



**MESA PÚBLICA**

**REGIONAL NORTE DE  
SANTANDER  
CENTRO ZONAL**

**Cúcuta 3**

**Coordinador Aleyda Patricia  
Cuadros Velazco**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 1. Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Agenda

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



# 2. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## AUDIENCIA VIRTUAL – Plataforma TEAMS

Autorización para grabar

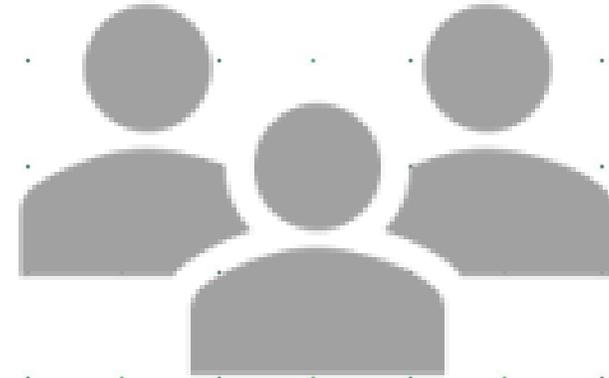
Silenciar los micrófonos al momento del desarrollo de la Mesa Pública

Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra al final de las intervenciones.

# 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.





# 3. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

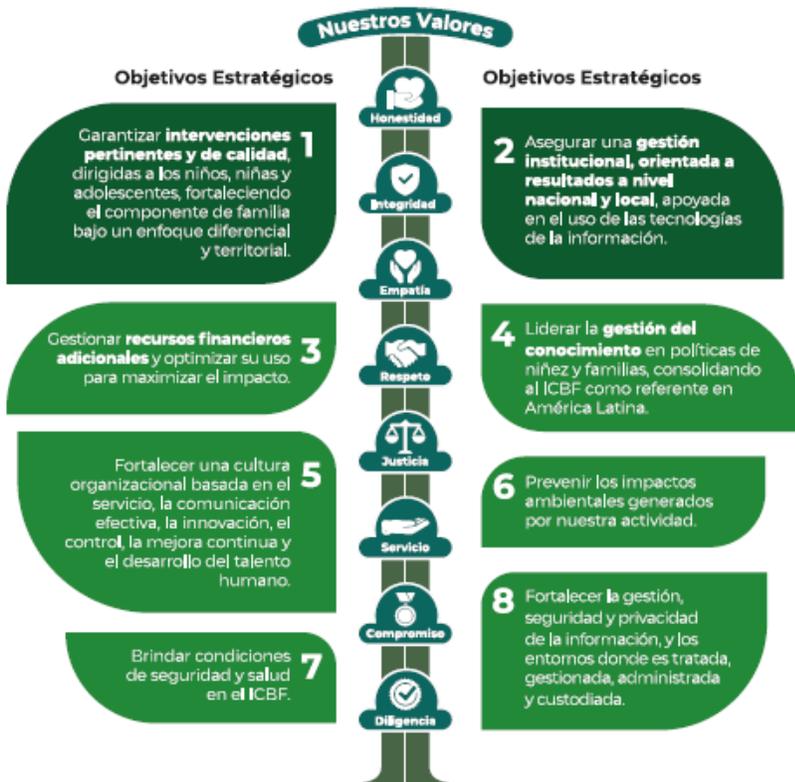


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



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

### Misión:

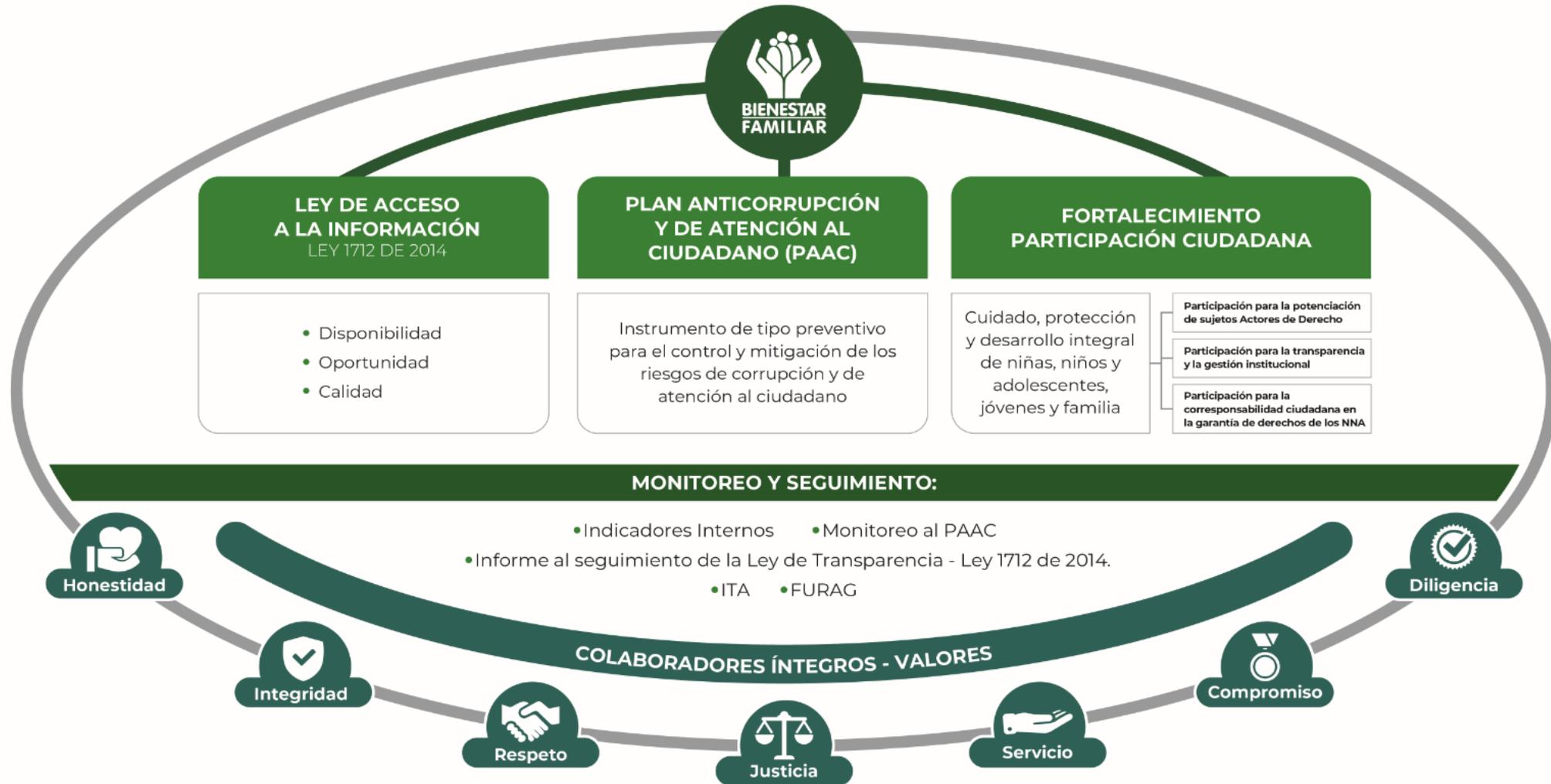
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### Visión

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

# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
  - «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

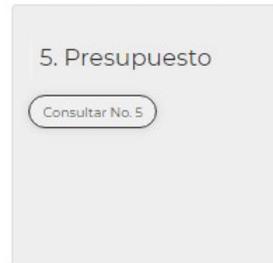
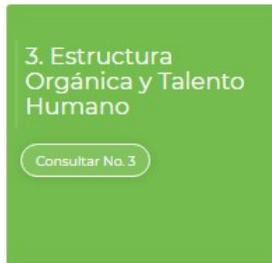
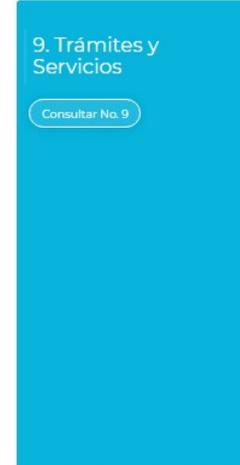
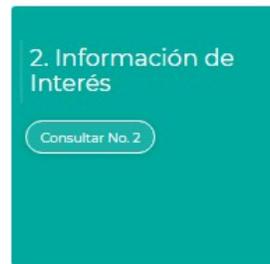
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



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

L  
O  
G  
R  
O  
S

- 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.

# 1. Seguridad Alimentaria

## COMPLEMENTEACIÓN ALIMENTARIA

Entrega Ración para Preparar - RPP



# INVERSIÓN DEL ICBF POR CONCEPTO DE COMPLEMENTACIÓN ALIMENTARIA

\$ 93.531.436

CON CORTE AL 31 DE AGOSTO de 2020



# 13,764 Kilos de alimentos entregados

CON CORTE AL 31 DE AGOSTO de 2020

# Ración Para Preparar



Ración para preparar mensual
<b>Cereales</b>
Arroz blanco para consumo humano
Pastas alimenticias
Avena en hojuelas
Harina de maíz
Harina de trigo
<b>Lácteos</b>
Leche entera polvo
<b>Carnes, huevos y Leguminosas</b>
Huevos de gallina (30 uds)
Atún (3 latas de 175 g)
Fríjol
<b>Grasas</b>
Aceite de girasol, maíz o canola



