



MESA PÚBLICA

REGIONAL VALLE DEL CAUCA

CENTRO ZONAL

SEVILLA

Coordinadora Noralba Rivas Arenas



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

**INSTITUTO COLOMBIANO DE
BIENESTAR FAMILIAR
ICBF**

LINA MARÍA ARBELÁEZ
Directora General

CARLOS HUMBERTO BRAVO RIOMAÑA
Director Regional Valle Del Cauca

NORALBA RIVAS ARENAS
Coordinadora Centro Zonal SEVILLA

Sevilla Valle, Julio 30/2020

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metrología desarrollo Mesa Pública.
4. Centro Zonal Sevilla – Diagnóstico
5. Temática consulta previa
6. Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
7. Resultados compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía
9. Línea anticorrupción y página web
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:

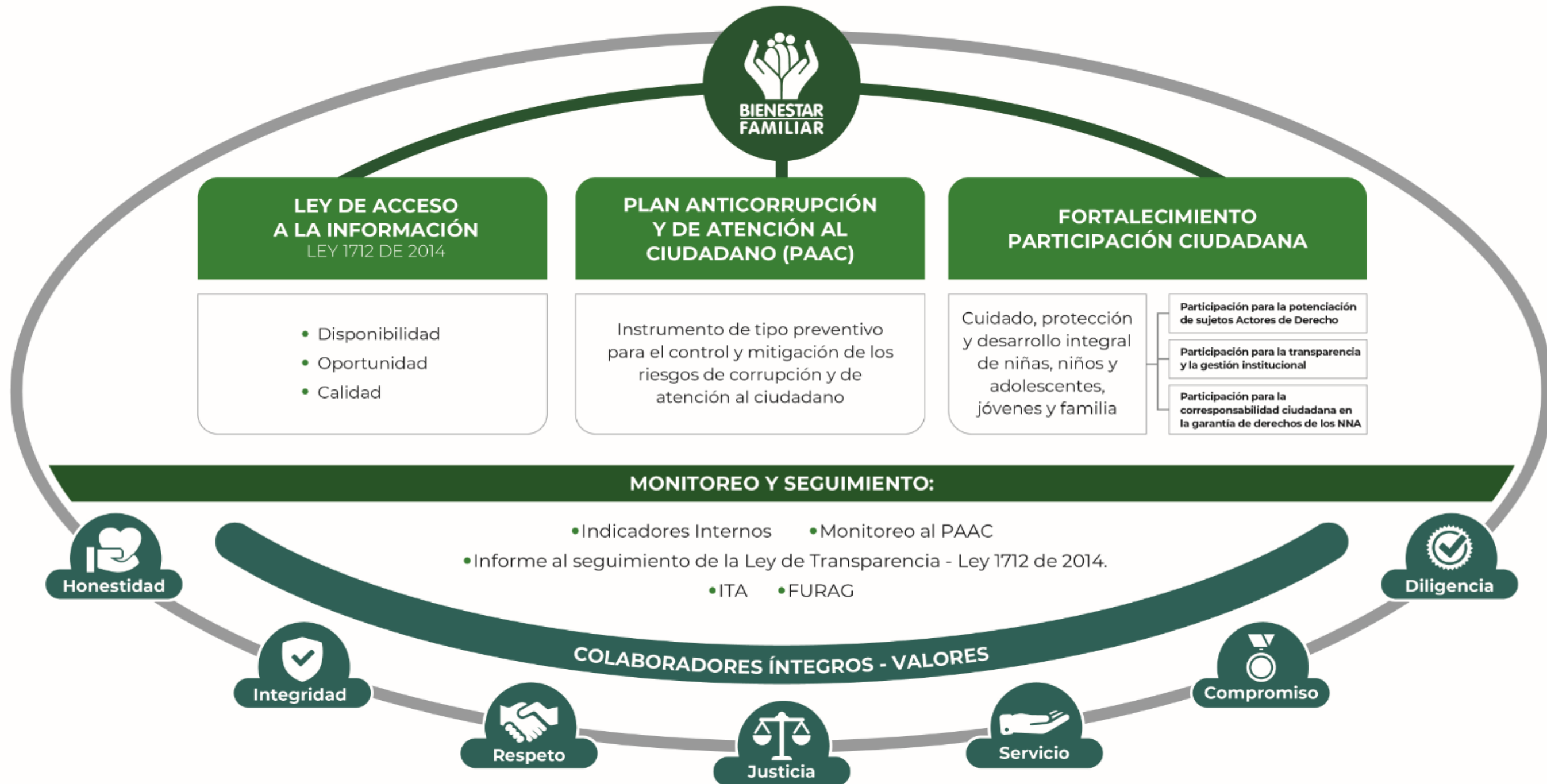
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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 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”*

