio de una metodología reflexiva y participativa en pro de la mitigación de violencias y cualquier tipo de maltrato.
- Utilización de medios audiovisuales y herramientas tecnológicas para llegar a cada una de las familias.



4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL LERIDA



Municipios de influencia	Ambalema, Venadillo, Armero Guayabal, Anzoategui y Santa Isabel.	
Funcionarios	Dic - 2019	Julio – 2020
Personal de Planta	12	12
Contratistas	7	7
Vacantes	8	10

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	1066	2443	12723
Población Sisbén Por Debajo del Corte	750	2592	14441

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – VENADILLO



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 Venadillo - Tolima

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



27,28

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

Tasa departamental: 18,36 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



101,92

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

Cobertura departamental: 94,9 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



5,65

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

Tasa departamental: 10,14 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



36,35

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

Porcentaje departamental: 15,29

Violencia



15,22

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 150,13 • 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 LERIDA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	66	2.286	\$ 5.801.587.850	66	2.286	\$ 5.801.587.850
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2	705	\$ 563.134.514	2	379	\$ 563.134.514
NUTRICIÓN	-	10	\$ 25.501.639	-	10	\$ 25.501.639
FAMILIAS Y COMUNIDADES	5	232	\$ 514.694.048	5	231	\$ 514.694.048
PROTECCIÓN	17	47	\$ 571.224.127	17	40	\$ 571.224.127

OFERTA DEL ICBF EN VENADILLO

Nombre Servicio	Programación Vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto Asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto Asignado
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	1	48	\$ 102.610.084	1	48	\$ 102.610.084
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	1	94	\$ 293.068.124	1	94	\$ 293.068.124
GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	0	50	\$ 19.535.800	0	0	\$ 19.535.800
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	1	1	\$ 3.417.504	1	1	\$ 3.417.504
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	1	98	\$ 305.539.108	1	98	\$ 305.539.108
GENERACIONES 2.0	0	50	\$ 22.826.300	0	50	\$ 22.826.300
ATENCIÓN MEDIA JORNADA CON DISCAPACIDAD	1	15	\$ 121.525.354	1	14	\$ 121.525.354
TASA COMPENSATORIA / HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	0	0	\$ 2.567.565	0	0	\$ 2.567.565
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	10	318	\$ 636.370.152	10	318	\$ 636.370.152
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ALIMENTARIO O NUTRICIONAL (MODALIDAD MIL DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO)	0	10	\$ 25.501.639	0	10	\$ 25.501.639



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Indicar metodología empleada: virtual

No de encuestas: 17

**Tema elegido por las partes interesadas:
Violencias contra los Niños, Niñas y
Adolescentes**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Reforzar las debilidades que se tienen en cada uno de los procesos y fortalecer los avances positivos desarrollados por medio de la asistencia técnica.
- La estrategia minimizó el riesgo de contagio en las comunidades.
- Las prácticas y retos han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares.
- Las familias han descubierto nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños y los han involucrado más al interior de sus hogares.
- El talento humano ha sorteado el desafío de apropiarse y usar herramientas virtuales para generar relaciones vinculantes con las familias.
- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- La utilización de medios virtuales en el marco de la contingencia ha promovido el desarrollo de experiencias de conocimiento entre el talento humano de las EAS.
- El talento humano del centro zonal han logrado aunar esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niñas y niños con recursos pedagógicos pertinentes y accesibles.
- Cualificar agentes educativos.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.

Retos:

- Consolidar el sistema de seguimiento y evaluación que facilite la articulación de los procesos de Fortalecimiento, Cualificación, Asistencia Técnica y Supervisión.
- Ampliar cobertura y calidad de la atención integral de la primera infancia.
- Fortalecer el proceso de focalización de manera articulada, garantizando la atención de la población objetivo.
- Continuar fortaleciendo el proceso del trabajo desde casa a partir de lo que se establezca durante esta emergencia sanitaria con el fin de continuar brindando el servicio a todo los niños, niñas y sus familias.
- Resignificación y mayor participación de todos los integrantes de los hogares de los niños y niñas beneficiarios de las modalidades de primera infancia.
- Continuar llegando a las familias de nuestros beneficiarios con las entregas de RPP y el fortalecimiento de estrategias pedagógicas que motiven a la creación de espacios de enseñanza-aprendizaje.
- Continuar garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad, lineamientos y manuales operativos en cada uno de los operadores de las modalidades de primera infancia, por medio del seguimiento constante a cada uno de los procesos que se vienen ejecutando.

