



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL NORTE DE SANTANDER CENTRO ZONAL CÚCUTA DOS

Coordinadora Myriam Pérez Rojas



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Cúcuta 2 – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses, 29 días en las modalidades de primera infancia
6. Niñez y Adolescencia; Familias y Comunidades; Nutrición y Protección
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

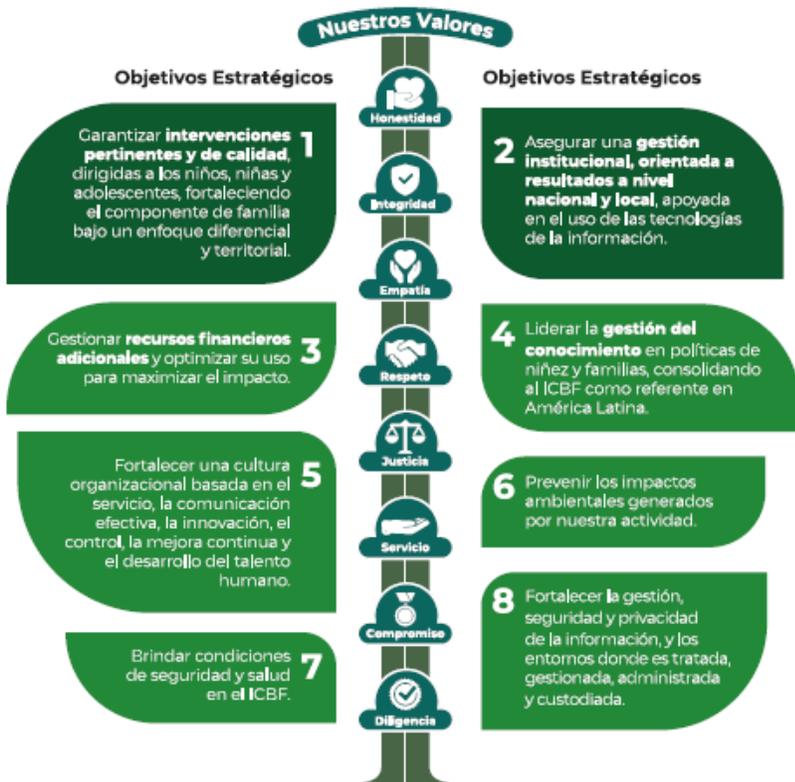


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

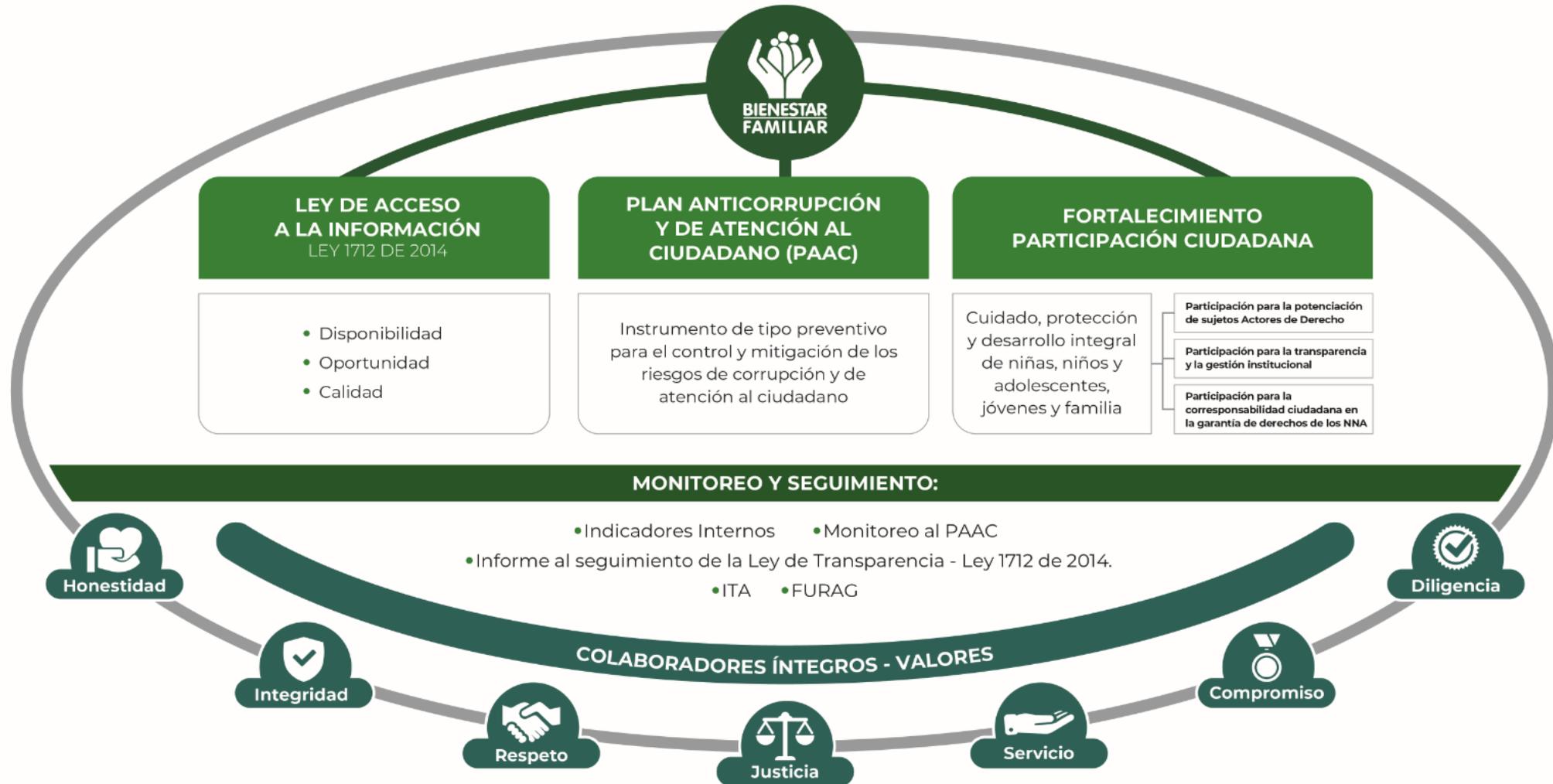
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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 INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

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”*

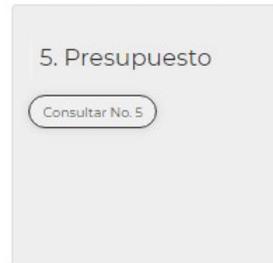
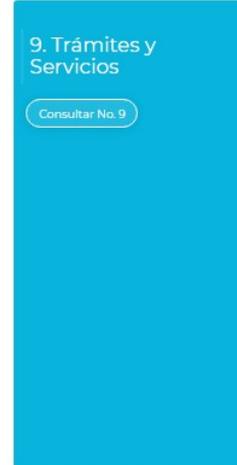
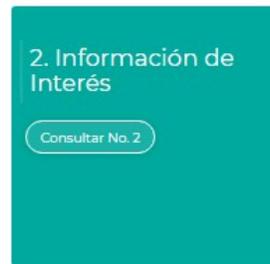
Ley 1952 de 2019

- 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.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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 RACIÓN PARA PREPARAR (RPP) a las modalidades de atención en Primera Infancia desde el mes de Marzo a la fecha.
- Se entrega el 70 % del complemento nutricional en ración para preparar una vez al mes con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante, niños y niñas de 6 meses a 5 años.

