



**MESA PÚBLICA**

**REGIONAL SANTANDER**

**CENTRO ZONAL**

**BUCARAMANGA SUR**

**Coordinadora**

**Ivalda Marina Chavarro**



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 Bucaramanga Sur – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. 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”*

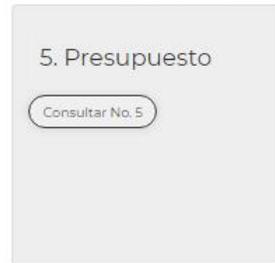
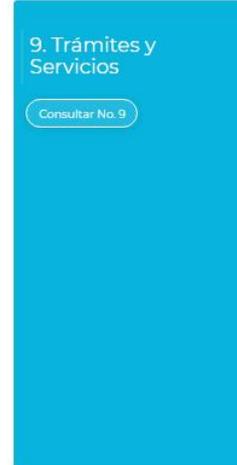
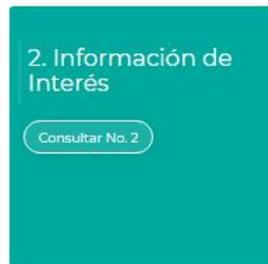
Ley 1952 de 2019

- 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 Ración para Preparar (RPP) **231,664 con corte a julio**
- Se promueven las condiciones indispensables para el disfrute del nivel mas alto de salud y nutrición de la Primera Infancia
- Se promueve el acceso y consumo diario de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad
- Promoción de hábitos de vida saludable
- Seguimiento del estado salud
- Seguimiento al estado de salud-Niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa.



## Objetivo 3 del PND: Lograr una alimentación adecuada y mejorar el estado nutricional de la población:

- A través de las agentes educativas y madres comunitarias en los acompañamientos telefónicos se han realizado actividades de Promoción, protección y apoyo de la lactancia materna con las familias de la modalidad familiar.
- A través de las agentes educativas y madres comunitarias en los acompañamientos telefónicos se han realizado actividades de Educación Nutricional con el fin de sensibilizar a las familias para la creación de entornos alimentarios saludables y sostenibles en las familias beneficiarias de los servicios de Primera Infancia.

# 1. Seguridad Alimentaria

## Logros

**Objetivo 2 del PND:** Mejorar la capacidad de los hogares para acceder de forma física y económicamente estable a alimentos:

- De marzo a Agosto se han entregado 2046 Raciones para Preparar en total a los 341 Beneficiarios de los Servicios de Primera Infancia en Zapatoca con un aporte del 70% del requerimiento nutricional del día.



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



En todas las modalidades de atención del ICBF Regional Santander, se ha continuado apoyando la complementación alimentaria a través de la entrega de Raciones para preparar (RPP)

- Primera Infancia **231.664 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Mil días para cambiar el mundo: **2.962 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Hemos entregado más de **197.445 kg** Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina Mas y Nutrigest) a todos nuestros niños, niñas y gestantes, durante la contingencia.

# Entregas Especiales de Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina)

Entregadas **4.433kg**  
de AAVN en Santander

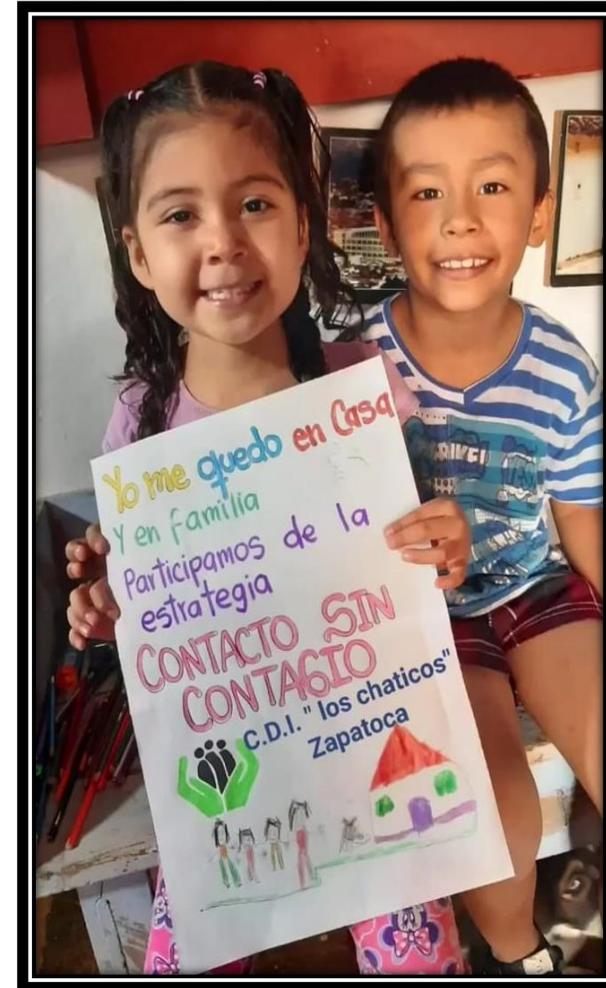


Gestionamos ante la Dirección de Nutrición y realizamos entrega especial de Alimentos de Alto Valor Nutricional a fundaciones, que atienden adultos mayores y personas con problemas de salud.