Azúcares	
Panela	1000

Carnes, huevos y Leguminosas	
Lenteja	1000

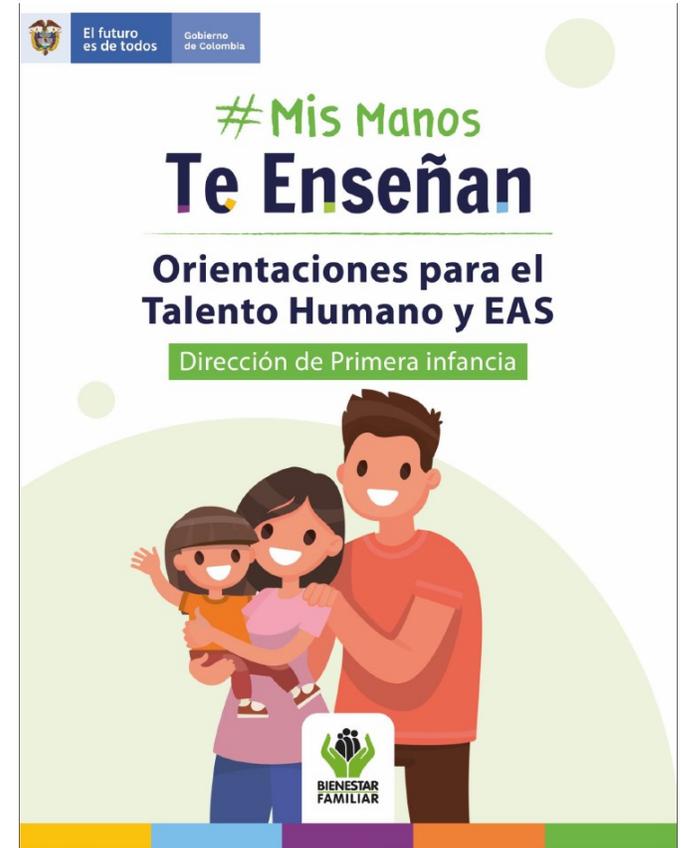
# ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

L  
O  
G  
R  
O  
S

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.



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



### Kit Pedagógico

Contiene Papel iris, papel bond blanco, vinilos y paleta mezcladora, tizas de colores, palos de paleta, plastilina, crayolas y pimpones.

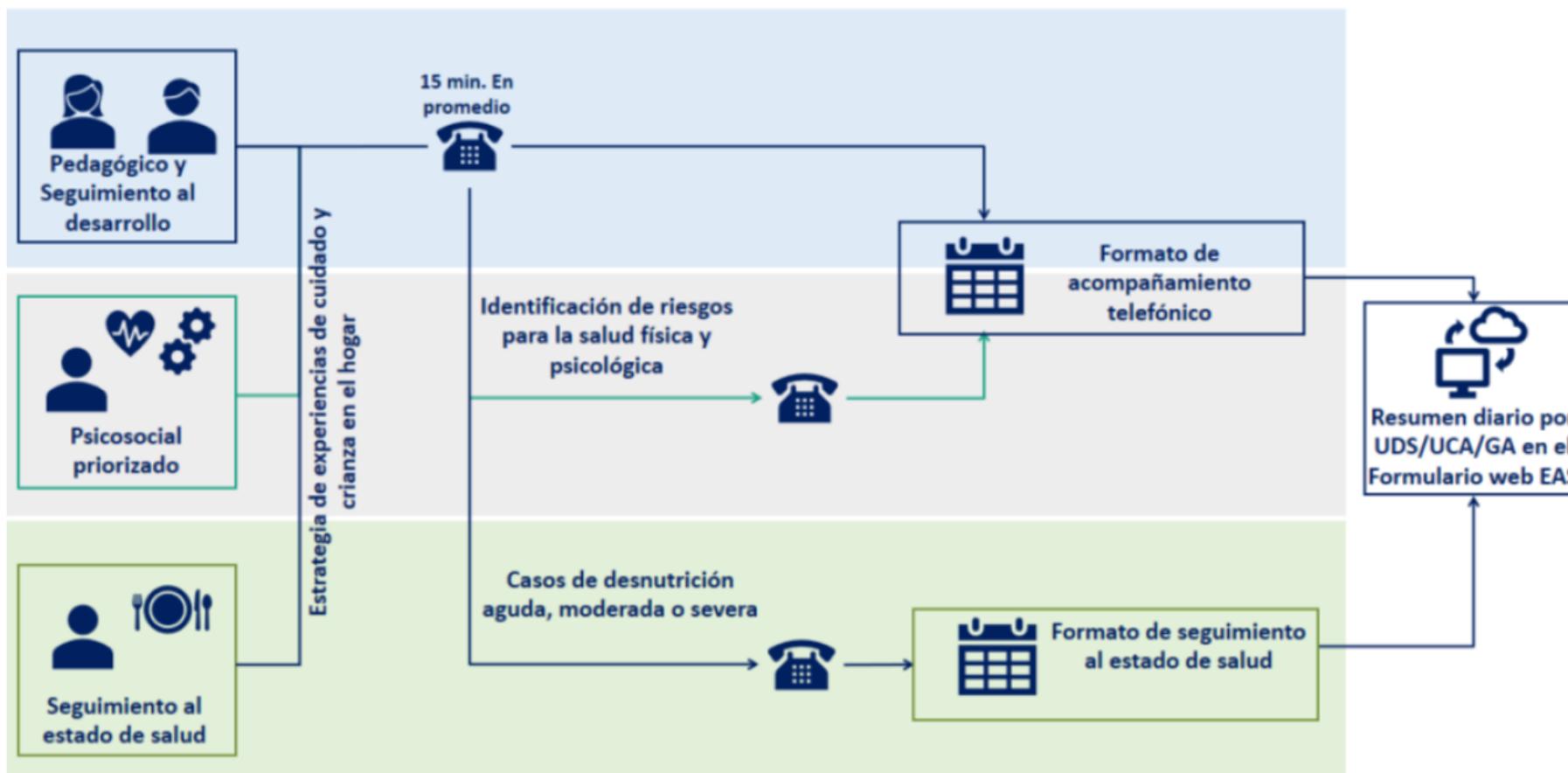
## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