Beneficiarios de RPP

- Mujeres gestantes y en periodo de lactancia
- Niños y niñas de 6 meses- 5 años 11 meses 29 días
- Pertenecientes a los programas de Primera Infancia ICBF



Composición de Ración para Preparar – Modalidades Primera Infancia

ALIMENTO	CANTIDAD Gramos / cc	PRESENTACIÓN
Arroz blanco para consumo humano	2.000	4 bolsas de 500 gramos c/u
Pastas fortificadas	1.000	4 paquetes de 250 gramos c/u
Harina de maíz amarillo	1.000	2 bolsas de 500 gramos c/u
Lenteja	500	1 bolsa de 500 gramos
Frijol cargamanto	500	1 bolsa de 500 gramos
Aceite vegetal	1.000	4 botellas de 250 cc c/u
Panela	1.000	2 unidades de 500 gramos c/u
Huevo	3.600	60 unidades
Leche entera en polvo con hierro	2.400	6 bolsas de 400 gramos c/u
Atún lomititos en aceite	875	5 latas de 175 gramos c/u
Bienestarina®	1.800	2 bolsas de 900 gramos c/u
Alimento para mujer gestante y madre en periodo de lactancia	900	1 bolsa de 900 gramos c/u

Entregas de RPP Realizadas en el Municipio de Gramalote

SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA	CUPOS	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Modalidad Familiar	200	200	200	200	200	200
Modalidad Institucional	60	60	60	60	60	60
TOTAL	260	1300				

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Cartilla Mis Manos te Enseñan....