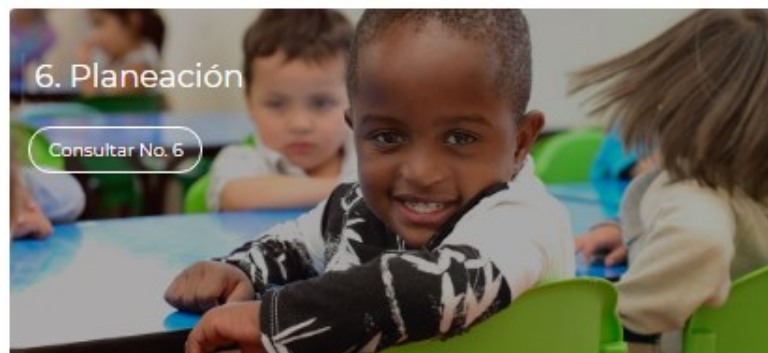
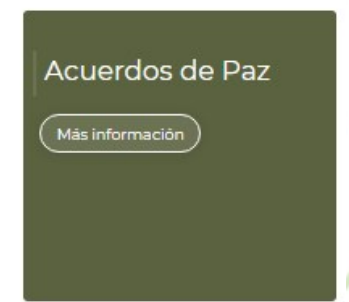
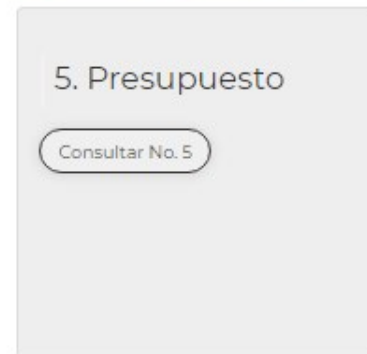
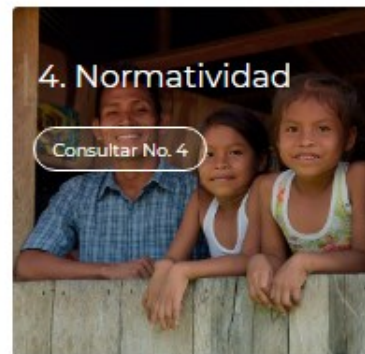
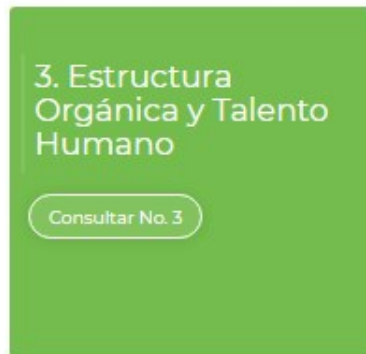
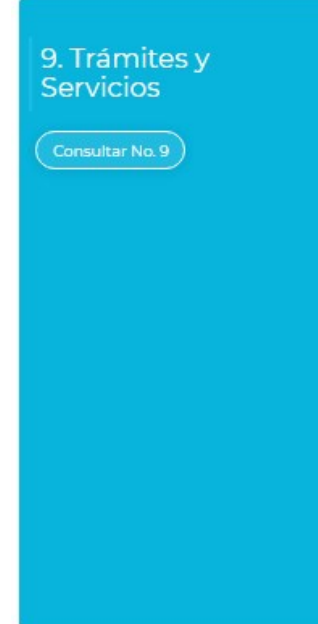
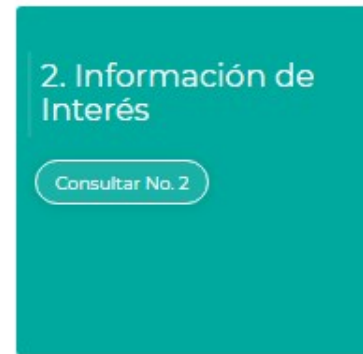
Ley 1952 de 2019

- 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



1. Servicios de Primera Infancia dirigidos a 1248 niños/niñas y mujeres gestantes y en periodo de lactancia vulnerables del municipio.
2. Pese a la emergencia sanitaria decretado, el ICBF a innovado nuevas estrategias de atención para para garantizar los derechos de las familias vulnerables de Sevilla.
3. Articulación con nuestros aliados estratégicos con otras Entidades del SNBF en prode los derechos de los usuarios de los Servicios.
4. Implementación de nuevas estrategias pedagógicas con la finalidad de desarrollar los Pilares de Educación Inicial (juego, arte, literatura y exploración del medio).
5. Contribuir a garantizar la Seguridad Alimentaria y Nutricional en los usuarios de los Servicios a través de la Entrega de Raciones Reforzadas con el incremento de las necesidades nutricionales.
6. Procesos de cualificación para el talento humano en articulación con entidades nacionales.
7. Seguimiento a las Atenciones Integrales con el fin de contribuir a la para garantía de derecho.

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:**

1. Mejora de la Minuta Patrón por parte de la Dirección de Nutrición con la finalidad de garantizar disponibilidad de alimentos a los niños, niñas y mujeres en gestación y periodo de lactancia usuarias de los Servicios de Primera Infancia.

2. Cualificación de las Raciones para Preparar por parte de los Hogares Infantiles de la zona de influencia del Centro Zonal.

3. Apropiación de los padres de familias de los Servicios de Primera Infancia de nuevos conceptos sobre Alimentación y Nutrición.

4. Acompañamiento periódico de las condiciones de Salud y Nutrición a la población usuario de los Servicios en medio de la declaratoria de la emergencia Sanitaria.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

• Logros

1. Continuidad de la atención por medio de la Estrategia Mis Manos te Enseñan.
2. Padres y cuidadores comprometidos con la educación de los niños y niñas. Interacción en el proceso.
3. Fortalecimiento de vínculos afectivos y unión en los núcleos familiares, por medio de la Estrategia Mis manos te Enseñan.
4. Escenario pedagógicos y ambientación de las casas apoyando la estrategia.
5. fortalecimiento de habilidades motoras mejorado la autonomía y dependencia de los niños y las niñas.
6. Articulación con fonoaudiología con ejercicios y videos que se envían a través de WPS, mejorando su vocabulario
7. Apropiación de por parte de los agentes educativos de herramientas tecnológicas y búsqueda de recursos para desarrollar las actividades pedagógicas.
8. Entrega de material didáctico a las familias como una estrategia para el desarrollo de los Componentes de calidad de la Educación Inicial.