La estrategia quiere seguir manteniendo un vínculo estrecho entre el talento humano y las mujeres gestantes, niñas, niños, sus familias y cuidadores a pesar de la distancia. Esto permitirá seguir promoviendo las 14 prácticas de cuidado y crianza aprovechando la cotidianidad del hogar para potenciar su desarrollo y fortalecer el rol de las familias y cuidadores en el desarrollo integral de la primera infancia

# 14 Prácticas de Cuidado y Crianza

<b>Práctica 1:</b> Alimentar adecuadamente a niñas y niños de acuerdo con las características de su momento de desarrollo.	<b>Práctica 2:</b> Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de los alimentos.	<b>Práctica 3:</b> Asegurar que las niñas y niños reciban los cuidados necesarios para una buena salud.	<b>Práctica 4:</b> Brindar apoyo a la mujer gestante y en periodo de posparto con los cuidados adecuados.
<b>Práctica 5:</b> Lavarse las manos con agua y jabón en los momentos clave.	<b>Práctica 6:</b> Mantener la casa limpia y dar un tratamiento adecuado a las excretas, las aguas residuales y los residuos sólidos.	<b>Práctica 7:</b> Proteger a la familia de moscas, cucarachas, ratas, zancudos, murciélagos y otros animales que representan un peligro para la salud.	<b>Práctica 8:</b> Tomar las medidas adecuadas para tener agua segura para consumo y aseo personal.
<b>Práctica 9:</b> Tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes en el hogar y su entorno.	<b>Práctica 10:</b> Acompañar el desarrollo de la autonomía de las niñas y los niños.	<b>Práctica 11:</b> Acompañar la construcción de identidad.	<b>Práctica 12:</b> Promover la construcción de normas y límites.
<b>Práctica 13:</b> Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura con niñas y niños desde la gestación.	<b>Práctica 14:</b> Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación.		

### 3. Prevención de Violencias



**!JUNTOS CUIDEMOS LOS RECURSOS DE LAS  
NIÑAS Y NIÑOS DE PRIMERA INFANCIA!**





# 4. Diagnóstico



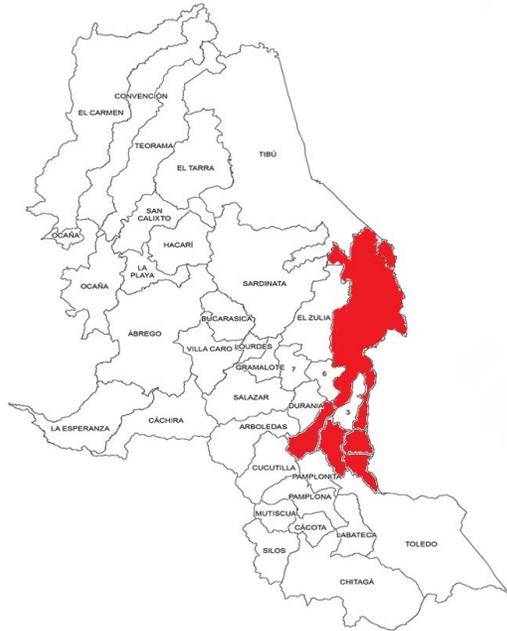
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL CÚCUTA TRES