Es la estrategia marco del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar (ICBF) para acompañar a las familias colombianas para que los días de aislamiento preventivo se conviertan en grandes oportunidades de vivir experiencias enriquecedoras que les permitan compartir tiempo, estrechar vínculos afectivos y hacer de su hogar un entorno protector.





Componentes Kits Pedagógicos



COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Papel Iris / Papel Silueta / Papel para Origami	Block de 35 hojas, 90 gramos, tamaño carta, colores surtidos
Papel Bond Blanco / Cartulina blanca / Papel periódico en block / Papel Craft cortado	Block de 80 hojas, papel bond de 60 g/m2. Tamaño carta, color blanco
Vinilos y paleta mezcladora / Témperas / Acuarelas / Acrílicos / Pintura de dedos-pintucaritas	Pinturas a base de agua de excelente cubrimiento y fáciles de aplicar sobre diferentes superficies. Solubles en agua y mezclables. Seis recipientes de 20ml. Cuenta con paleta mezcladora en plástico de seis cuencos. Colores surtidos. No tóxica.
Tizas colores variados / Colores / Crayolas / Plumones	Colores variados, forma cilíndrica, Tamaño: 1.5 - 2.0 mm. No tóxico. Caja de mínimo 6 unidades, máximo de 8 unidades.
Palos de paleta / Lana / Limpiapipas chelines (dos paquetes) / Lentejuelas (30 gramos)	Palos de paleta o helado, elaborados en madera, paquete de 50 unidades, de fino acabado sin astillas. Color natural. Dimensiones de referencia: largo 11cm, ancho 1cm, grosor 2mm
Plastilina en barra escolar / Arcilla moldeables (2 barras de colores)	Fácil de moldear, en barra larga, de 193 gramos, 12 barras, consistencia firme no grasosa. Colores surtidos. Tamaño: grueso. Dimensiones caja: 17cm x 11cm x 1cm. No tóxica.
Crayolas / Colores / Plumones	Material: cera. Forma: Cilíndrica. Colores surtidos. Caja por 6. No tóxica.
Pimpones / Tapas de colores surtidos	Plástico. Diámetro: 40mm. Colores surtidos, 10 unidades por kit.

“Con el fin de que los niños y niñas puedan aprovechar esos materiales para desarrollar experiencias artísticas y juegos mientras permanecen en casa.”



3. Prevención de violencias

Logros:

- Acompañamiento a las modalidades de PI y atención a la familia, que se encuentran vinculadas al SNBF, para prevenir toda forma de violencia hacia NNA. Actividades de prevención y acompañamiento.
- Coordinación interna entre los procesos de prevención y protección.
- Coordinación interinstitucional con Comisarias de Familia.
- Seguimientos de equipos interdisciplinarios a NNA en proceso PARD.
- Atención inmediata en modalidades y operadores de servicio por parte de equipos disciplinarios para atender y manejar temas de violencias de NNA.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología para el Desarrollo de la Mesa Pública

*AUDIENCIA VIRTUAL – Plataforma Microsoft Teams

- Solicitud autorización para grabar
- Silenciar los micrófonos al momento del desarrollo de la Mesa Pública
- 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 la participación