Entrega de Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios y documento “Mis Manos Te Enseñan-Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus”

58.345 Kits  
a corte 30 de julio



Con la flexibilización técnica y operativa de todos los servicios y modalidades de atención a la Primera Infancia y con la puesta en marcha la estrategia “contacto sin contagio” y posteriormente sustituida por “mis manos te enseñan”, se ha logrado favorecer el proceso de cuidado y crianza de las niñas y los niños y mujeres gestantes en el marco de la emergencia sanitaria.

Se ha logrado acompañar permanentemente a las familias a través de los medios y recursos disponibles como lo son llamadas, video llamadas, WhatsApp, programas radiales, televisivos, perifoneo, entre otros, promoviendo el aprovechamiento del tiempo en familia, la diversión y hacer de los hogares un espacio de exploraciones, juegos, expresiones artísticas y disfrute de la literatura.

## Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

1.356.798 llamadas a  
corte 30 de julio

- ☺ Acompañamiento Pedagógico Mis Manos te Enseñan.
- ☺ Acompañamiento Psicosocial Priorizado.
- ☺ Seguimiento al proceso de desarrollo infantil.
- ☺ Recomendaciones para el manejo de emociones y comportamientos entre los miembros del hogar ante situaciones de adversidad.
- ☺ Prevención de las enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes.
- ☺ Prevención Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAS).
- ☺ Gestión de Riesgos de accidentes en el hogar y el entorno.



# 3. Prevención de violencias

## Logros

Acompañamiento psicosocial a las familias

Identificación de alertas sociales, emocionales y comportamentales o de riesgo psicosocial

Suministro de herramientas para la activación de rutas de actuación ante amenaza, vulneración o inobservancia de derechos

Fortalecimiento de redes de apoyo familiares, sociales y comunitarias

Afrontamiento de duelos y acciones para el autocuidado y el cuidado del otro



Hagamos de  
**nuestra Casa**  
el lugar más seguro



## 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.



Hagamos de  
**nuestra Casa**  
el lugar más seguro



Busque siempre  
el diálogo y  
negociación

Por eso nunca  
debo decirle

SI LE PEGO ES  
POR SU BIEN

El confinamiento en  
casa puede  
incrementar las  
tensiones en la familia.



□ Dentro del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos se está realizando sensibilización, acompañamiento y asesoría a Equipos de Defensoría de Familia sobre variables de sexo, género, orientación sexual, sexo; marco normativo internacional, nacional y proyección de taller sobre la AGENDA 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible Objetivo 5 eliminación de todo tipo de discriminación contra las mujeres y niñas con estos equipos de todos los Centros Zonales de la Regional Santander.

□ A nivel regional se ha unido a las estrategias nacionales en las que se realiza difusión en redes sociales institucionales de las piezas y mensajes de las campañas de prevención **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme**, que favorecen la apropiación del marco normativo de todo tipo de violencias, rutas de activación y responsabilidades de las autoridades competentes de la protección integral frente a la violencia. Se socializan las campañas mencionadas con las instituciones que conforman el SNBF y se invitará a las instituciones a que compartan en sus redes sociales las etiquetas **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme** con mensajes de prevención frente a todo tipo de violencias.



BIENESTAR  
FAMILIAR



❑ Se realiza la divulgación a través de los diversos medios de comunicación como radio y televisión, incluso se ha incrementado las campañas para conocer las líneas de denuncias en líneas gratuitas y de atención de emergencias ICBF.

❑ La estrategia de Unidades Móviles en las acciones de acercamiento familiar se realiza orientación, asesoría y psicoeducación con las niñas y adolescentes en empoderamiento femenino, prevención del abuso sexual, amor propio, autoestima, gestión de emociones, toma de decisiones, alternativas para la manejo de conflictos y rutas de atención interinstitucional.

❑ Como prestador de servicios directos a la población entre 6 y 17 años, desde el proceso Niñez y Adolescencia el ICBF asume la revisión y el rediseño de su oferta, dentro de la cual se encuentra el Programa de Promoción y Prevención para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes - **“Generaciones 2.0”**, el cual fue diseñado para promover el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos por parte de ellos mismos, de sus familias, y de los demás actores corresponsables en la protección integral; movilizar sus proyectos de vida; y fortalecer la capacidad de sus entornos como escenarios protectores.

- ❑ En el ICBF reforzamos los canales de atención para que niños, niñas y adolescentes se comuniquen en caso de sentirse vulnerados o amenazados. La línea 141 y 3 líneas de WhatsApp, disponibles para denunciar.
- ❑ El ICBF ha fortalecido el equipo que está en primera línea para la protección de la niñez y adolescencia. En el país, son 980 defensores de familias, 2.000 psicosociales, 44 equipos móviles y 117 unidades móviles que lo hacen posible.
- ❑ Se insiste a través de los colaboradores, operadores, aliados estratégicos y usuarios a denunciar cualquier tipo de violencia en contra de niños, niñas y adolescentes. El @ICBFColombia tiene a disposición de la ciudadanía canales para atender alertas de vulneración de derechos. Como sociedad y #PorLaNiñezDenuncio, porque ellas y ellos insisten con #BastaDeHerirme.





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# ¿Qué es una 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.