3. Prevención de violencias

Logros:

Se ha garantizado un proceso de acompañamiento continuo a las familias, donde ha sido posible identificar las condiciones de salud mental de nuestros beneficiarios.

Se ha implementado procesos de acompañamiento Psicosocial con el fin de promover el fortalecimiento de vínculos afectivos y actividades pedagógicas.

A través del acompañamiento telefónico se han implementado estrategias de trabajo con las familias, entre las cuales ha sido incluido la prevención de violencia al interior del ámbito familiar.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de nuestra Casa el lugar más seguro

Por eso quiero recordarte que **ESTOY ORGULLOSO DE TI**

El periodo de aislamiento preventivo es una oportunidad magnífica para acompañar y potenciar el desarrollo integral de nuestros niños, niñas y adolescentes.

No olvides valorar el esfuerzo de ellos.

BIENESTAR FAMILIAR

The infographic features a green background with a smiling young girl in the center. At the top left, it includes the Colombian coat of arms and the text 'El futuro es de todos' and 'Gobierno de Colombia'. Below this, it says 'Hagamos de nuestra Casa el lugar más seguro' with icons of a refrigerator, a desk with a lamp, and a bed. To the right, the main message reads 'Por eso quiero recordarte que ESTOY ORGULLOSO DE TI'. Below that, it states 'El periodo de aislamiento preventivo es una oportunidad magnífica para acompañar y potenciar el desarrollo integral de nuestros niños, niñas y adolescentes.' At the bottom right, there is a heart icon and the text 'No olvides valorar el esfuerzo de ellos.' The 'BIENESTAR FAMILIAR' logo is at the bottom right of the infographic.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición a cargo del equipo de Primera Infancia del Centro zonal.
- Proyección de videos realizados por las Entidades Administradora de los Servicios de Primera Infancia del municipio de Sevilla
- Las preguntas se responderán al final de la exposición, por lo cual se les agradece a los participantes al evento escribirlas en el chat de la reunión.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra a la persona que la solicite.
- Se requiere la participación de todos los asistentes al evento al momento de su evaluación, teniendo en cuenta que esta parte del evento es muy importante para nosotros.

MESA PÚBLICA



- En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, 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



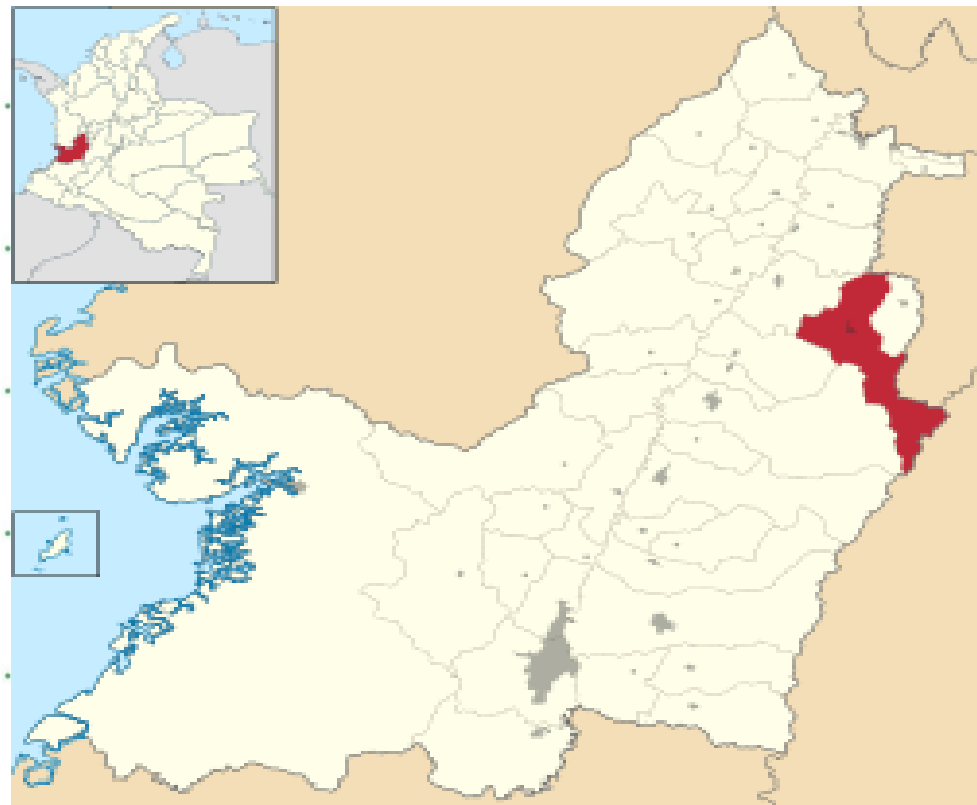
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL SEVILLA



Municipios de influencia	* SEVILLA * CAICEDONIA	
Funcionarios	Dic - 2019	2020
Personal de Planta	20	15
Contratistas	5	6
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE *	4.112	8.145	43.746

* Fichas departamentales y municipales del ICBF

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – MUNICIPIO DE SEVILLA



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 Sevilla - Valle del Cauca

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



11,22

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

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

Vacunación



96,95

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

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

Deserción



17,79

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

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

Víctimas



38,1

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

Porcentaje departamental: 14,27

Violencia



100,92

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.