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



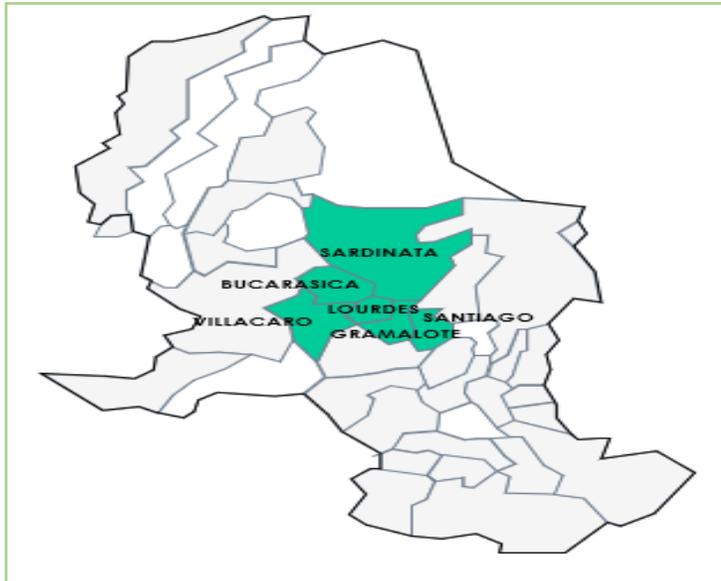
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL CÚCUTA DOS



Municipios de influencia	Gramalote, Bucarasica, Santiago, Lourdes, Sardinata, Villacaro
Funcionarios	Agosto – 2020
Personal de Planta	30
Contratistas	17
Vacantes	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020 - DANE	6.530	12.414	18.944

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

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL NORTE DE SANTANDER



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 Gramalote - Norte de Santander

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



13,97

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

Tasa departamental: 13,03 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



101,92

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

Cobertura departamental: 92,87 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



7,54

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

Tasa departamental: 7,1 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



42,85

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

Porcentaje departamental: 16,98

Violencia



NRI

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 152,23 • 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 CÚCUTA DOS

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	1.164	21.656	\$ 29.961.273.157	479	8.854	\$ 29.203.218.378
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	1	3.150	\$ 2.232.674.250	1	249	\$ 2.187.779.990
NUTRICIÓN	1	140	\$ 228.830.024	1	81	\$ 202.484.401
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	726	\$ 1.286.554.186	-	329	\$ 1.255.403.978
PROTECCIÓN	180	780	\$ 8.950.954.130	57	192	\$ 8.843.464.978