*La situación actual es un desafío para entidades públicas y servidores, el llamado es a poner en práctica los valores del servicio público y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía.*

*Reinventarse para lograr interacciones de valor que permitan una comunicación efectiva es la forma de maximizar la gestión pública.*



# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR



## Área de Influencia del Centro Zonal

**8**

**MUNICIPIOS**

*Floridablanca*

*Betulia*

*Vetas*

*Los Santos*

*Piedecuesta*

*Zapatoaca*

*Santa Barbara*

*Tona*

Funcionarios

2020

Personal de Planta

31

Contratistas

10

Cifras poblacionales

Primera Infancia  
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia  
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población  
2019- DANE

195.129

408.709

603.838

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL SANTANDER

## 1.4 DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL

- o Tasa de violencia contra niños y niñas de 0-5años.

2015	208.3	2016	880.08
2017	771.77	2018	222.717

Fuente: SIVIGILA

- o Tasa de violencia contra niños y niñas de 6-11 años

2015	707.22	2016	1062.57
2017	0	2018	471.142

Fuente: SIVIGILA

- o Tasa de violencia contra adolescentes de 12-17 años

2015	795.4	2016	238.09
2017	246.305	2018	504.41

Fuente: SIVIGILA

**Comportamiento de los indicadores:** Se aprecia los casos de violencia hacia niños y niñas de primera infancia de acuerdo a lo reportado en el Sistema de Vigilancia Superior han disminuido; sin embargo, a nivel municipal se continúa trabajando en la prevención y denuncia de este tipo de casos.

# OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020			Zapatoca		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto Ejecutado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA:</b>									
HCB – COMUNITARIO	256	3072	6.234'320	241	2891	3.815'392	7	84	170'469
HCB – AGRUPADOS	9	288	616'418	9	288	384'920	-	-	-
HCB FAMI – FAMILIAR	23	322	516'802	21	294	318'515	-	-	-
CDI CON ARRIENDO	1	36	119'667	1	36	71'613	1	36	119'667
CDI SIN ARRIENDO	8	1855	5.783'418	8	1855	3.456'699	-	70	218'242
DIMF CON ARRIENDO	34	1716	3.523'525	34	1716	2.064'629	-	-	-
DIMF SIN ARRIENDO	25	1221	2.443'421	25	1221	1.446'641	3	151	302'175
HOGARES INFANTILES	6	695	2.189'941	6	695	1.308'725	-	-	-
<b>Total P.I.</b>	<b>362</b>	<b>9.205</b>	<b>21.427'512</b>	<b>345</b>	<b>8.996</b>	<b>12'867.134</b>	<b>11</b>	<b>341</b>	<b>810'553</b>
<b>NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</b>	-	850	333'145	-	-	-	-	50	19'596
<b>NUTRICIÓN</b>						356'471			13'354
<b>FAMILIAS Y COMUNIDADES</b>	-	660	1.143'796	-	2579	525'699	-	-	-
<b>PROTECCIÓN</b>	48	49	209'322	46	47	83'301	4	5	21'359

**Inversión Total en el Municipio de Zapatoca → 396 cupos representados en \$ 864'862.000**



# NUTRICIÓN

---

## Logros:

### Bienestarina:

Entrega Mensual por la Contingencia de 900 gramos para cada beneficiario de los servicios de primera infancia ya que normalmente se hace entrega de 450 gramos mensuales, es decir 900 gramos para dos meses.

## Retos:

**Seguimiento Nutricional:** Continuar articulación con Salud para lograr el seguimiento de los 8 niños y niñas con DNT Aguda , y en caso que después del seguimiento por el área de salud continúen con DNT Aguda se realice la entrega de la formula terapéutica lista para consumo con el fin de mejorar su estado nutricional.

# PROTECCIÓN

## MODALIDAD HOGAR GESTOR:

- RUBRO PRESUPUESTAL:  
C-4102-1500-14-0-4102037-02-122
- DENOMINACION DEL RUBRO:  
APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA
- BENEFICIARIOS EN EL MUNICIPIO DE ZAPATOCA:  
5 Beneficiarios
- UBICACIÓN GEOGRAFICA:
  - CASCO URBANO MUNICIPIO: 4
  - ZONA RURAL MUNICIPIO: 1

- Presupuesto Mensual HOGAR GESTOR Zapatoca 2020:  
\$1.779.950
- Presupuesto año 2020 HOGAR GESTOR Zapatoca :  
\$21.359.400
- Valor ejecutado HOGAR GESTOR Zapatoca (a 30 de junio de 2020):  
10.679.700