**Municipios de  
Influencia**

**Puerto Santander, Villa del Rosario, Chinacota, Bochalema,  
Ragonvalia, Herrán y Cúcuta**

<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>AGOSTO 2020</b>
<b>Personal de Planta</b>	<b>27</b>
<b>Contratistas</b>	<b>11</b>
<b>Vacantes</b>	<b>0</b>



<b>Cifras poblacionales</b>	<b>Primera Infancia (0 - 5 años)</b>	<b>Infancia y Adolescencia (6 - 17 años)</b>	<b>Total población</b>
<b>Proyección de población 2019- DANE</b>	<b>16,156</b>	<b>31,344</b>	<b>161,884</b>
<b>Población Sisbén Por Debajo del Corte</b>	<b>10,605</b>	<b>27,909</b>	<b>175,669</b>

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – RAGONVALIA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## La niñez en Ragonvalia - Norte de Santander

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?



\*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?



<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).

### ¿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.

A modo de ejemplo, se observa que el indicador de “Tasa de Violencia Intrafamiliar” (2017) es del 43.46, tasa tres veces menor que la del nivel regional y nacional, representadas en 152,23 y 155,75 respectivamente.

Esto quiere decir que si bien, existen casos reportados de violencia intrafamiliar en el municipio, las acciones de prevención desarrolladas por la administración municipal han tenido efecto positivo.



# OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL CUCUTA TRES

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	512	10.238	24.063.804.110	512	10.238	14.380.644.027
<b>NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</b>	N/A	1.175	545.138.225	N/A	1.175	92.592.085
<b>NUTRICIÓN</b>	N/A	115	276.115.217	N/A	115	136.149.569
<b>FAMILIAS Y COMUNIDADES</b>	N/A	594	1.052.635.242	N/A	594	491.931.501
<b>PROTECCIÓN</b>	51	342	3.309.820.493	51	342	1.587.710.871
<b>TOTAL</b>		<b>12.464</b>	<b>29.247.513.287</b>		<b>12.464</b>	<b>16.689.028.053</b>

**\*Corte a 30/06/2020**

# OFERTA DEL ICBF EL EN EL MUNICIPIO DE RAGONVALIA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	4	232	598.213.057	4	232	357.573.809
<b>NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</b>	N/A	100	39.161.600			
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>332</b>	<b>673.374.657</b>	<b>4</b>	<b>232</b>	<b>357.573.809</b>

**\*Corte a 30/06/2020**



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

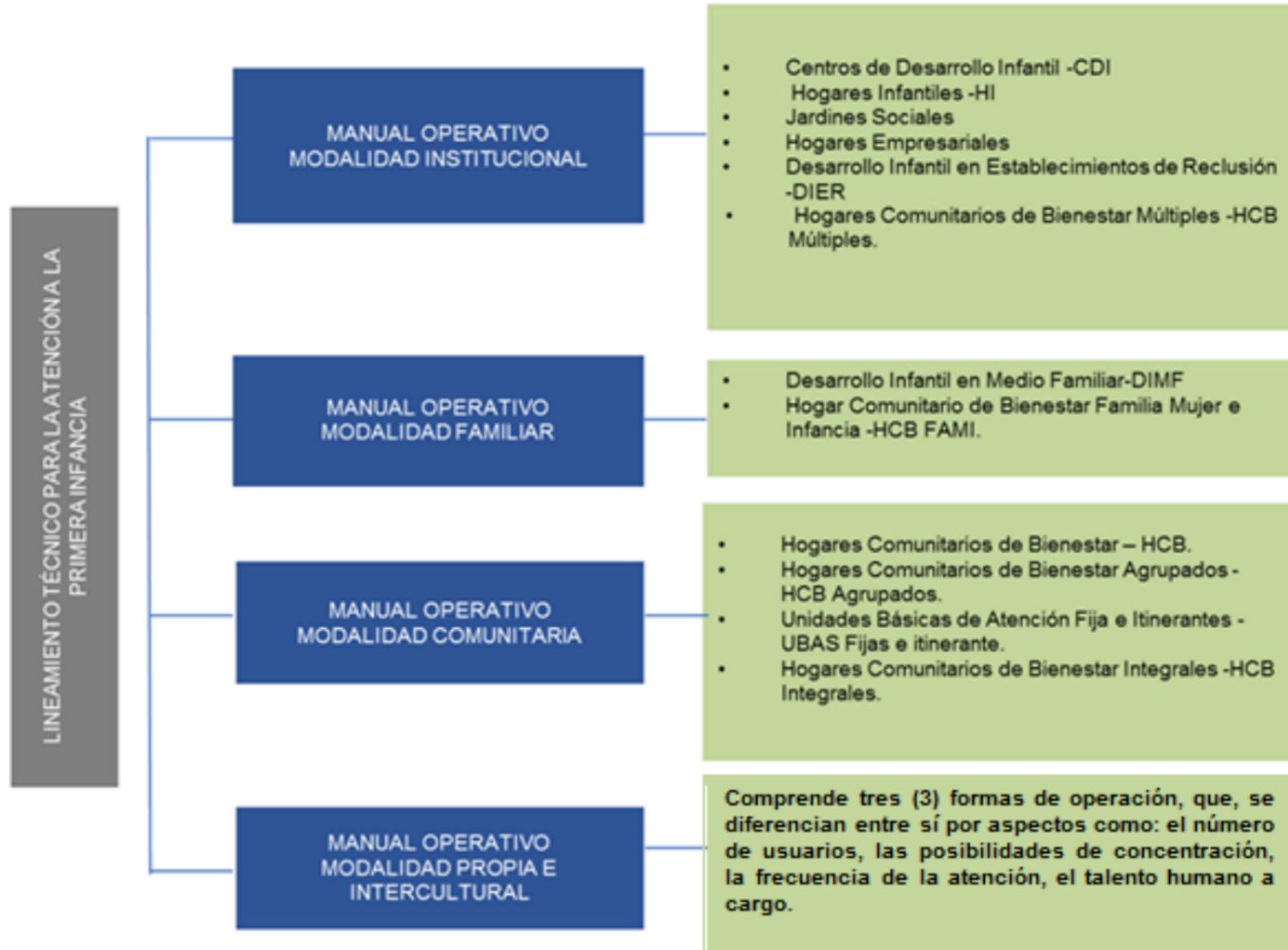
# PARTICIPATION CIUDADANA: SELECCIÓN DE TEMATICA