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



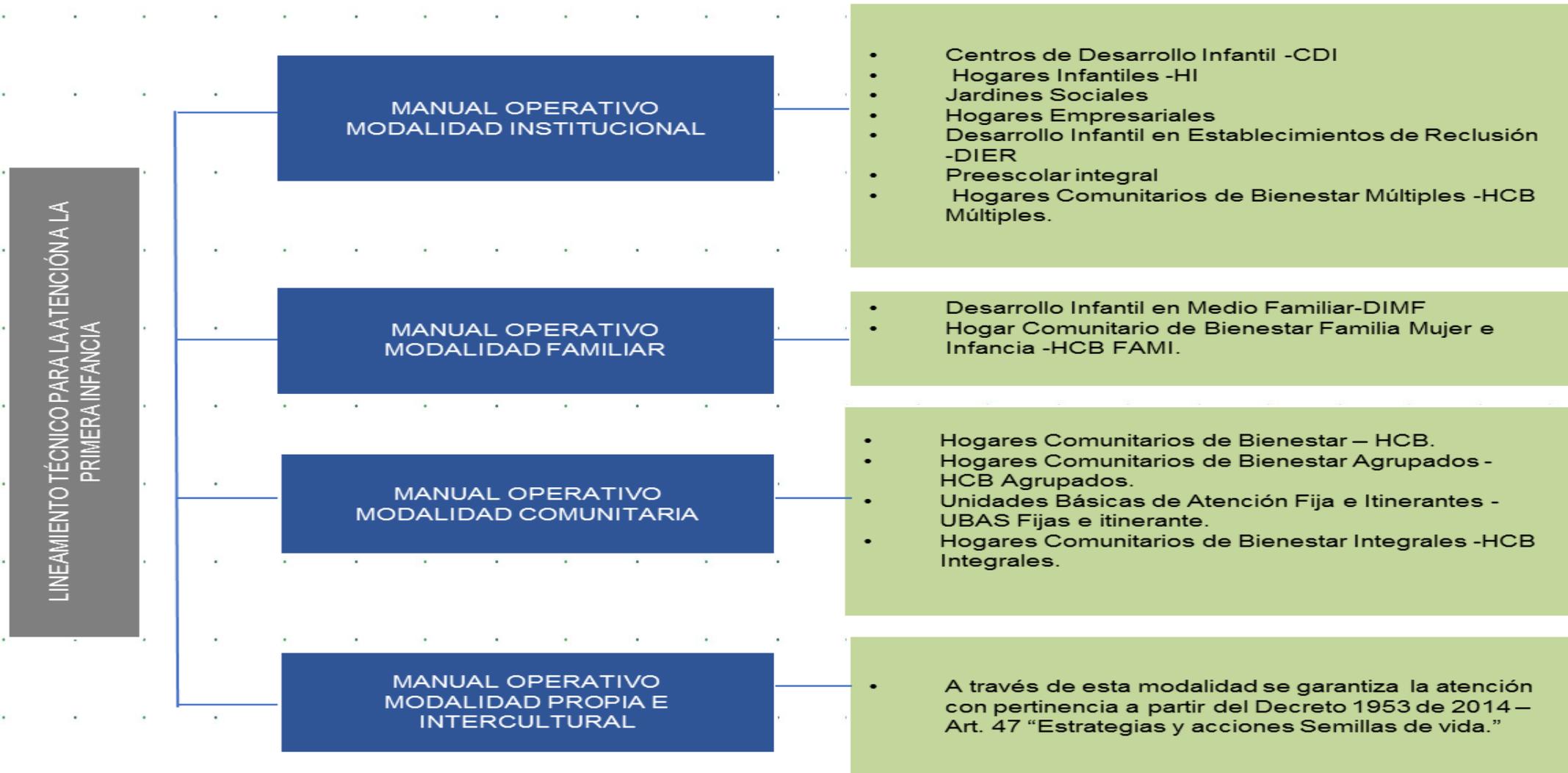
**BIENESTAR
FAMILIAR**

La metodología empleada para la realización de las encuestas fue de manera virtual.

No de encuestas realizadas CZ Cúcuta Dos: 135

**Tema elegido por las partes interesadas:
Atención de niñas y niños menores de 5 años y
11 meses, 29 días en las modalidades de
primera infancia.**

Esquema de Servicios – Modalidad Primera Infancia



Acerca de la Primera Infancia

Desde la creación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) mediante la Ley 75 de 1968 se han implementado estrategias y mecanismos de atención a niñas y niños de 0 a 6 años en todo el territorio nacional, y para obtener excelentes resultados y prestar servicios de calidad el ICBF ha fortalecido el talento humano vigencia tras vigencia y ha desarrollado estrategias, y proyectos para garantizar el desarrollo integral en el marco de la protección integral

Política de Estado - de Cero a Siempre



Ley 1804 de 2016: Representa la postura y comprensión que tiene el Estado colombiano sobre la primera infancia, el conjunto de normas asociadas a esta población, los procesos, los valores, las estructuras y los roles institucionales y las acciones estratégicas lideradas por el Gobierno, que en corresponsabilidad con las familias y la sociedad, aseguran la protección integral y la garantía del goce efectivo de los derechos de la mujer en estado de embarazo y de los niños y niñas desde los cero (0) hasta los seis (6) años de edad

Modalidad Institucional

Contexto:

Es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, 11 meses y 29 días podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años (sala cuna) y hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad. Siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar.

Servicios:

- CDI: Centros de Desarrollo Infantil
- HI: Hogar Infantil
- Hogares Empresariales
- Jardines Sociales
- Hogares Múltiples
- DIER: Desarrollo Infantil en Establecimiento de Reclusión



Modalidad Comunitaria

Contexto:

Ofrece atención a niñas y niños desde los 18 meses hasta los 4 años 11 meses y 29 días, que habitan en zonas urbanas o rurales, pertenecientes a familias focalizadas de acuerdo con los criterios definidos por el ICBF y las características del servicio. Cabe aclarar que en el rango de 18 a 24 meses sólo se podrá atender un niño o niña por unidad de servicio.

Servicios:

- HCB Familiar
- HCB Agrupados
- UBA: Unidades Básicas de Atención
- HCB Cualificados o Integrales



Modalidad Familiar

Contexto:

funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles, concertados y gestionados por la EAS. Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años (hasta los 6 años en donde no haya otro servicio de educación inicial o un centro educativo de educación formal), con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.