¿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 SEVILLA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	82	1428	3,342	82	1364	1299
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		75	39			
PROTECCIÓN	29	107	847	23	105	321

Fichas departamentales y municipales del ICBF
Corte, mes de mayo 2020



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

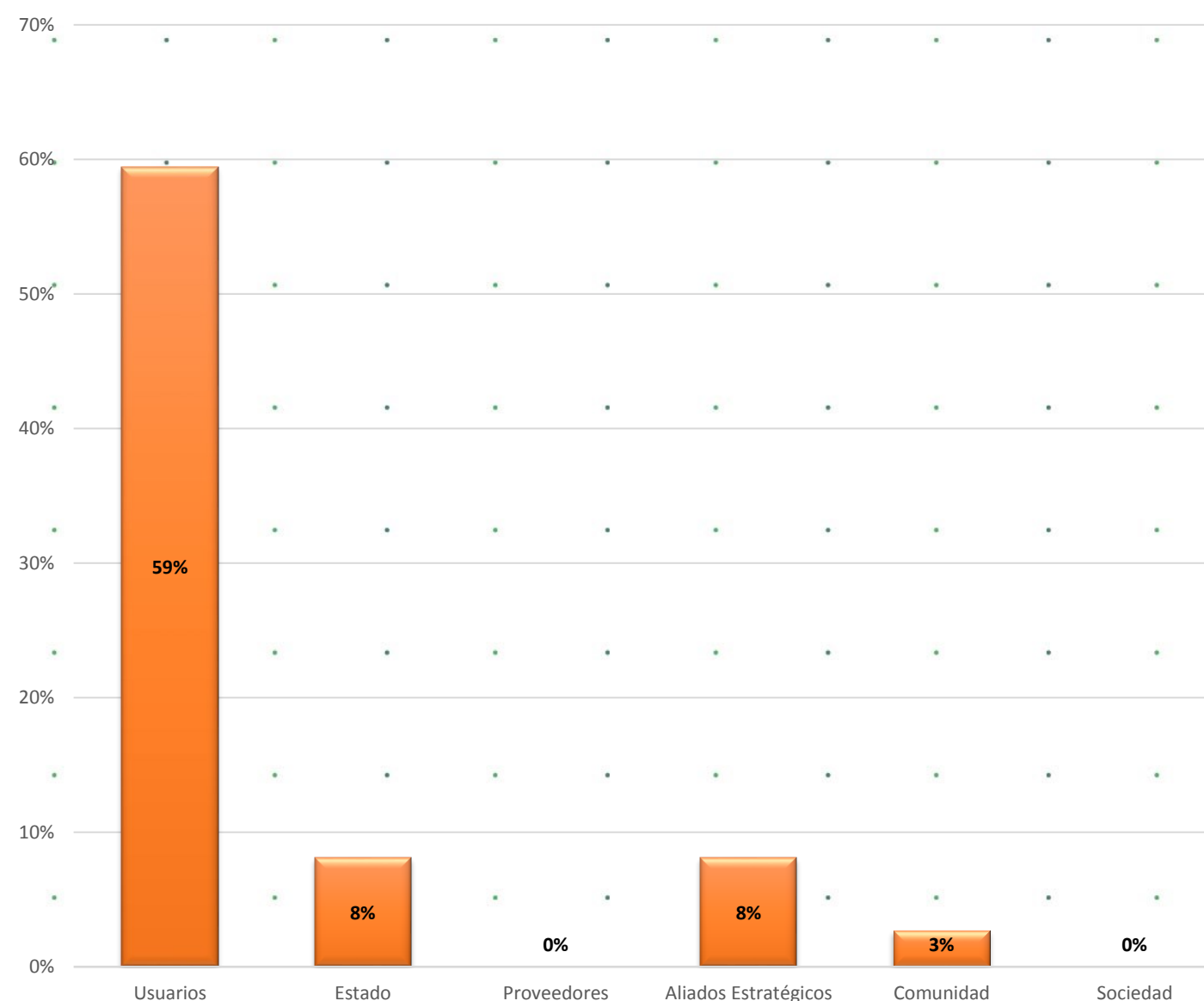
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

