



MESA PÚBLICA REGIONAL VALLE CENTRO ZONAL NORORIENTAL

**Coordinadora:
Erika Paulina Mejía Restrepo**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Nororiental – 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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

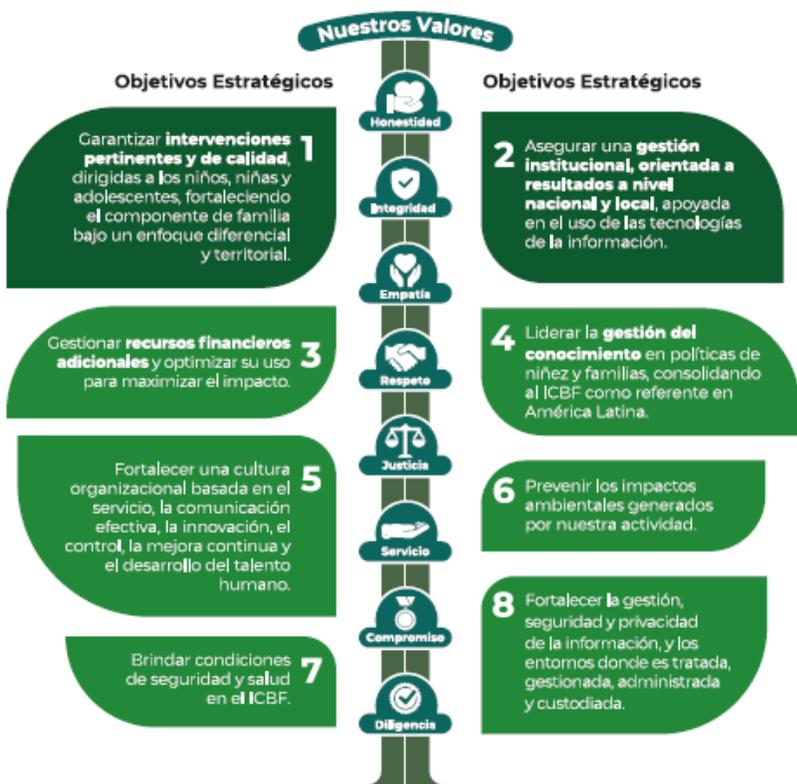


**BIENESTAR
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

Misión:

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

Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL 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 *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

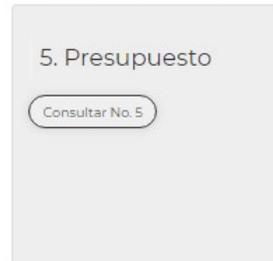
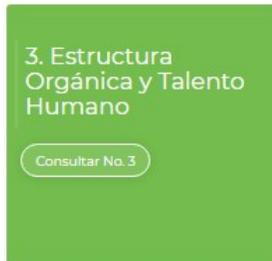
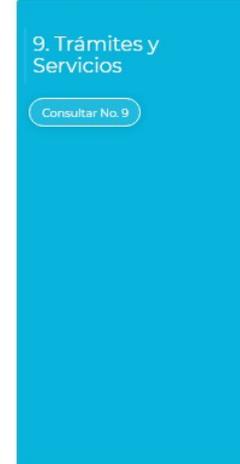
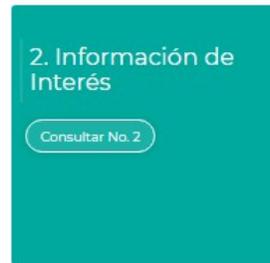
Ley 1952 de 2019

- 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

¿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 RPP en el marco de la pandemia.

Marzo: 5942 RPP

Abril: 2615 RPP

Mayo: 5982 RPP

Junio: 6008 RPP

Julio 6016 RPP

- Cubrimientos nutricionales de los niñas y niños de los servicios de primera infancia
- Acompañamiento telefónico
- Seguimiento nutricional y remisión a secretaria de salud

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Durante la emergencia decretada por el gobierno nacional, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar implementa la estrategia Mis Manos te Enseña donde se desarrolla lo siguiente:

- Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial
- Entrega física de RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios
- Acompañamiento telefónico de 6 llamadas al mes durante 15 minutos
- Acompañamiento psicosocial
- Seguimiento al estado de salud
- Acompañamiento pedagógico la cual se derivan las 14 practicas de cuidado y crianza.