Servicios:

- DIMF: Desarrollo Infantil en Medio Familiar
- FAMI: Hogares Comunitarios de Bienestar



Oferta PI ICBF en el Municipio de Gramalote

MODALIDAD	SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO	CUPOS	RECURSOS
Familiar	Desarrollo Infantil en Medio.Familiar.– Sin Arriendo	4	200	\$409.572.200
Institucional	CDI – Sin Arriendo.	1	60	\$198.428.370
TOTAL	-	5	260	\$608.000.570

PRIMERA INFANCIA

Logros:

Acompañamiento telefónico de parte del equipo de apoyo a la supervisión con aplicación del instrumento de verificación de condiciones de calidad a familias de beneficiarios de primera infancia.

Monitoreo del estado de salud de los niños y sus familias, vinculados a programas de primera infancia.

Monitoreo y gestión para diligencias en salud (vacunas, crecimiento y desarrollo, controles prenatales, salud oral y nutrición).

Estrategia de cuidado y crianza y kit pedagógico.

Acompañamiento en prevención de accidentes en el hogar por medio de llamadas telefónicas.

Retos:

Articulación con padres de familia para los acompañamientos en la aplicación de los instrumentos de las condiciones de calidad.

Aplicación y desarrollo de actividades por parte de madres comunitarias y agentes educativos haciendo uso de la virtualidad.

Articulación de rutas en salud con padres de familia, para atención de la primera infancia.



6. Niñez y Adolescencia; Familias y Comunidades; Nutrición y Protección



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Se garantizan intervenciones pertinentes y de calidad dirigidas a las niñas, niños y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.



Programas priorizados para NNA entre 6 y 17 años, donde se pretende lograr la construcción de la paz a través del arte, la cultura, la participación y el deporte, desarrollando acciones de prevención frente a distintas situaciones de riesgo y vulneración de derechos como: Trabajo infantil, consumo de SPA, embarazo en adolescentes, toda forma de violencia y reclutamiento ilícito.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Fortalecimiento de la red familiar y entorno protector, garantizando ambientes sanos, en el que niños y adolescentes pueden vivir sanamente y en paz.

Se potencian las capacidades y habilidades de niños, niñas y adolescentes en sus tiempos libres, frente a actividades recreativas, lúdicas, deportivas y artísticas.

Retos:

Seguir fortaleciendo las capacidades de niños, niñas y adolescentes que se encuentran entre los 6 y los 17 años y sus familias, transmitiendo conocimientos, habilidades y capacidades para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones, así como el empoderamiento de sus vocaciones, intereses y talentos para la construcción de sus proyectos de vida. Estos procesos por la coyuntura ocasionada por el COVID 19, se continuaran apoyando mediante la virtualidad.

Oferta Niñez y Adolescencia ICBF en el Municipio de Gramalote

MODALIDAD	SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO	CUPOS	RECURSOS
Desarrollo Integral	Generaciones 2.0	-	25	\$6.172.775
Desarrollo Integral	Generaciones Rurales con Bienestar	-	100	\$58.412.200
TOTAL	-	-	125	\$64.584.975

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Diseña y ejecuta programas de acompañamiento familiar psicosocial y comunitario para impulsar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, y reducir y mitigar los efectos de la violencia, el abuso o la negligencia en su contra. Así mismo, brinda orientaciones técnicas para que los servicios que brindan el ICBF y otras entidades públicas fortalezcan el trabajo con las familias y las reconozcan como sujetos colectivos que gozan de especial protección del Estado, por lo que se encuentran en el centro de la política social moderna.



 Familia

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

En los procesos de acompañamiento Familiar se aplican metodologías lúdicas y se cuenta con Caja de Herramientas psicosociales desde un enfoque diferencial Inclusivo. Las Familias se empoderan al reconocer, aceptar y afrontar asertivamente los conflictos y controlar sus emociones. Se amplifica la capacidad de diálogo en la familia, se avanza en la expresión de emociones y sentimientos.

Retos:

Ante el acompañamiento no presencial el desafío en la conectividad para la participación de las Familias en la realización de los Encuentros Familiares Inclusivos y Comunitarios que inician a partir del Mes de Agosto de 2020.