# 5. Temática Consulta Previa



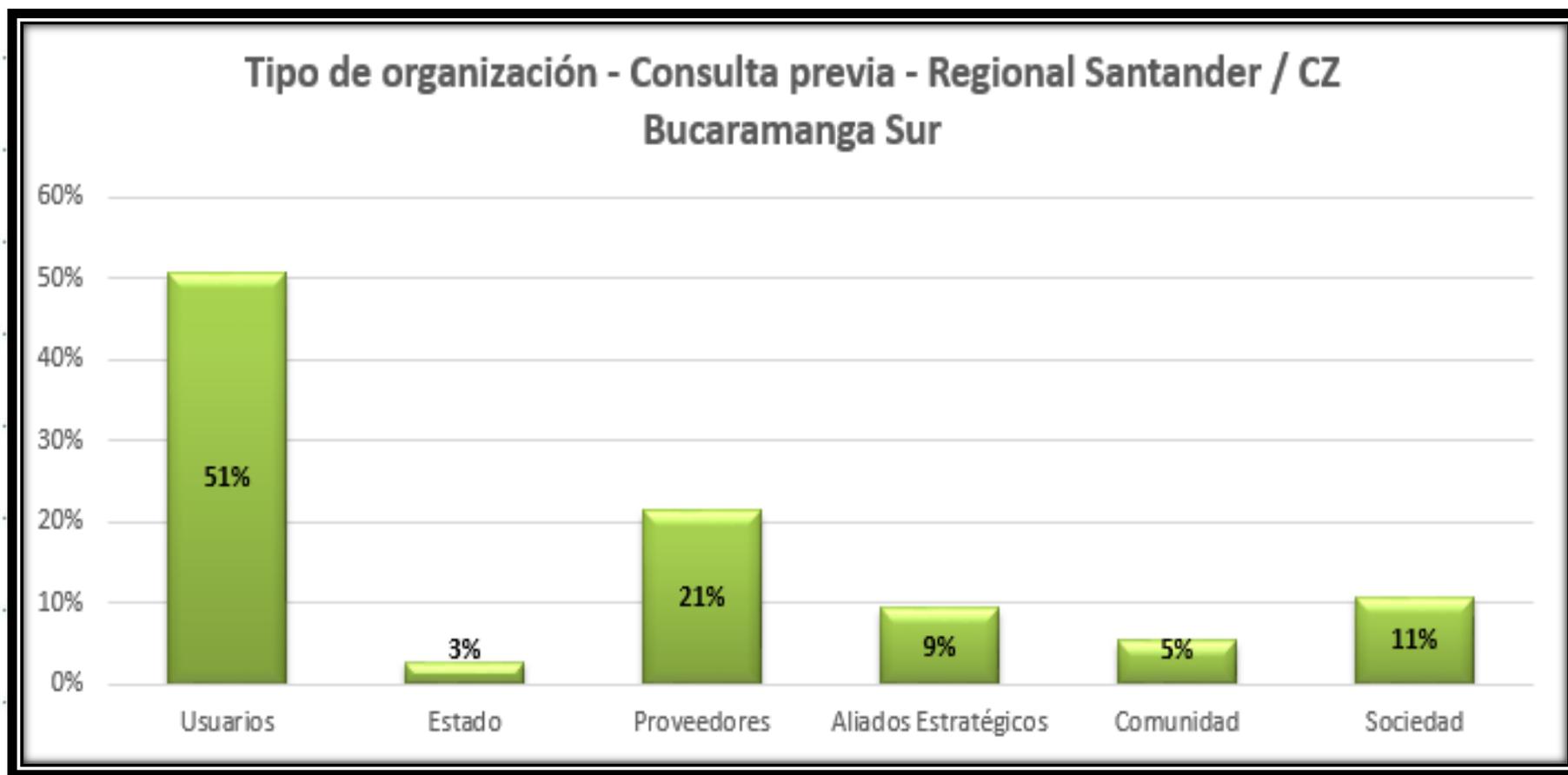
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