Logros

- Se ha logrado evidenciar que por medio de la estrategia Mis Manos te Enseñan que por medio de las prácticas y retos se han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares
- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- El talento humano hoy conoce de forma más cercana a sus familias
- Fortalecimiento de los canales de atención

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Seguimiento acompañamiento telefónico a junio 2020

EAS	Unidad De Servicio	% de cumplimiento
Asoempresavar	HCB todas las modalidades	- 60%
Sol y Vida	CDI Benjamín Herrera	79.13%
	CDI Huellitas	66.27 %
Asohiva	HI Personitas	71.19%
	Niño Jesús de Praga	66.73%
	San Luis	64.17%
	HI Pulgarcitos	63.67%
Comfandi	HI Ositos la Floresta	62.26%
	CDI Paraíso	66.37%
Coomacovalle	CDI Mi Casita del Saber	67.58%
	CDI La Herradura	63.33%
	CDI Los Mangos	56.14%
	Modalidad Familiar	62 a 68%
HI Ternura	HI Ternura	67%
Funpadua	HI Cauquita	67.53%
	HI Casa del Niño	57.25%
HI Villacolombia	HI Villacolombia	97.%
Mapator	CDI Villamercedes	77.73%
	CDI Alfonso Lopez	83%
	CDI Compartir	68.90%
	CDI Alegría de Compartir	59.26%
	CDI Camilo Torres	49.61%

3. Prevención de violencias

Logros

- Estudio de los casos reportados en comité
- Activación de rutas
- Remisión de casos a defensoría
- Articulación interinstitucional desde el SNBF



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

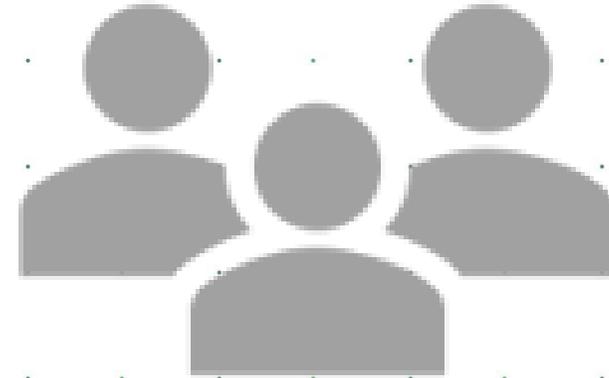
METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

- *AUDIENCIA VIRTUAL
- Exposición inicial de la administración
- Micrófonos apagados / silenciados
- Para participar se debe levantar la mano y el moderador otorgará la palabra
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión

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 NORORIENTAL



Municipios de influencia

Santiago de Cali:
comunas 4 -5 -6 -7 - 8 - 21

Funcionarios	Dic - 2019	Jul - 2020
Personal de Planta	58	56
Contratistas	20	13
Vacantes	Psicólogos: 3 Nutricionistas: 4 Técnico: 1	Psicólogos: 3 Nutricionistas: 4 Técnico: 1 Defensores: 2

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	214.430	446.439	2.496.442
Población Sisbén Por Debajo del Corte	56.330	186.127	1.341.607

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL VALLE



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 Cali - Valle del Cauca ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



7,76

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

Tasa departamental: 11,5 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



98,34

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

Cobertura departamental: 101,4 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



7,77

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

Tasa departamental: 8,41 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



42,64

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

Porcentaje departamental: 14,27

Violencia



119,7

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 109,96 • 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.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su ciudad por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

¿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 NORORIENTAL

SERVICIO	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (mil -Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (mil -Mill)
PRIMERA INFANCIA	191	6.034	15.846	191	6.004	9.512
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2	149	1.215	2	141	583,422.487
NUTRICIÓN	No aplica para el CZ					
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	330	567.236	-	362	258.371
PROTECCIÓN	338	5.217	50.181	292	4.272	18.393



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología implementada para la consulta previa:

Virtual, a través de formularios web.