Con el fin de garantizar la participación ciudadana en el proceso de socialización de las actividades que desarrolla el Centro Zonal Cúcuta Tres en los municipios adscritos y particularmente en el municipio de Ragonvalia, se realizó encuesta virtual en la que se sometió a votación la elección de la temática a desarrollar en el espacio de la Mesa Publica 2020.

De los 723 participantes, 275 mostraron interés en conocer sobre la atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia, lo que representa el 38% de la muestra.



# PRIMERA INFANCIA



# MODALIDAD INSTITUCIONAL

## Centros de Desarrollo Infantil CDI



Este servicio está dirigida a niñas y niños de primera infancia, prioritariamente en el rango de edad de 2 años hasta los 4 años, 11 meses y 29 días; sin perjuicio de lo anterior, podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años, cuando su condición así lo amerite y la UDS cuente con las condiciones requeridas para atender a esta población

Durante 220 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas.

Componentes de atención:  
Familia, Comunidad y Redes;  
Proceso Pedagógico; Talento Humano; Salud y Nutrición;  
Ambientes Educativos y Protectores; Administrativo.

Servicio Gratuito.

# MODALIDAD INSTITUCIONAL

## Hogares Infantiles - HI



Es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días de edad.

Durante 210 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas.

Componentes de atención: Familia, Comunidad y Redes; Proceso Pedagógico; Talento Humano; Salud y Nutrición; Ambientes Educativos y Protectores; Administrativo.

Aporte de Tasa Compensatoria.

# MODALIDAD COMUNITARIA HCB-TRADICIONALES



Es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde 18 meses hasta 4 años 11 meses y 29 días

Durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas.

Componentes de atención: Familia, Comunidad y Redes; Proceso Pedagógico; Talento Humano; Salud y Nutrición; Ambientes Educativos y Protectores; Administrativo.

12 Beneficiarios por UDS

# MODALIDAD FAMILIAR

## Desarrollo Infantil en Medio Familiar DIMF



Atiende en zona rural y rural dispersa a mujeres gestantes, niñas, niños menores de años y hasta 5 años, 11 meses y 29 días.