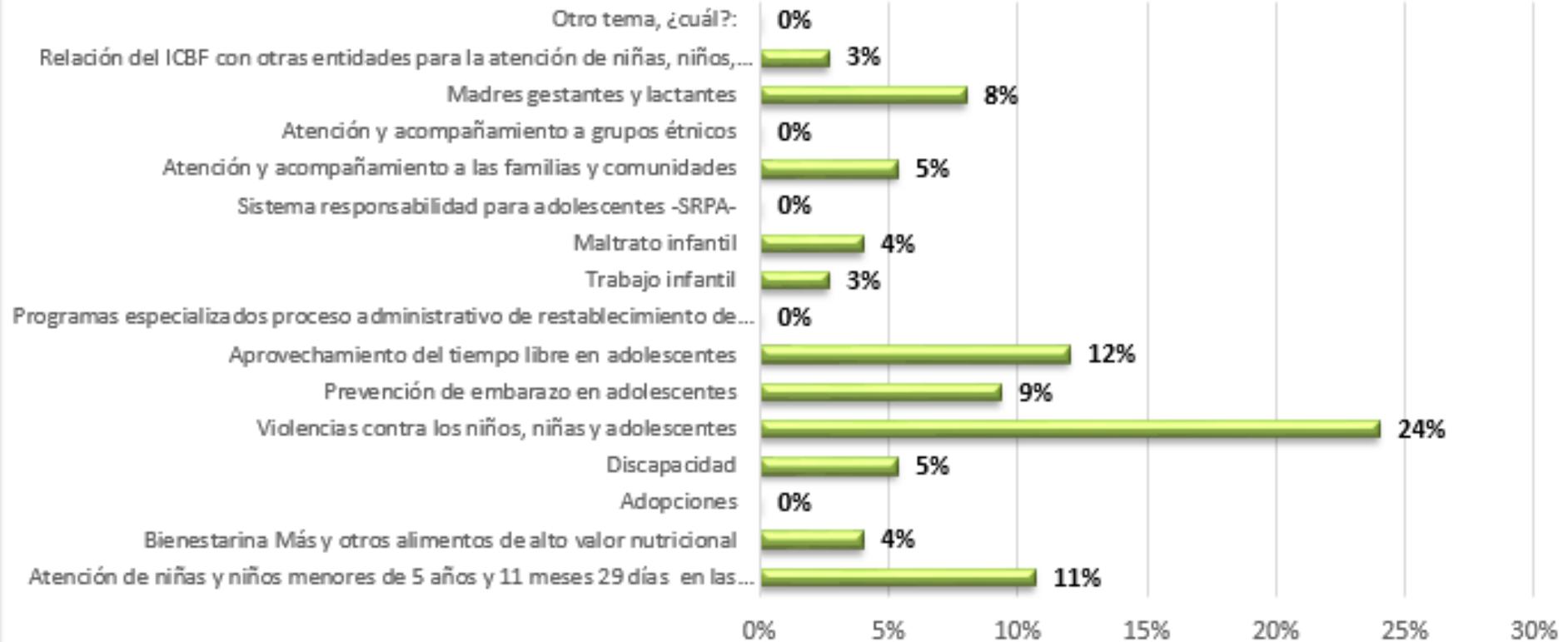


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Se realizó consulta previa virtual por medio de un documento de Google, en el cual se lograron aplicar 75 encuestas para determinar el interés de la comunidad por un tema particular, tratando de recoger el sentir de los usuarios de los programas que brinda el ICBF en el municipio de Zapatoca.



## Temas consulta previa - Regional Santander / CZ Bucaramanga Sur



Resultado de las Encuestas

No de encuestas → 75

Tema elegido por las partes interesadas → Violencias contra los niños, niñas y adolescentes



**Alianza Nacional**  
contra la Violencia hacia  
Niñas, Niños y Adolescentes



# 344

## Asesinatos

de niños, niñas y  
adolescentes  
entre enero y junio  
de 2019

Fuente: Instituto Nacional de Medicina  
Legal - Boletín Estadístico junio 2019

## La violencia no letal afecta a casi la mitad de niñas, niños y adolescentes en Colombia

**40.8%**  
mujeres

**42.1%**  
hombres

Fuente: EVCNNA (2019)