Nº de encuestas:

Primer momento 129

Segundo momento 40

Tema elegido por las partes interesadas:

Trabajo Infantil.

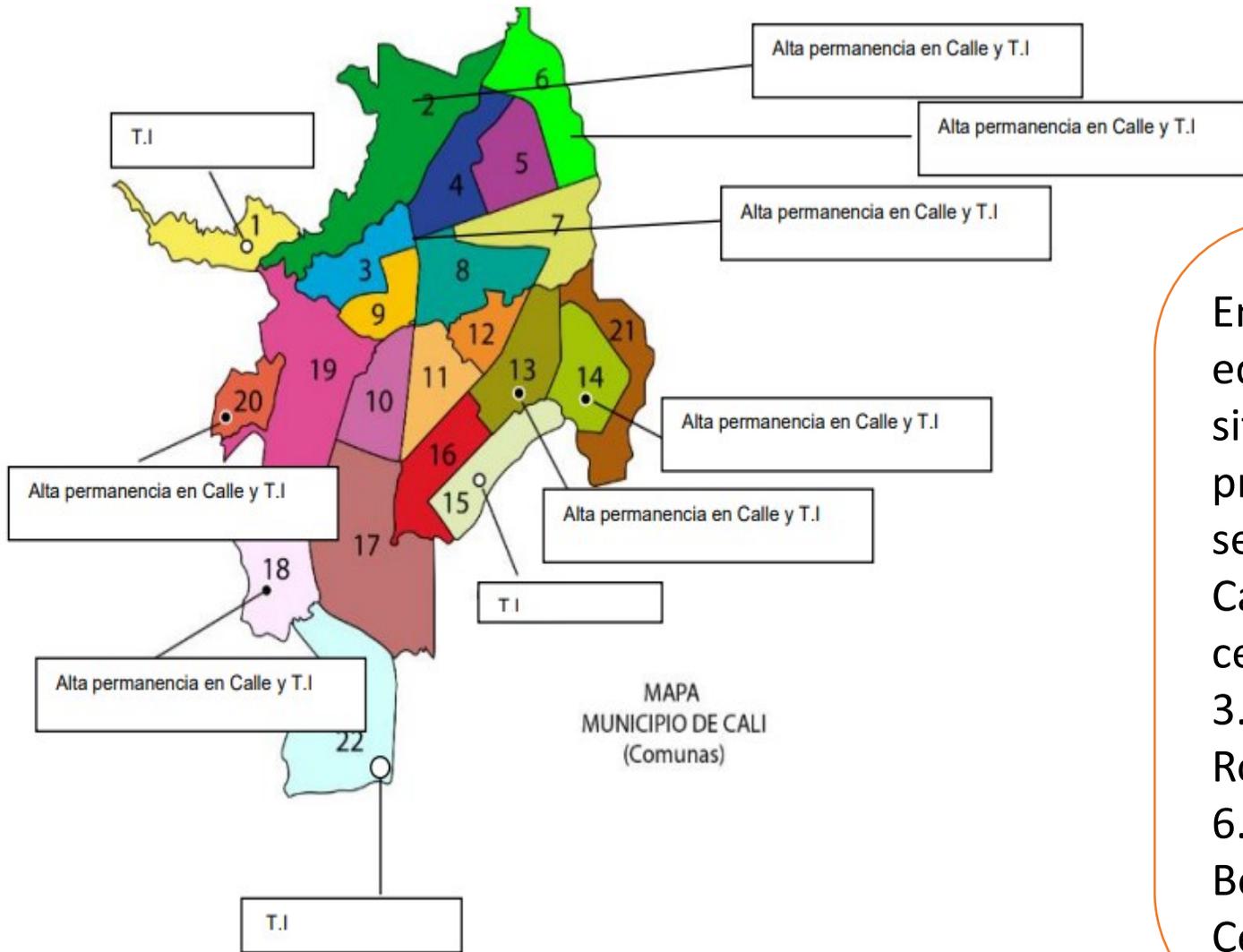
SOBRE EL TRABAJO INFANTIL

Es una problemática que afecta a todo el territorio colombiano, entendido como “toda actividad física o mental remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta, o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad”.