NUTRICIÓN

Desde la dirección de Nutrición del ICBF, se articula la atención a la Primera Infancia específicamente en situaciones que ponen en riesgo el estado nutricional de niños, niñas y mujeres en periodo de gestación o lactancia.



Educación alimentaria y nutricional



Lactancia materna



Estrategia de atención y prevención de la desnutrición infantil



Política de seguridad alimentaria y nutricional



NUTRICIÓN

Logros:

1. Gestiones con Secretaria de Salud Municipal de Cúcuta - programa ampliado de inmunización (vacunas) con el fin de socializar el nuevo esquema de vacunación y solucionar inconvenientes en el servicio de las IPS en el marco de la pandemia por le covid-19
2. Apoyo a la seguridad alimentaria y nutricional de las familias beneficiarias con la ración para preparar en casa
3. Seguimiento Oportuno al estado nutricional de los niños y niñas beneficiarios a través de llamadas telefónicas
4. Educación alimentaria y nutricional a las familias beneficiarias a través de los diferentes medios de comunicación
5. Gestiones efectivas con las EPS de activación a la ruta de atención a la desnutrición.

Retos:

1. Entrega oportuna de RPP, ya que por las condiciones del territorio se presentan retrasos en el proceso.
2. Revisión de las medidas antropométricas que reportan algunas EAS en el aplicativo cuéntame, ya que se tabulan con errores y no corresponden a los beneficiarios, provocando alertas con diagnósticos nutricionales de malnutrición falsos.

PROTECCIÓN



Programa de adopciones



Coordinación de autoridades administrativas



Sistema de responsabilidad penal para adolescentes SRPA



Proceso administrativo de restablecimiento de derechos PARD

Acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes, mujeres lactantes cuantos estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.

PROTECCIÓN

Logros:

1. Se ha logrado mantener activos los servicios de protección para dar respuesta a las necesidades y situaciones de riesgo y amenaza del ejercicio de los derechos de NNA.
2. Oferta solidaria de alguna familias de vincularse a la modalidad de hogar sustituto para acoger en sus hogares NNA en protección.
3. Coordinación interinstitucional con el SNBF para dar respuesta a la solicitudes y requerimientos de oferta de servicio de los NNA que se encuentran en protección.

Retos:

1. Mantener la oferta institucional de los servicios de protección en época de pandemia.
2. Tramites extraprocesales y procesales de las DF de manera virtual para celebración de audiencias y conciliaciones.
3. Mantener la coordinación interinstitucional de las actividades que forman parte del SNBF para dar respuesta oportuna a los servicios que demandan los NNA.
4. Prestar servicios a los usuarios a través de la virtualidad y uso de diversas herramientas digitales para atender las solicitudes de los usuarios



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:

Se socializó a la población los temas concernientes a:

- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano ICBF -2019.
- Generalidades del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Mapa Estratégico ICBF.
- Medios y Canales de Atención ICBF Regional Norte de Santander – Centro Zonal Cúcuta Dos.
- Oferta de Servicios ICBF – Cobertura Municipio de Sardinata.
- Estrategia de Atención Integral para Niñas, Niños y Adolescentes, con Énfasis en la Prevención de Embarazo.
- Política Nacional de Infancia y Adolescencia.

Retos:

- Creación del plan de acción intersectorial
- Implementación RIA
- Elaborar documento de la Política Pública de Infancia, Niñez, Adolescencia y Familia

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Atención a NNA en condición de discapacidad	1	Sí
	Cobertura en unidades de servicio ICBF para NNA en condición de discapacidad	1	Sí
Quejas			
Reclamos			
Sugerencias			



**BIENESTAR
FAMILIAR**



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Petición: ¿Por qué los niños con discapacidad que viven en el Municipio de Sardinata no son atendidos en los Hogares Infantiles y CDI?	Centro Zonal Cúcuta 2	08/07/2019
Petición: Una ciudadana menciona que tiene una sobrina que presenta una discapacidad. La niña a pesar de tener cinco años de edad aún no camina, solo gatea y sufre de ataques de epilepsia ¿La niña podría ser atendida a través del programa Hogar Gestor del Municipio de Sardinata, actualmente brindan ese servicio y dónde?	Centro Zonal Cúcuta 2	08/07/2019



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 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