# Violencia sexual

**15%**  
mujeres

**8%**  
hombres

Sufrieron violencia sexual  
antes de los 18 años

Fuente: EVCNNA (2019)  
Jóvenes encuestados de 18 a 24 años

## Embarazo adolescente por violencia sexual

**9.545**  
embarazos  
en el 2018

De los cuales  
**5.723 (59,9%)**  
eran niñas entre  
10 y 14 años

Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal - Forensis 2019



# Violencia física

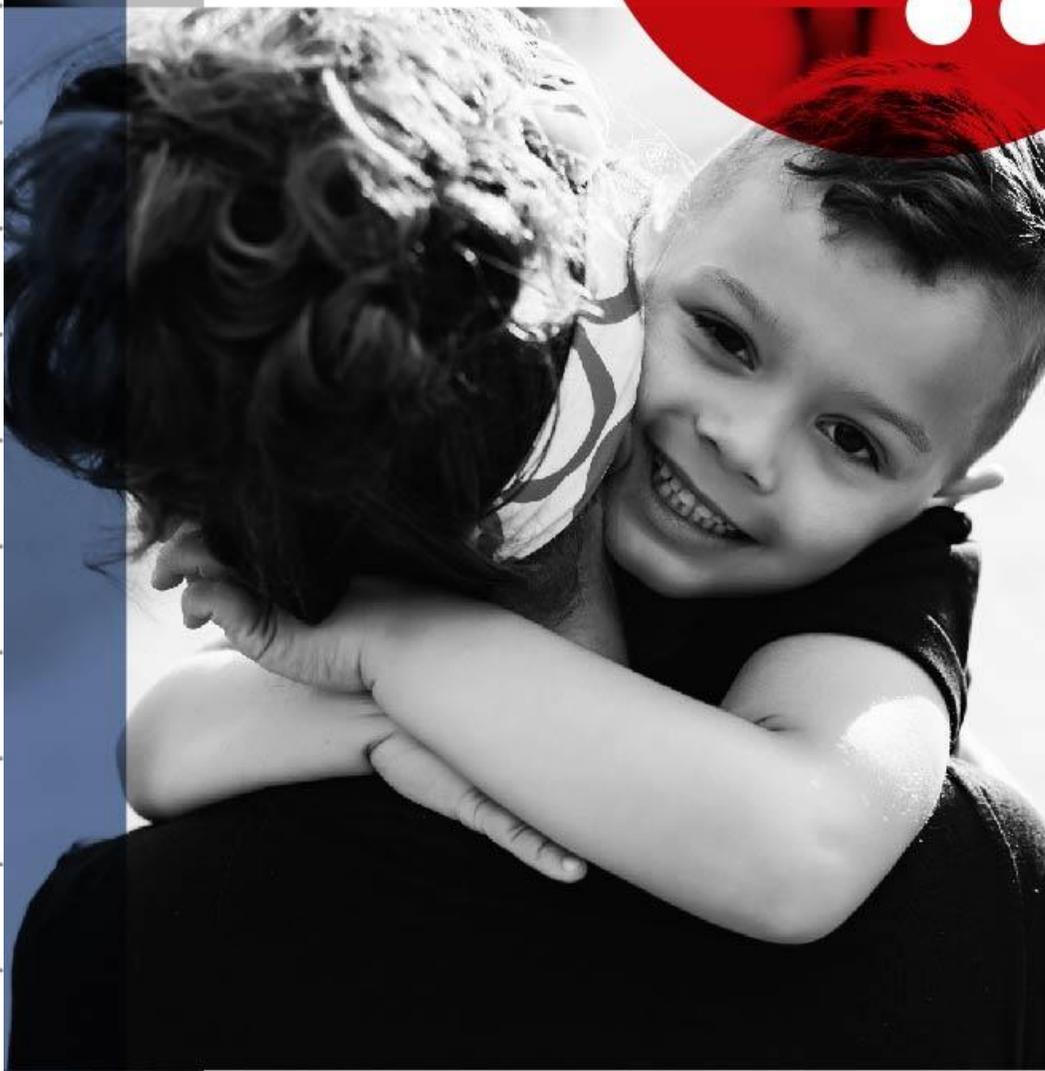
**27%**  
mujeres

**38%**  
hombres

Sufrieron violencia física  
antes de los 18 años

Fuente: EVCNNA (2019)  
Jóvenes encuestados de 18 a 24 años





## Violencia psicológica

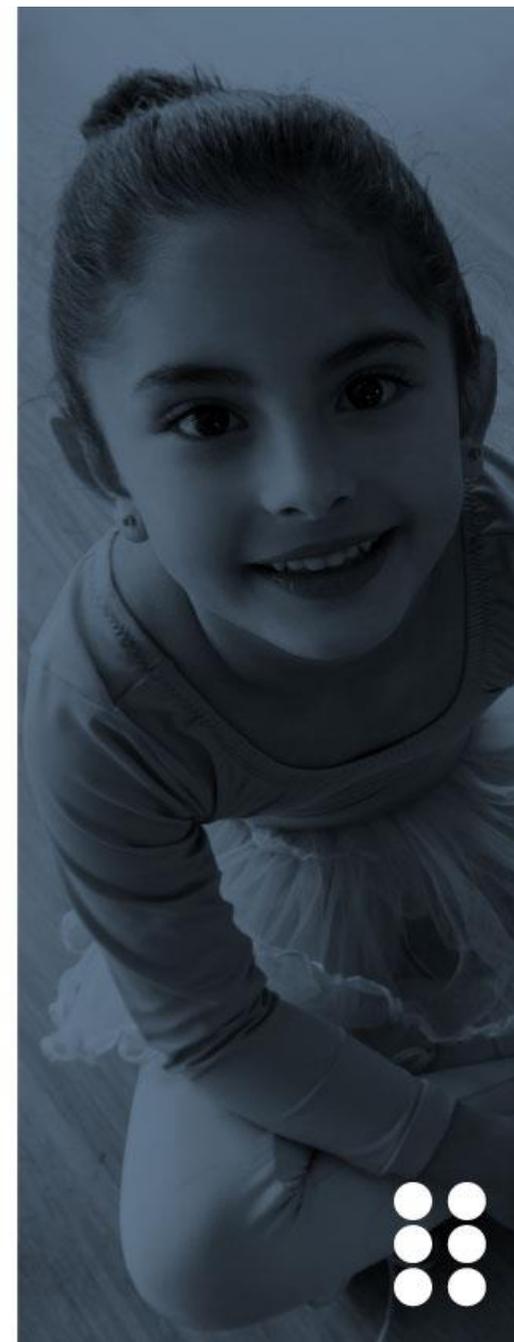
**21%**  
mujeres

**10%**  
hombres

Sufrieron violencia psicológica  
antes de los 18 años

Fuente: EVCNNA (2019)  
Jóvenes encuestados de 18 a 24 años

# Construcción colectiva por fases





Indicador	Línea base	Cuatrenio	Reducción
Tasa de violencia contra niñas, niños y adolescentes (tasa por cada 100.000 NNA)	303.8	260.2	14.3%