El trabajo Infantil constituye un elemento importante en la agenda nacional y regional de los diferentes departamentos puesto que impide el desarrollo integral de las niñas, niños, y adolescentes inmersos en esta situación.

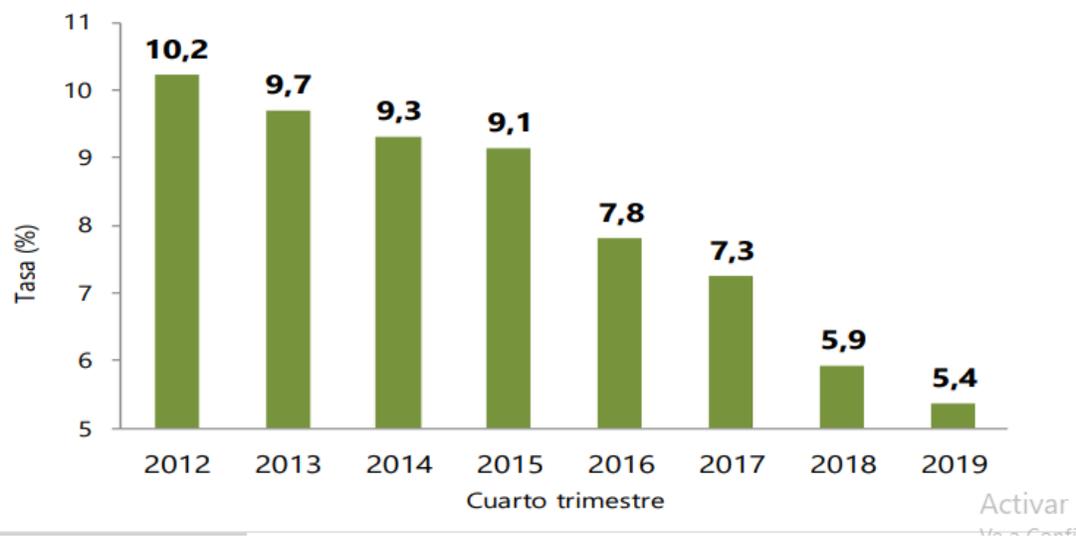
ESTRATEGIAS DESDE ICBF

Dentro de las estrategias de protección para las niñas, niños, y adolescentes, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con los Equipos Móviles de Protección Integral desde el año 2012, con el objetivo de “Prestar servicios profesionales para apoyar la búsqueda de casos de inobservancia, amenaza, y/o vulneración de derechos de niños, niñas, y adolescentes, y generar acciones que promuevan el restablecimiento de derechos de las niñas, niños y adolescentes”. Enfocando su accionar en los niños y adolescentes, y sus familias en situación de trabajo infantil, alta permanencia en calle y situación de vida en calle.