PRIMERA INFANCIA

#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 <i>Guía 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

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- .Garantizar los derechos de nuestros NNA ajustando la atención integral con planes remotos durante la Emergencia sanitaria en todos los programas.
- Garantizar la seguridad alimentaria a los 30 NNA con discapacidad de la Modalidad de fortalecimiento de capacidades individuales con la entrega oportuna de los paquetes alimenticios, los refrigerios y la bienestarina.
- Aportar al ecosistema pedagógico y educativo de los NNA con kit escolar, equipos de bioseguridad, y realizando seguimiento a los PAIF a través de las herramientas tecnológicas y planes de trabajo casero.
- Prevenir la violencia en contra de los niños y adolescentes dándole continuidad al programa Generaciones 2.0 con los 350 cupos para los 5 Municipios del CZ Lérica durante la Emergencia sanitaria.
- Realizar las Asistencia técnicas virtuales para la aprobación de las etapas de ejecución y de ajustes a las propuestas metodológica.
- Aportar al sistema pedagógico y educativo de los NNA con los núcleos de desarrollos y las iniciativas productivas.
- Prevenir y atender la violencia contra los NNA activando el SNBF cuando se detectaron factores de riesgo.

Retos:

- .Sistematizar las experiencias y abogar ante los entes municipales por una mayor conectividad en los Hogares de los Municipio de influencia del Centro Zonal.
- Mantener la cobertura de los beneficiarios de la modalidad de fortalecimiento de capacidades individuales de los niños y adolescentes con discapacidad al Volver a la atención presencial.
- Lograr una articulación interinstitucional para brindarle proyección laboral a las iniciativas del programa generaciones 2.0.
- Retomar la continuidad del programa Generaciones 2.0 en el Municipio de Armero Guayabal.
- Darle oportunidad de participación en los programas a los Niños y adolescentes en los Municipios que presentan alertas tempranas por la presencia de grupos al margen de la ley.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Garantizar los derechos de los NNA al darle continuidad al programa MI FAMILIA con las 200 familias beneficiarias en el Municipio de Lérida durante la Emergencia Sanitaria.
- Prevenir la violencia contra los niños y adolescentes a través de intervenciones y seguimientos virtuales con equipos psicosociales, y activación de las rutas de atención cuando se detectan caso de Vulneración de derechos de los NNA.
- Aportar al proceso psicoeducativo de los NNA con espacios de asesoría, intervención y contención a las problemáticas presentadas al interior de los hogares, acentuadas por el confinamiento familiar.

Retos:

- .Darle continuidad al programa durante la Emergencia sanitaria.
- Sistematizar la experiencia para aportar a la políticas publicas a favor de los niños y adolescentes de los Municipios de competencia del Centro Zonal Lérida

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- Lograr la recuperación nutricional de niños y niñas de 0 a 5 años que ingresan a la modalidad mil días para cambiar el mundo con diagnóstico Nutricional de RIESGO DE DESNUTRICION.
- Lograr la recuperación nutricional en mujeres en periodo de gestación que ingresan a la modalidad mil días para cambiar el mundo con bajo peso gestacional, previniendo así al neonato bajo peso al nacer.
- Lograr el adecuado peso al nacer de las niñas y los niños, hijos de mujeres gestantes que presentan bajo peso, mediante el fortalecimiento de las prácticas alimentarias de las familias.

Retos:

- Disminuir el bajo peso en el tiempo estipulado por la modalidad para niños, niñas y mujeres gestantes.
- Modificar hábitos y estilos de vida saludable para favorecer a las familias.
- Mantener el cupo o población objeto en el municipio.
- Contribuir al mejoramiento del estado nutricional de las niñas y los niños menores de dos años, a través de acciones en salud, nutrición, educación y fortalecimiento familiar y comunitario

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Modalidad de Hogar Sustituto:

- Receptividad de las madres sustitutas en el desarrollo de su labor social en pro de la garantía de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Acompañamiento frecuente a las familias sustitutas por parte de las defensorías, comisaría de familia y operador que poya la modalidad.
- La disposición de las madres sustitutas para aprender sobre las herramientas tecnológicas que facilitan la intervención con el operador que apoya en la Administración de la Modalidad.
- Apertura de nuevos Hogares Sustitutos en tiempo de contingencia.
- Las familias sustitutas cuentan con el equipo pedagógico del operador en Territorio, esto con el fin de acompañar cualquier eventualidad en los participantes, teniendo claro los protocolos de bioseguridad.
- Llamadas diarias para verificar el estado de salud de los participantes, madres sustitutas y sus familias.
- El desarrollo de las cajas de herramientas las cuales fueron diseñadas por las profesionales de área, esto con el fin de fortalecer la dinámica familiar en tiempo de contingencia. Aquí se generaron actividades lúdico - pedagógicas las cuales apoyan a las familias sustitutas en manejo de emociones, retos mensuales en familia, actividad física, me uno a familia, juegos tradicionales entre otros.

Modalidad de Hogar Gestor Discapacidad:

- Brindar respuesta inmediata a las solicitudes de Cupo realizadas por las autoridades Administrativas, otorgando los cupos en beneficio de la garantía de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad.

Retos:

- Continuar realizando divulgación para la apertura de nuevo Hogares Sustitutos en el municipio de Lérida
- Generar una cultura de autocuidado a través de la experiencia con la pandemia COVID- 19.
- Continuar con la cualificación y empoderamiento de los equipos del operador que administra la modalidad de Hogares sustitutos en el municipio de Lérida
- Que las defensorías, comisarías de familia y equipo del operador continúen con el acompañamiento a las familias sustitutas utilizando las herramientas tecnológicas que les permitan a las madres sustitutas y participantes sentirse acompañados.

Modalidad de Hogar Gestor Discapacidad:

- Continuar otorgando la gestión de los cupos en beneficio de la garantía de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad.



6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Implementación del acuerdo de paz

Se deben diligenciar sólo si tienen en sus Áreas de influencias municipios PEDET

Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

Logros:

No se cuenta con Municipios PEDET

Retos:

Punto 3 Fin del conflicto

Logros:

No se cuenta con Municipios PEDET

Retos:

- En el marco del punto 3 del Acuerdo de Paz, el Instituto debe: i) brindar acompañamiento en la reincorporación de niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, ii) apoyar a la reincorporación de los desmovilizados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, para lo cual, el ICBF debe velar por garantizar el acceso a sus servicios para las familias de los desmovilizados.

Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

Logros:

No se cuenta con Municipíos PEDET

Retos:

- En el marco del punto 4 del Acuerdo de Paz, se solicita prestar servicios de atención integral a la primera infancia en zonas rurales afectadas por cultivos de uso ilícito, esto, articulado con el punto 1 del Acuerdo.



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:

Desde la oficina de Servicio y Atención nuestro objetivo es acercar el ICBF más a la ciudadanía brindando un servicio cada vez más incluyente, eficaz, igualitario y satisfactorio.

Registramos en el Módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional (SIM) todas las solicitudes que realice un ciudadano a la entidad, por cualquiera de los canales que el ICBF tiene dispuestos para atenderlo.

Retos:

Desde la Dirección de Servicios y Atención se adoptan protocolos de servicio, con el propósito además de que sean una herramienta simple para la atención directa al ciudadano, capitalizando y optimizando los recursos y nuestra capacidad de respuesta institucional.

Tipo	Principales motivos	2019
Peticiones	SRD	255
	DENUNCIAS	68
	TAE	191
	IO/IOT	684
Quejas	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	1
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	3
	Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)	2
Reclamos	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	4
	Incumplimiento de Obligaciones	11
	otros	17
Sugerencias	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1



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...



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA MESA ANTERIOR

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Ninguno	N/A	N/A



10. Evaluación



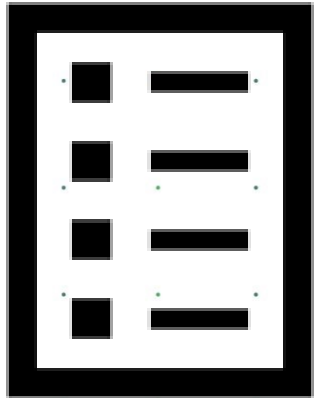
El futuro
es de todos

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**