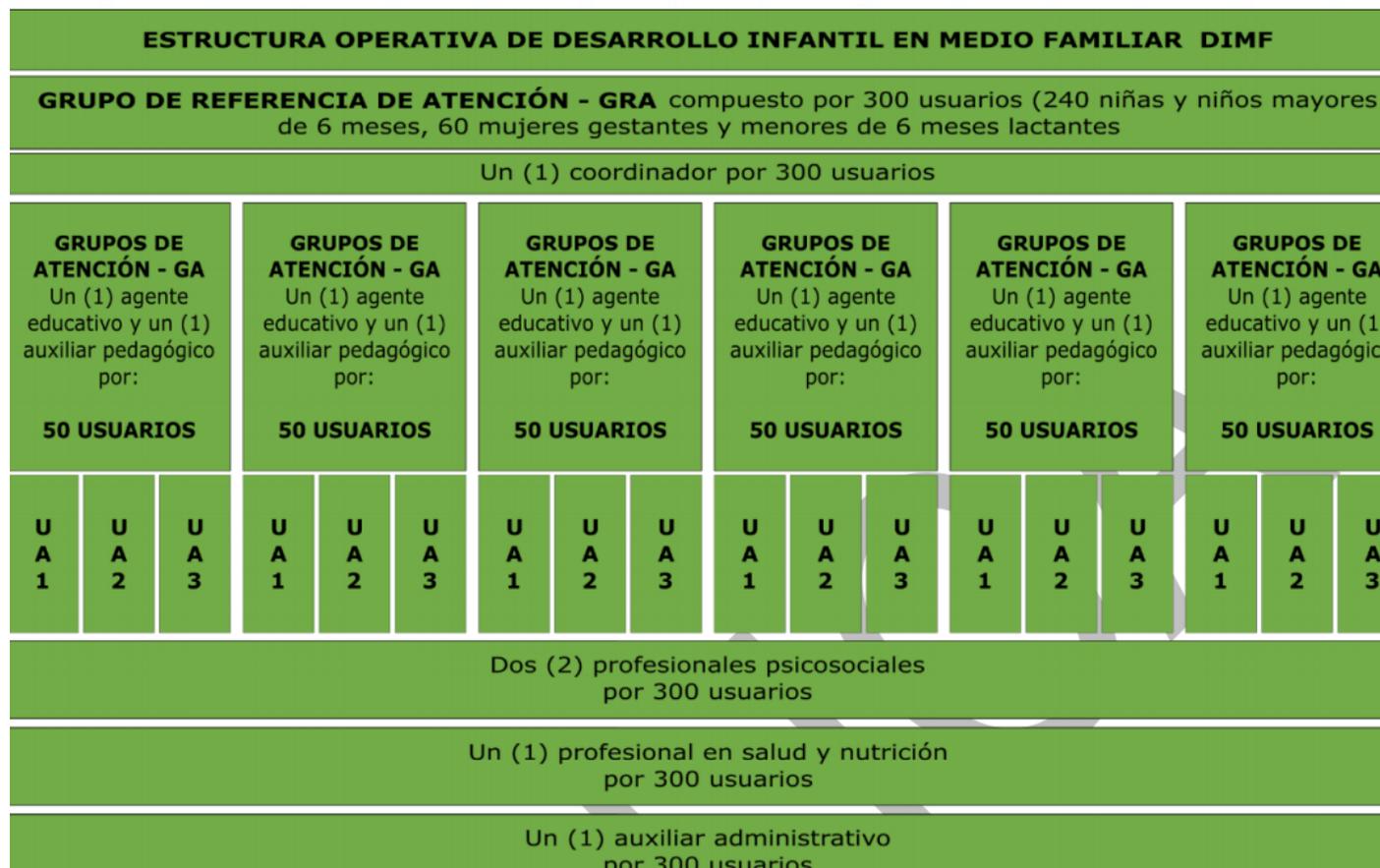
El servicio se brinda gratuitamente durante 11 meses, se realiza un encuentro educativo en el hogar al mes por usuario del servicio, 4 encuentros educativos grupales al mes (uno por semana) por unidades de atención.

Cuenta con un equipo de profesionales compuesto por: psicosociales, profesionales en nutrición o salud, docentes, auxiliares pedagógicos, coordinador y auxiliar administrativo.

Se entrega el 70 % del complemento nutricional en ración para preparar una vez al mes y refrigerio en los encuentros grupales (usuario y acompañante) con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante o al niño menor de 2 años.

# MODALIDAD FAMILIAR

## DIMF – ESQUEMA OPERATIVO



# MODALIDAD FAMILIAR

## HCB FAMI



Este servicio opera en la casa de la madre comunitaria, Atiende a 12 usuarios, mujeres gestantes, niñas y niños desde los 0 a los 2 años.

El servicio se presta durante 96 horas al mes, este tiempo será distribuido de la siguiente manera:

40 horas para encuentros educativos grupales con mujeres gestantes, niñas y niños menores de 2 años.

18 horas para encuentros educativos en el hogar (mínimo un encuentro por familia al mes).

12 horas de cualificación a la madre, padre comunitario o agente educativo.

26 horas para planeación pedagógica, coordinación de actividades propias del SNBF y desplazamientos.