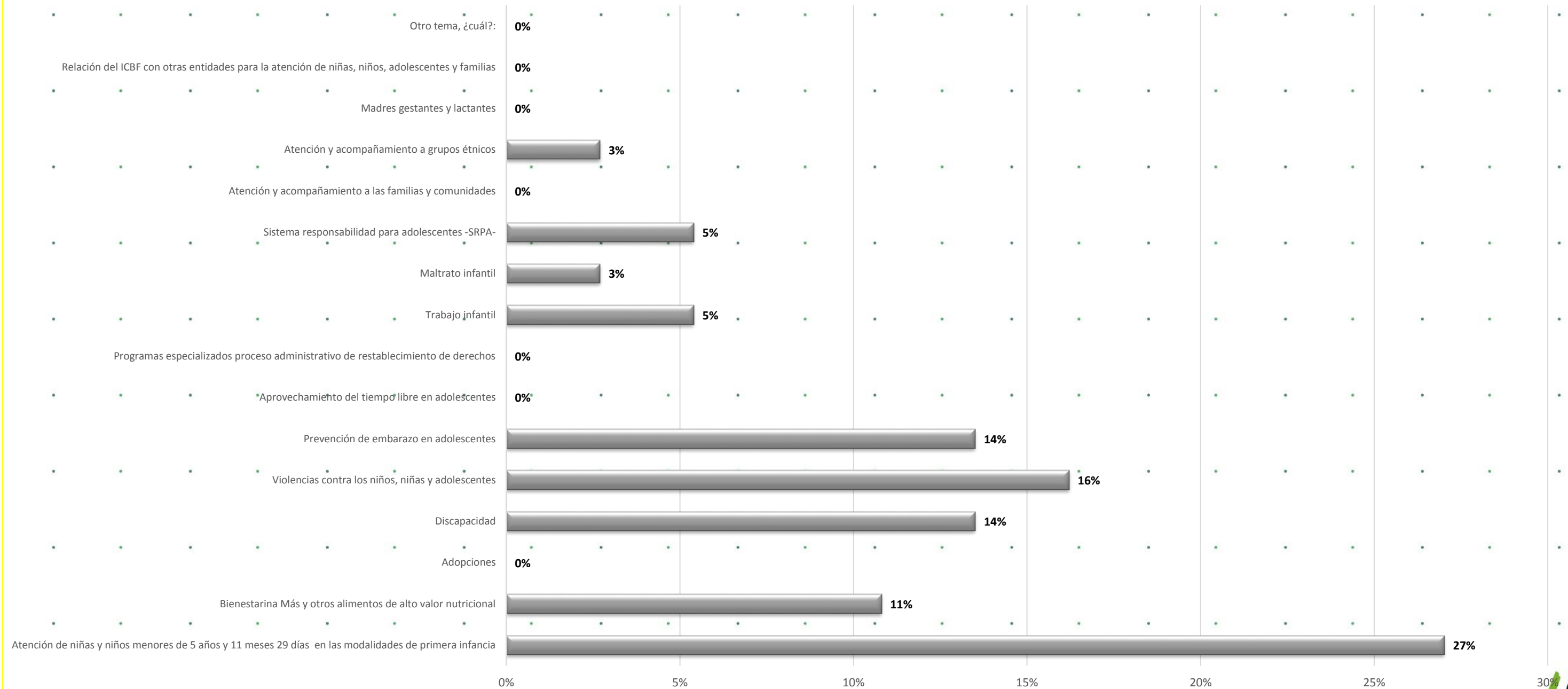
- La metodología para aplicar las encuestas fue física.
- No de encuestas aplicadas: 44
- Tema elegido por las partes interesadas: Primera Infancia

Tipo de organización - Consulta previa - Regional Valle / CZ Sevilla



Tema mas propuestos por las partes interesadas

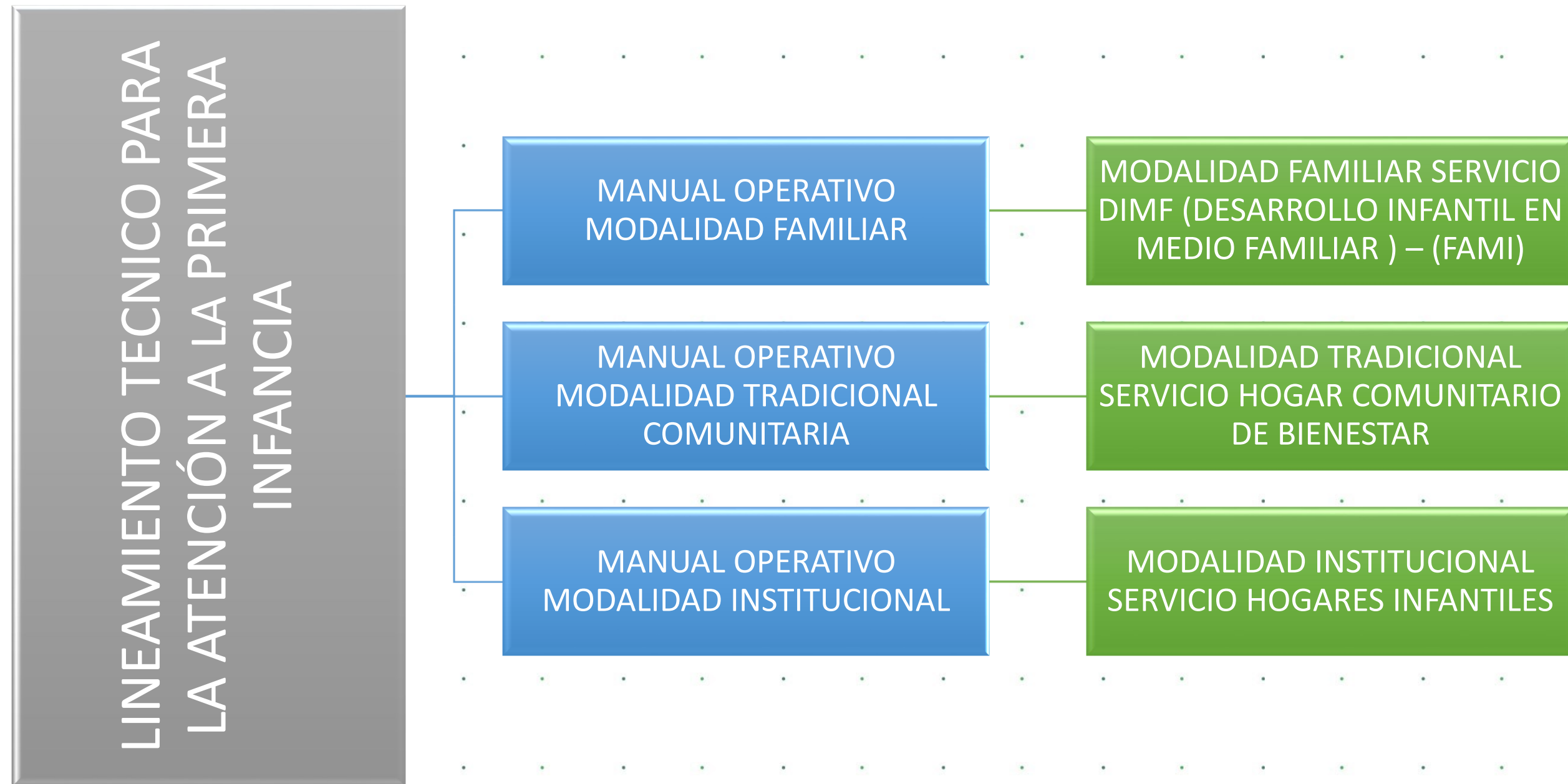
Temas consulta previa - Regional Valle / CZ Sevilla



SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA OFERTADOS EN EL CENTRO ZONAL SEVILLA

Entidad Administradora de Servicio - EAS	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
HI CASA DE LA PROVIDENCIA N°256	MODALIDAD INSTITUCIONAL SERVICIO HOGAR INFANTIL – INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	245	245	\$771.550.465
HI LOS PICARINES N°255	MODALIDAD INSTITUCIONAL SERVICIO HOGAR INFANTIL – INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	60	60	\$188.348.543
FUNDACION UN MUNDO SIN FRONTERAS N° 364	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO -FAMILIAR INTEGRAL	22	521	521	\$ 1.042.606.444
UNION TEMPORAL PEQUEÑOS SUEÑOS ASMETCO N°453	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	47	470	470	\$1.312.477.062
UNION TEMPORAL PEQUEÑOS SUEÑOS ASMETCO N°453	HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	11	132	132	

TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS FAMILIAS)



SERVICIOS OFERTADOS EN EL CENTRO ZONAL SEVILLA





Estrategia Mis Manos de Enseñan para la primera infancia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



En que consiste la Estrategia Mis Manos te Enseñan que actualmente está desarrollando el ICBF en los Servicios de Primera Infancia?

ESTRATEGIA MIS MANOS TE ENSEÑAN

1 Proceso Pedagógico

- Actualización de proyectos y propuestas pedagógicas
- Planeación pedagógica
- Ambientación de espacios en el hogar
- Seguimiento al desarrollo
- Reflexión Pedagógica

2 Familia, Comunidad y redes

- Acompañamiento Psicosocial a las Familias
- Identificación y activación de rutas ante posibles casos de amenaza y vulneración de derechos
- Participación ciudadana y control social

3 Salud y Nutrición

- Promoción de hábitos de vida saludable
- Estado de salud de mujeres gestantes, niñas y niños.
- Seguimiento al estado de salud, especialmente de niñas y niños con desnutrición aguda, moderada o severa.
- Acceso y consumo diario de alimentos en calidad, cantidad e inocuidad.

4 Talento Humano

- Distribución de funciones y productos por cada perfil del talento humano.
- Formación y cualificación del talento humano a través de Fondos ICETEX, Aula Virtual AVISPA y por valor técnico agregado -BANOPI
- Bienestar del Talento Humano
- Grupos de Estudio y Trabajo

5 Ambientes Educativos y protectores

- Gestión de Riesgos de accidentes en el hogar y el entorno
- Póliza de seguro en caso de accidentes
- Acciones frente a violencias, lesiones y fallecimientos presentados durante el aislamiento preventivo.

6 Administrativo y de gestión

- Sistematización de experiencias significativas e innovadoras
- Aspectos administrativos y financieros de la atención

E1. ESTRATEGIA DE EXPERIENCIAS DE CUIDADO Y CRIANZA EN EL HOGAR ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL



Acompañamiento pedagógico (14 prácticas de cuidado y crianza) **y seguimiento al desarrollo**



Acompañamiento Psicosocial priorizado



Seguimiento al estado de salud

E2. ENTREGA DE RACIONES PARA PREPARAR Y MATERIAL PEDAGÓGICO



Ración para Preparar



Kit pedagógico



**Guía para Familias
Mis Manos te Enseñan**

PRÁCTICA DE CUIDADO Y CRIANZA

COMPONENTES: Salud y Nutrición – Ambientes Educativos y Protectores



Práctica 1:

Alimentar adecuadamente a niños y niñas de acuerdo con las características de su edad.



Práctica 2:

Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de alimentos.



Práctica 3:

Asegurar que niños y niñas reciban los cuidados necesarios para una buena salud.



Práctica 4:

Brindar los cuidados necesarios a la mujer gestante y en periodo de posparto.



Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón, al menos cada 3 horas y, especialmente, al llegar a casa, antes de comer y después de entrar al baño.



Práctica 6:

Mantener la casa limpia. Desinfectar superficies y dar un tratamiento adecuado a las excretas, las aguas residuales y los residuos sólidos.