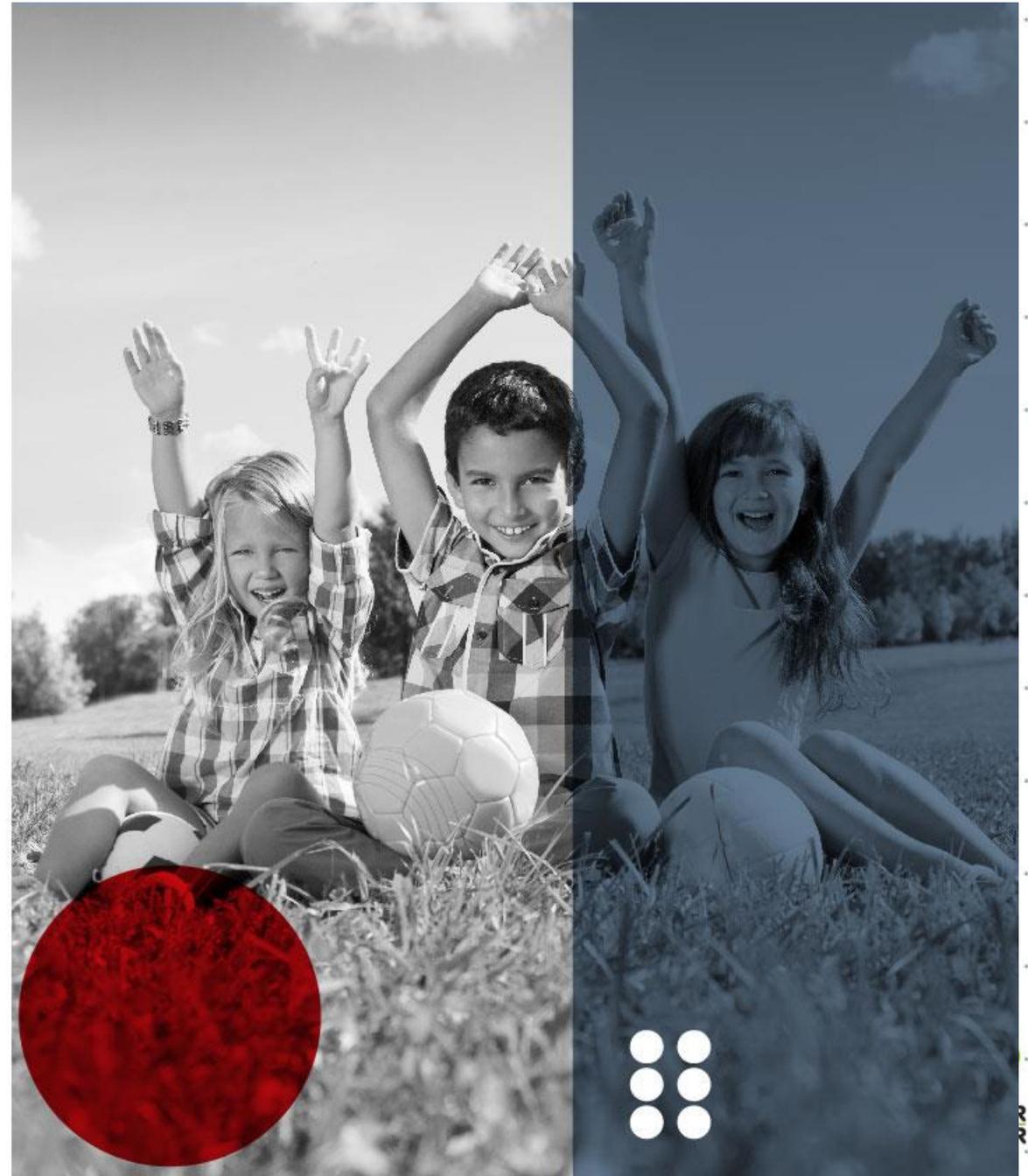
Esto significa que el 2022, **16.015 NNA** menos habrán sido víctimas de violencia en Colombia



# Consistente con el alcance del ODS



**16.2** Poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños



# Cifras de **violencia en Santander**

Corte a junio de 2020

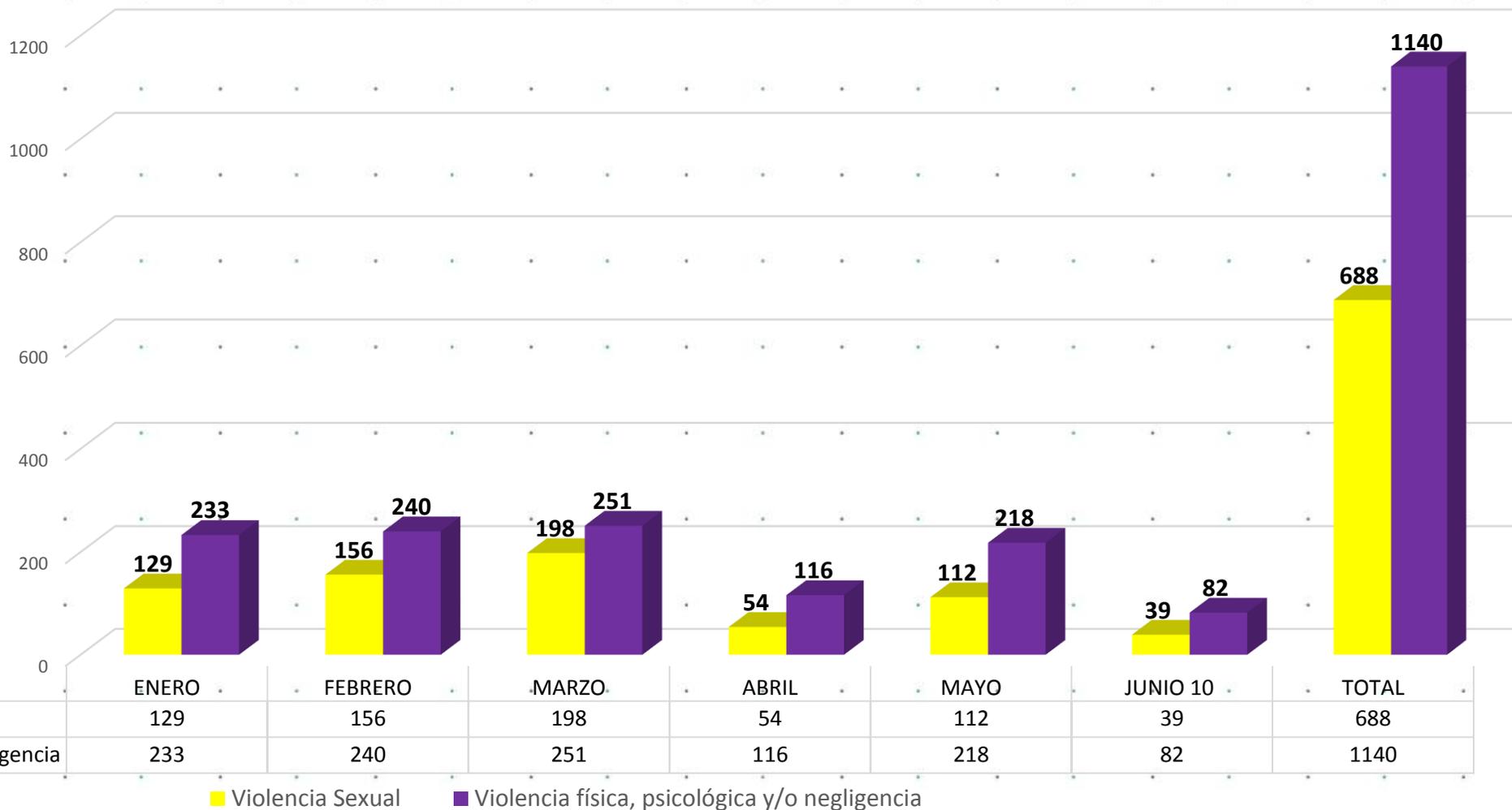
**104** PARD se han abierto por violencia sexual, psicológica o negligencia en este 2020.