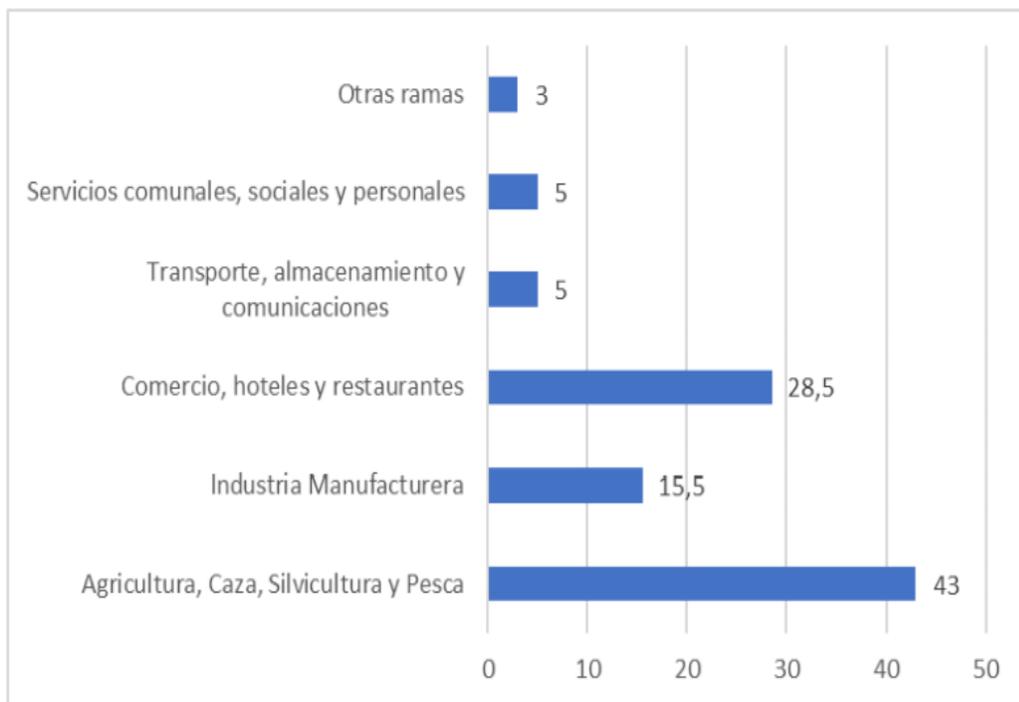
En lo corrido del 2018-2020 los equipos EMPI han localizado niños en situación de trabajo infantil, principalmente en los siguientes sectores de la ciudad: 1. Av. Cañasgordas con 118. 2. Predios cercanos al Terminal de Transportes. 3. Galería santa Helena. 4. Avenida Roosevelt con 50. 5. Barrio Granada. 6. Barrio San Antonio. 7. Av. Simón Bolívar con 39, con 66, con 89. 8. Centro de Cali.

TRABAJO INFANTIL EN CIFRAS



Desde 2012 la tasa de trabajo infantil a nivel nacional ha venido disminuyendo de acuerdo con las mediciones DANE, reportando en 2016 una baja significativa, como se observa en la gráfica, y en 2019 continúa esa tendencia. En 2019 el total de niños entre los 5 y 17 años que trabaja en Colombia fue de 585.897, una reducción del 0.56% (58.597) casos, respecto a 2018. En el período 2012 a 2019 la reducción ha sido del 4.8%.