Práctica 7:

Proteger a la familia de moscas, cucarachas, ratas, zancudos, murciélagos y otros animales que representan un peligro para la salud.



Práctica 8:

Tomar las medidas adecuadas para tener agua apta para consumo humano y aseo personal.



Práctica 9:

Tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes en el hogar y su entorno.

PRACTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA

COMPONENTES: Proceso Pedagógico – familia comunidad y redes



Práctica 10:

Fomentar el desarrollo de la autonomía de niños y niñas permitiendo que aprendan a realizar actividades como comer, vestirse e ir al baño por sí solos, siempre y cuando hayan desarrollado la capacidad para hacerlo sin la ayuda de un adulto.



Práctica 11:

Acompañar la construcción de la identidad promoviendo la participación de niñas y niños en las rutinas y las decisiones del hogar.



Práctica 12:

Promover la construcción de normas y límites, explicándoles a los niños las rutinas, actividades y situaciones cotidianas de la familia.



Práctica 13:

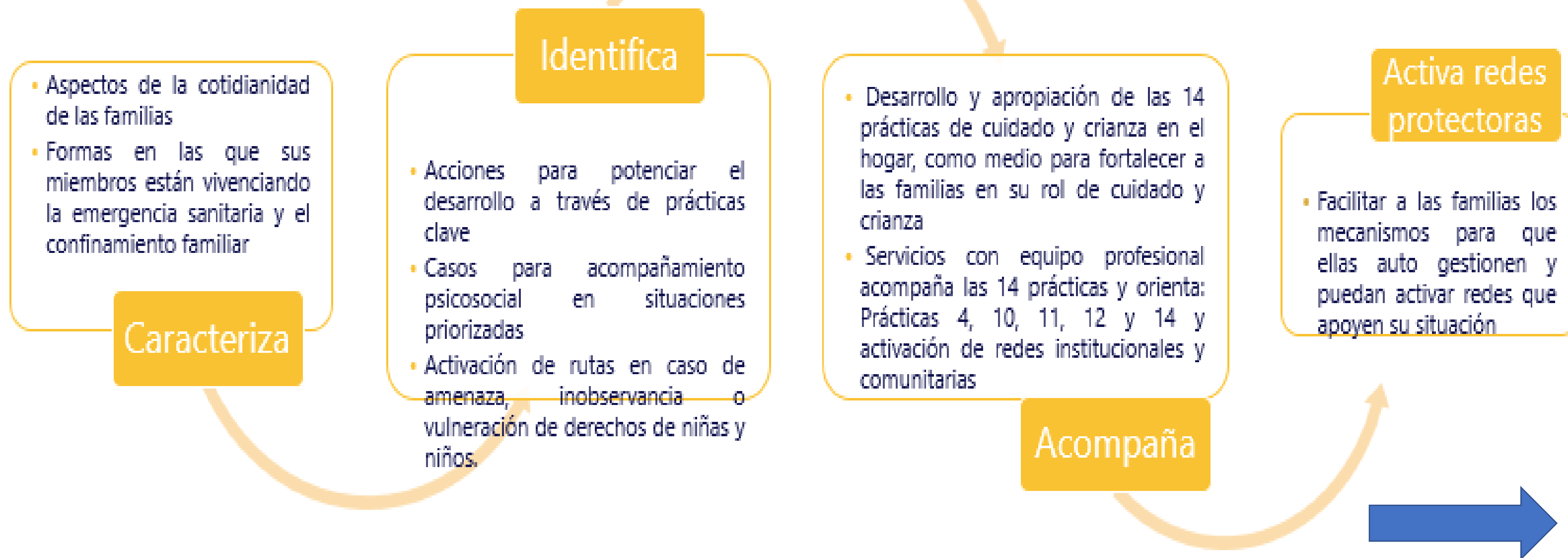
Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura con niñas y niños desde la gestación.



Práctica 14:

Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación.

ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIAL EN EL MARCO DEL COMPONENTE FAMILIA COMUNIDADES Y REDES SOCIALES



Estas actividades las desarrolla todo el Talento Humano de la EAS, a través del acompañamiento remoto.

SEGUIMIENTO AL ESTADO DE SALUD



1. Nutricionista hace las llamadas de seguimiento a los casos de desnutrición aguda, moderada y severa

2. Nutricionista identifica los casos que requieren atención en salud, según reporte de signos físicos de alerta

3. Nutricionista reporta a la Entidad Territorial de Salud y al coordinador de UDS

4. Coordinador de UDS consolida información y reporta a la EAS

5. Reporte diario EAS Formulario Web



FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estrategia actualización

Estrategia en el marco de "Mis manos te enseñan" para fortalecer los procesos pedagógicos y las prácticas de cuidado.

Estándar 32

Plan anual de cualificación, a partir de las características, necesidades e intereses del talento humano vinculado a los servicios y teniendo en cuenta la emergencia social, económica y ecológica generada por el COVID-2019.



Fondo 1787 de 2019

Fondo en administración para fomentar la formación inicial, avanzada y en servicio del talento humano

Valor agregado

Condiciones para que los operadores ofrezcan procesos de cualificación en el marco del contrato de aporte.

Acuerdos de gestión

Reporte del seguimiento a la implementación del proceso de fortalecimiento, formación y cualificación en la Dirección Regional

Sistematización de experiencias significativas e innovadoras

Tipo de experiencias:



Iniciativas que promueven y fortalecen las 14 prácticas de cuidado y crianza.