De los cuales **96** son por violencia sexual

**6** por violencia física

**2** por violencia psicológica

## CASOS REPORTADOS DE SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERCHOS CON MOTIVO DE VIOLENCIA SEXUAL-VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O NEGLIGENCIA



**En Santander hemos recibido 688 solicitudes con motivo de violencia sexual y 1.140 por violencia física, psicológica y/o negligencia.**

Hagamos de  
**nuestra Casa**  
el lugar más seguro



# Campaña #HagamosDeCasaMásSegura

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Dele indicaciones claras y orientelos con amor

Por eso nunca le diré

USTED NO SIRVE PARA NADA

A veces los niños, niñas y adolescentes no siguen las instrucciones porque no las entienden o no saben cómo llevarlas a cabo.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Por eso quiero recordarle que

Estoy orgulloso de usted

NO OLVIDE VALORAR EL ESFUERZO DE ELLOS

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

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Su opinión es tan importante como la mía

PERMITAMOS QUE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PARTICIPEN EN LA CONSTRUCCIÓN DE NORMAS.

Así, la convivencia en casa se hace más armoniosa.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Busque siempre el diálogo y la negociación

Por eso nunca debo decirle

SI LE PEGO ES POR SU BIEN

El confinamiento en casa puede incrementar las tensiones en la familia.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Por eso siempre le daré

Besos de buenas noches y abrazos

APROVECHE ESTA TEMPORADA PARA ESTRECHAR LAZOS AFECTIVOS.

Aislamiento preventivo también es sinónimo de unión familiar.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro

Busque siempre el diálogo y la negociación

Por eso nunca debo decirle

CON USTED EN ESTA CASA NO SE PUEDE VIVIR

El confinamiento en casa puede incrementar las tensiones en la familia.



BIENESTAR FAMILIAR



# 7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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

## Logros:

No se registran reclamos para ninguna de las modalidades en el municipio de Zapatoca

## Retos:

Continuar cumpliendo con las obligaciones contractuales por parte de los operadores prestando un servicio con calidad, oportunidad y pertinencia

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Tramites extraprocesales, solicitudes de restablecimiento de derechos, reporte de amenaza o vulneración, igualmente respuesta a derechos de petición de particulares y autoridades, en el canal presencial también se registra un numero significativo de usuarios que solicitan información y orientación.	5088	En las diferentes peticiones de acuerdo al tipo, se busca dar respuesta en términos de ley, sin desconocer como limitante falta de recurso humano para atender toda la demanda con mayor celeridad.
Quejas	Extralimitación o incumplimiento funciones	9	Se da respuesta en los tiempos establecidos, analizando cada proceso en donde se ha demostrado que se ha actuado conforme a la ley
Reclamos	Incumplimiento obligaciones contractuales, maltrato a Niños/as	39	Se da respuesta en los tiempos verificando cada situación con operadores y usuarios, estableciendo seguimientos y compromisos de mejora
Sugerencias	No hubo		



# 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**

## Centro Zonal Bucaramanga Sur:

Dirección:

Carrera 6 # 3 - 04 Barrio Caracolí,  
Floridablanca - Santander

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m. (Jornada Continua)  
Teléfonos: 697 21 00



### 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

# 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

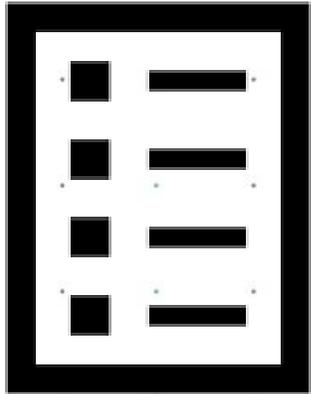
Gobierno  
de Colombia



**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**