TRABAJO INFANTIL EN CIFRAS

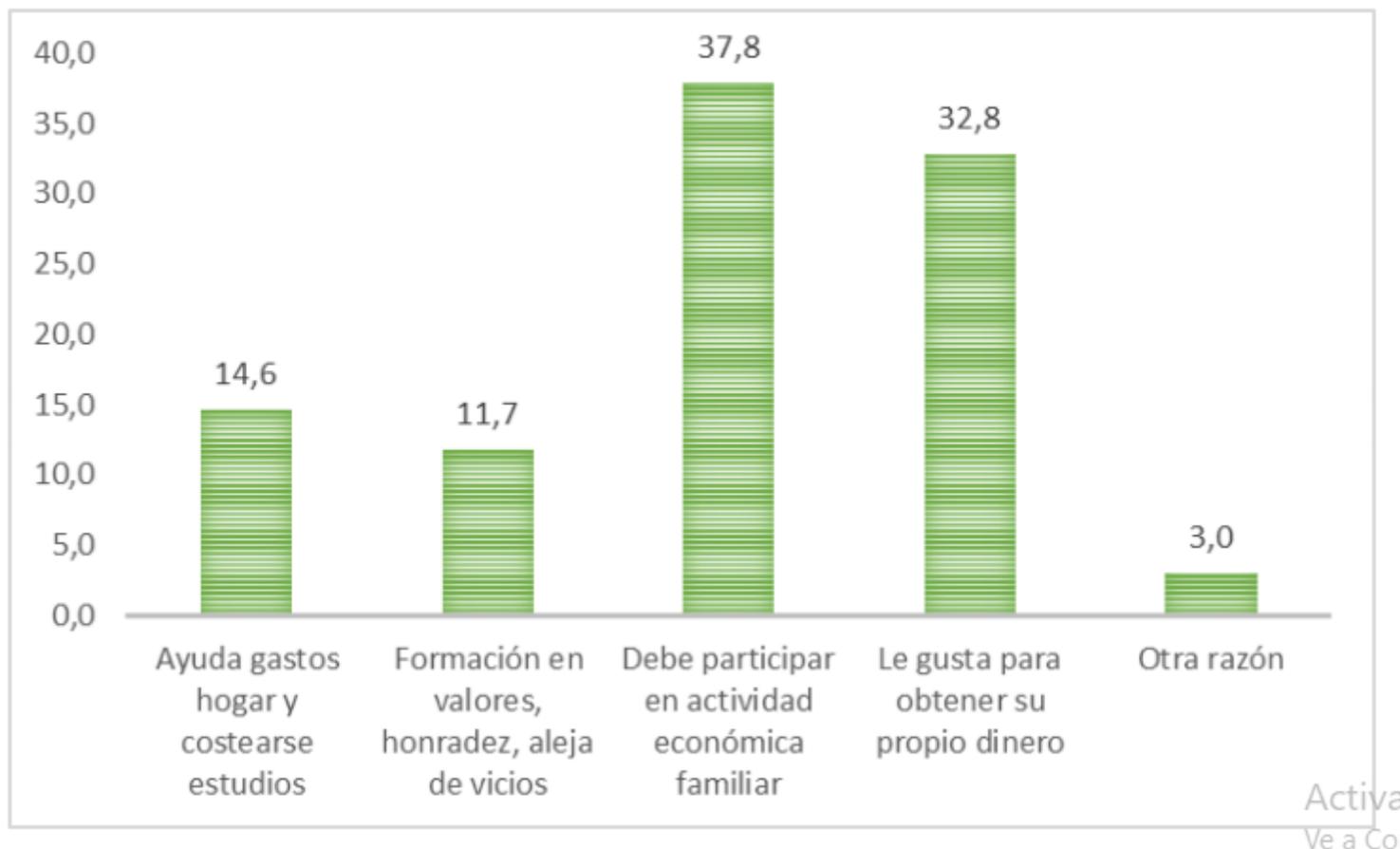


Los tipos de trabajo que realizan los niños, niñas y adolescentes en Colombia, se incluyen en las siguientes ramas económicas

En 2019, además de los 585.897 niños, niñas y adolescentes entre los 5 y 17 años que trabajan, 453.100 no trabajan, pero realizan oficios del hogar-OH por más de 15 horas. Es lo que constituye la tasa ampliada de Trabajo Infantil TI, con un total de 1.038.997 niños, niñas y adolescentes en TI y OH.

Respecto a las edades, es en el rango de 15 a 17 años donde se presenta más fuertemente este flagelo con 15.2% frente al 2.5% en el rango de 5 a 14 años. En la desagregación por sexo¹⁰, los niños que trabajan predominan con el 7% (399.340) frente al 3.6% de las niñas (186.557).

Razones de Trabajo Infantil identificadas



El mayor porcentaje se debe a la obligación de participar en la actividad económica que realiza la familia y el segundo, el obtener dinero por si mismo. Lo cual se hallaría ligado al nivel de ingresos de la familia, el tipo de actividad económica que realizan y el nivel educativo alcanzado por el jefe del hogar, que son determinantes primarios.

Cali con una TI de 4.6% aunque por debajo de la tasa nacional (5.4%), ocupa el 2 puesto con la ciudad de Pasto, después de Sincelejo (4.8%) y con TTIA de 7.3%, ocupa el 6 puesto a nivel nacional en tasa de Trabajo Infantil, después de los municipios de Sincelejo (10.5%), Cartagena e Ibagué (9%), Montería (8.4%), Neiva y Pasto (7.4%).