Iniciativas haciendo uso de medios comunitarios o alternativos cuando el contacto telefónico o virtual no es posible



Iniciativas para brindar asistencia técnica o movilizar la estrategia en su territorio.





LOGROS Y DIFICULTADES



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

LOGROS:

1. Mayor manejo de los medios tecnológicos.
2. Fortalecimiento de los vínculos familiares al realizar actividades en casa, donde se vincula toda la familia
3. El talento humano se ha fortalecido en cuanto al manejo de estrategias pedagógicas para el trabajo en familia y manejo de herramientas digitales
4. La resiliencia, ya que algunos padres de familia han tenido pérdidas y sin embargo ha sobre llevado la situación y trabajan. Mejora de la Ración de para preparar.
5. Avances positivos en el desarrollo del lenguaje, vocabularios y expresión de los niños y las niñas, debido a las actividades direccionadas para realizar en casa
6. Fortalecimiento de la expresión corporal, habilidades motoras gruesas y finas en los niños y las niñas.

DIFICULTADES:

1. Ansiedad y estrés en algunos padres de familias ocasionados por la misma situación.
2. La dificultad que he tenido es con el Internet, y mi herramienta de trabajo que es el computador el cual me colapsa y en momentos se queda detenido. También la falta de equipos para el trabajo ya que son obsoletos



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2019	Principales motivos	2019
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	602	Actas Complementarias	37
		Alimentos	114
		Ampliación de Información	1
		Custodia y cuidado personal	28
		Diligencias Administrativas	301
		Eventos y Capacitaciones	5
		Filiación	1
		Modalidades de Atención - Protección	1
		Otras Instituciones	8
		Permiso de Salida del País	1
		Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	37
		Servicio al Ciudadano	2
		Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	2
		Solicitud de Copias	40
Traslado de Historia	21		
Visitas	3		

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2019	Principales motivos	2019
Sugerencias	3	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	3
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	11	Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	2
		Hogares Comunitarios de Bienestar	6
		Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	1
		Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	2
Reclamos	131	Alimentos	47
		Consumo de Sustancias Psicoactivas	4
		Custodia y cuidado personal	24
		Ejercicio Arbitrario de la Custodia	1
		Filiación	15
		Modalidades de Atención - Protección	1
		Otras Instituciones	23
		Patria Potestad	4
		Permiso de Salida del País	2
		Servicio al Ciudadano	4
Visitas	6		

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2019	Principales motivos	2019
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	602	Actas Complementarias	37
		Alimentos	114
		Ampliación de Información	1
		Custodia y cuidado personal	28
		Diligencias Administrativas	301
		Eventos y Capacitaciones	5
		Filiación	1
		Modalidades de Atención - Protección	1
		Otras Instituciones	8
		Permiso de Salida del País	1
		Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	37
		Servicio al Ciudadano	2
		Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	2
		Solicitud de Copias	40
Traslado de Historia	21		
Visitas	3		



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS ANTERIOR

MESA

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento
Realizar una feria con los programas de primera infancia en el municipio de Caicedonia, para dar a conocer a la comunidad la aplicación de la estrategia de tránsito armónico.	Equipo de Primera de Infancia	Octubre 31 2019
Socializar en dos sedes educativas del municipio de Caicedonia la ruta de las primeras 72 horas en casos de abuso sexual	Equipo de la defensoría de familia de protección	Septiembre 30 2019

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 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:..



Línea 141

Línea gratuita nacional para denuncia, emergencia y orientación.
Disponible las 24 horas



Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 80 80

Disponible de lunes a domingo las 24 horas



PBX: (57 1) 437 76 30

Disponible lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.





10. Evaluación



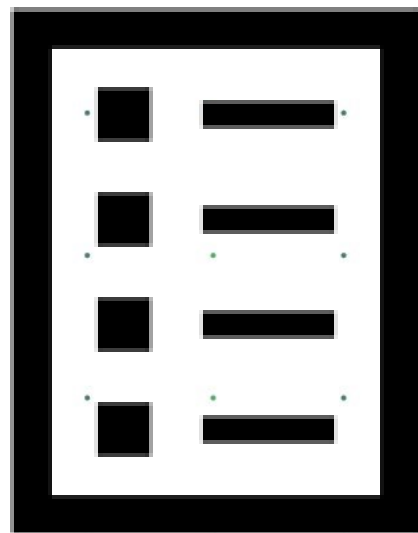
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

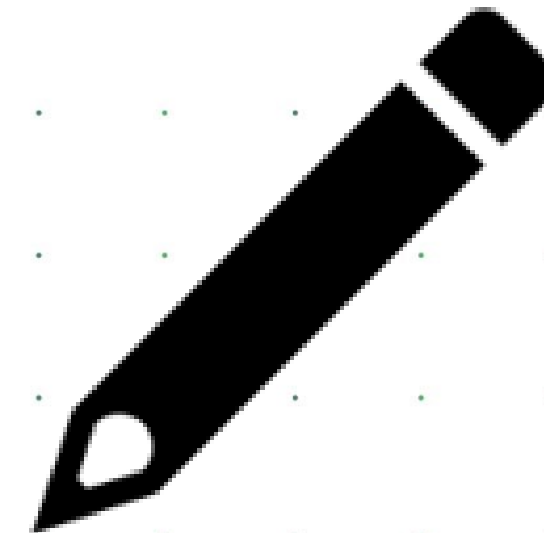


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**