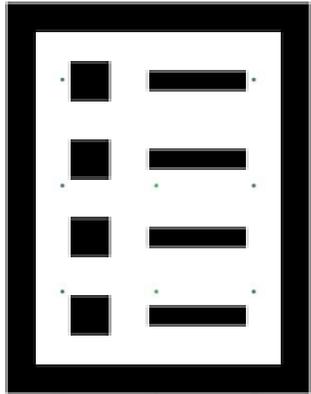
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



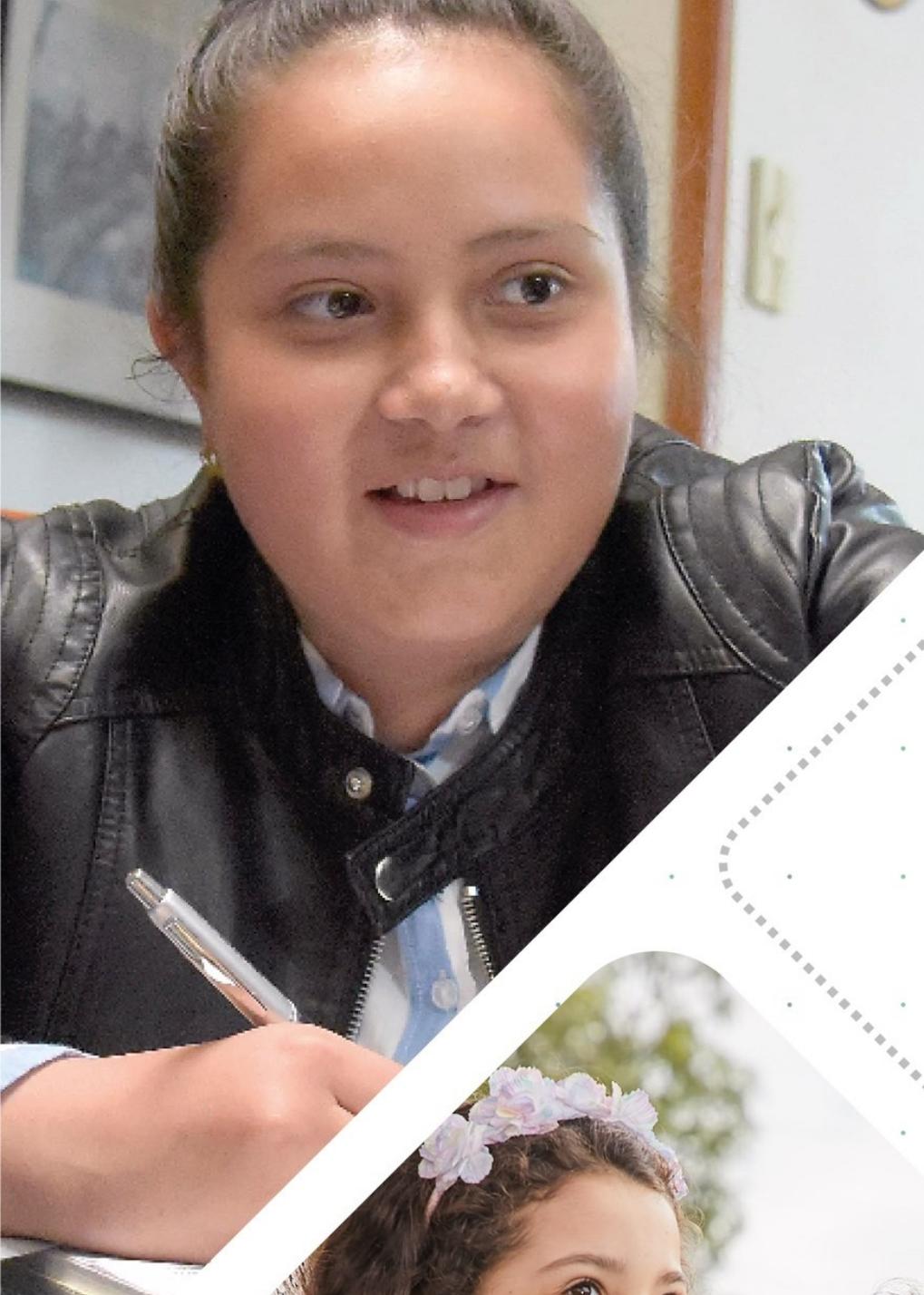
**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**