DATOS TI PARA CALI

Cali - Yumbo				
Concepto	IV - 2017	IV - 2018	IV - 2019	
TTI	3,9	3,7	4,6	
TTIA	5,1	5,8	7,3	
Población de 5 a 17 años	468	472	489	
Población de 5 a 17 años que trabaja	18	18 *	23	
Población de 5 a 17 años que no trabaja y realiza oficios del hogar por 15 horas o más	6 *	10 *	13	

Casos de Trabajo Infantil en Cali por denuncias ICBF 2017 a 2019

SEXO	PERIODO			TOTAL
	2017	2018	2019	
FEMENINO	10	8	3	21
MASCULINO	5	17	9	31
TOTAL GENERAL	15	25	12	52
FUENTE: Sistema de Información Misional - SIM.				
RANGOS DE EDAD	PERIODO			TOTAL
	2017	2018	2019	
0 - 5 AÑOS	2	1	1	4
6 - 11 AÑOS	8	12	7	27
12 - 17 AÑOS	5	12	4	21
TOTAL GENERAL	15	25	12	52
FUENTE: Sistema de Información Misional - SIM.				
CENTRO ZONAL	PERIODO			TOTAL
	2017	2018	2019	
CZ CENTRO	6	13	1	20
CZ NORORIENTAL	4	7	3	14
CZ SUR			4	4
CZ SURORIENTAL	5	5	4	14
TOTAL GENERAL	15	25	12	52
FUENTE: Sistema de Información Misional - SIM.				

Analizando la información proporcionada, se puede identificar que estos niños, niñas y adolescentes, son procedentes de las comunas 1, 3, 18 y 20 de los sectores de Terrón colorado, Palermo y Aguacatal, San Nicolás, Los Chorros, Siloé, Tierra Blanca, Brisas de Mayo, además de las comunas inicialmente mencionadas. De 340 registros seleccionadas o entre las instituciones educativas identificadas, se encuentra como actividad económica de mayor relevancia las ventas, sin categorizar sin estas son ambulantes o de otro tipo.

De los menores censados en 2018, alrededor de mil laboraban como vendedores o comerciantes en las calles; quinientos aproximadamente repartidos entre lavaderos de carros; más o menos otros doscientos como meseros, camareros y oficios varios; y alrededor de otros cuatrocientos como carpinteros, albañiles o artesanos.

De los menores de edad que se han identificado en las calles, se encuentran muchos niños, niñas y adolescentes junto a sus padres y/o familiares en puntos estratégicos (semáforos) de la ciudad solicitando dinero a transeúntes. Según el programa 'Cali Cómo Vamos', el 55% de los menores trabajan al aire libre; de estos, 2.152 son vendedores ambulantes y 1753 realizaban actividades en semáforos. De otro lado, 807 menores trabajaron en un local fijo, oficina o fábrica, es decir, un 42,9 %.

PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Estrategia de supervisión continúa
- Continuidad en la prestación del servicio en el marco del aislamiento decretado por el gobierno nacional
- Vinculación de nuevos usuarios en las modalidades que presentaron baja cobertura
- Concientización de padres, madres y responsables de los niños y niñas con desnutrición sobre estilos de vida saludable y buenos hábitos alimenticios.

Retos:

- Mayor participación de algunas familias en las actividades propuestas por las UDS.
- Lograr mayor participación en control social de las familias usuarias de los servicios del ICBF.
- Sensibilizar sobre la corresponsabilidad de los padres de familia y cuidadores en el proceso del desarrollo de los NN.
- Sensibilizar sobre las nuevas prácticas y participación en tiempos de aislamiento preventivo.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Socialización del proceso adelantado por el operador con los adolescentes en condiciones de privación de la libertad.
- El acompañamiento a la experiencia del Liceo El Bordo permitió el reconocimiento del nivel nacional sobre la supervisión adelantada por el Centro Zonal.