# MODALIDAD FAMILIAR

## HCB FAMI ESQUEMA OPERATIVO

Unidad de Servicio (UDS) compuesta por:				
10, 12, 13, 14 y 15 usuarios				
1 madre, padre comunitario				
<b>UA1:</b> mujeres gestantes	<b>UA 2:</b> niñas y niños lactantes menores de 6 meses	<b>UA 3:</b> niñas y niños menores de 1 año	<b>UA 4:</b> niñas y niños de 13 meses a 2 años	<b>Todos los usuarios</b> Una vez al mes. Entrega de paquete de alimentos. (4 horas)
Una sesión cada 15 días. (3 horas)	Una sesión cada 15 días. (3 horas)	Una sesión semanal. (3 horas)	Una sesión semanal. (3 horas)	

# OFERTA DEL ICBF EL EN EL MUNICIPIO DE RAGONVALIA

MODALIDAD	SERVICIO	UDS	CUPOS	EAS
INSTITUCIONAL	CDI	1	120	FUNDACION SAC
COMUNITARIA	HCB TRADICIONAL	1	12	APHCB CHINACOTA
FAMILIAR	DIMF	2	100	FUNDACION SAC



# 6. NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

---

**Logro:** se ha logrado la integración de la familia y se promovió un espacio de interacción entre padres e hijos alterno a las actividades escolares.

**Reto:** Continuar con el desarrollo e implementación de la oferta de Niñez y Adolescencia desde virtualidad que nos permita llegar a todas nuestras Niñas niños y Adolescentes, sus Familias y Comunidades.



# 6. FAMILIAS Y COMUNIDADES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

**Logro:** 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.

**Reto:** 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.



# 6. NUTRICIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# NUTRICIÓN

**Logros:** El principal logro en el componente de salud y nutrición es 0% de beneficiarios con desnutrición aguda para el municipio de Ragonvalia. Todos los niños con esquema de vacunación.

**Retos:** mejorar el cumplimiento de citas de C y D, y transformación de comportamiento en hábitos saludables.



# 6. PROTECCIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

**Logro:** Se ha brindando protección a los NNA dentro del estado de emergencia sanitaria, garantizando un goce efectivo de sus derechos.

**Reto:** Continuar garantizado espacios saludables en casa, a través del acompañamiento a las familias, minimizando los diferentes tipos de maltrato, en atención a la emergencia sanitaria por COVID 19.



# 7. Informe

## P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# P.Q.R.S.

Año 2019		
TIPO-DE PETICIÓN	CANTIDAD	MOTIVO DE LA PETICIÓN
Reporte Amenaza o Vulneracion	314	Violencia física, psicológica y/o negligencia
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	739	
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	1601	Alimentos, Visitas y Custodia
Derecho de Petición - Información y Orientación	5.014	Diligencias Administrativas
Asistencia y Asesoría a la Familia	76	Articulación con las entidades de SNBF
Trámite de Adopción	4	
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	109	Solicitud de cupo en Modalidades de Protección
Inobservancia de derechos	28	
<b>TOTAL</b>	<b>7.885</b>	

Año 2020 Corte 31/07/2020		
TIPO-DE PETICIÓN	CANTIDAD	MOTIVO DE LA PETICIÓN
Reporte Amenaza o Vulneracion	194	Violencia física, psicológica y/o negligencia
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	399	
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	490	Alimentos, Visitas y Custodia
Derecho de Petición - Información y Orientación	1.289	Diligencias Administrativas
Asistencia y Asesoría a la Familia	20	Problemas de Comportamiento
Trámite de Adopción	3	
Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)	3	Remisión para seguimiento a la medida
Inobservancia de derechos	19	
<b>TOTAL</b>	<b>2.417</b>	



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

## Logros:

- Felicitaciones al desarrollo de la mesa publica 2019.
- Participación de la comunidad reflejada en peticiones, quejas, reclamos, sugerencia.
- Cumplimiento en tiempo y oportunidad a 5 sugerencias y peticiones generadas en Mesa Publica 2019.

## Retos:

- Fortalecer espacios de formación y capacitación a los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en temáticas como proyecto de vida, prevención del consumo de SPA, prevención de embarazos en adolescentes Etc..



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

---

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Respuesta a 5 peticiones recibidas en el marco del desarrollo de la mesa publica 2019, dentro de los 10 días hábiles siguientes al registro de las mismas en el sistema de información misional SIM.	Coordinación del Centro Zonal.	2 de Julio de2019



# 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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://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

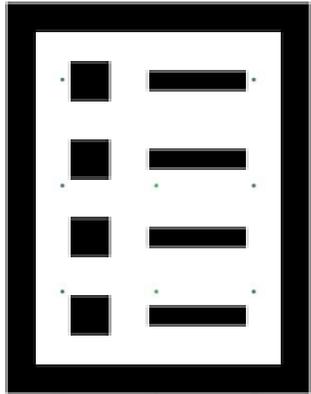
Gobierno  
de Colombia



**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**