Retos:

- Continuar con el desarrollo de estas experiencias y procurar sistematizarlas para consolidación y evaluación.
- Nuevas estrategias en el marco de la pandemia que permitan el desarrollo plan de trabajo institucional.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Articulación institucional en torno a estrategias de apoyo frente a casos identificados.

Retos:

- Continuar con el desarrollo de estas experiencias y procurar sistematizarlas para consolidación y evaluación.
- Nuevas estrategias en el marco de la pandemia que permitan el desarrollo plan de trabajo institucional.

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- Apoyar a las 12 defensorías de familia del CZ nororiental para trámites y procesos administrativos de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Realizar tele verificación de la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Brindar asesoría alimentaria y nutricional a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Participar efectivamente en los Grupos de Estudio y Trabajo, y en las actividades programadas por el CZ.
- Garantizar el cumplimiento del aporte nutricional establecido en la Minuta Patrón del ICBF para las modalidades Externado e Intervención de apoyo.

Retos:

- Atender y gestionar oportunamente el alto número de casos (peticiones) que llegan diariamente al centro zonal y sus valoraciones nutricionales solicitadas por las autoridades administrativas competentes, teniendo en cuenta la limitante en el número de profesionales en Nutrición para las 15 Defensorías de Familia con que cuenta el centro zonal.
- Adelantar las demás funciones tales como asistencia técnica y seguimiento a los diferentes operadores y modalidades de protección de hogares sustitutos, internado, aprobación de minutas, visitas, licencias de funcionamiento, con las mismas tres profesionales que se tienen para la atención de todas las defensorías de familia.
- Asumir las funciones del tecnólogo de alimentos para el seguimiento y atención de todo lo concerniente a AAVN, proceso que demanda atención exclusiva, generando inconvenientes para el adecuado desarrollo de todas las demás funciones, especialmente en las Defensorías.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- Acciones para la atención integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en proceso administrativo de restablecimiento de derechos de acuerdo con lo establecido en la constitución política, la ley 1098 de 2006, la Ley 1878 de 2018y demás normas concordantes.

Retos:

- Contribuir al cumplimiento de la misión del ICBF con servicios con calidad, transparencia, integridad y compromiso en el Marco de la promoción del desarrollo y la protección integral de los NNA, con la misma pertinencia en el marco de la emergencia sanitaria.



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:

Como logros en el centro zonal nororiental identificamos el servicio prestado a la comunidad, escucha, recepción y orientación a los usuarios, lo que se evidencia en la alta cantidad de peticiones creadas para verificar y garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a nuestras comunas de acción, así como la orientación a sus familias en los diferentes procesos a cargo del ICBF, evidenciando compromiso en los funcionarios públicos para dar la respuesta pertinente desde la creación de la petición hasta la gestión y culminación de la misma.

Retos:

Para el centro zonal nororiental continúa siendo un reto disminuir los tiempos de espera a los usuarios; es uno de los motivos principales respecto a los reclamos, pues contamos con una alta demanda de público que se presenta en nuestras instalaciones siendo necesaria la asignación de más servidores públicos al área de atención al ciudadano que permita mayor celeridad en los llamados; igualmente se identifica como reto respuestas en menor término a las peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención, esto también se debe a la alta demanda de solicitudes con la que contamos.

Tipo	Principales motivos	2019
Peticiones	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	2523
	Derecho de Petición - Información y Orientación	1868
	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	1649
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.)	13
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	5
	Maltrato al Ciudadano	3
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	19
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	12
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	5
Sugerencias	Infraestructura física y tecnológica	4
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	4
	Felicitaciones y Agradecimientos	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



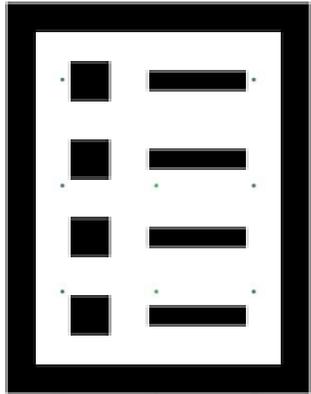
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**