

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 1 de 12	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 001	
Hora: 9:00 am	Fecha: 19 de agosto de 2021
Lugar:	Plataforma virtual Teams
Dependencia que Convoca:	Centro Zonal Sincelejo
Proceso:	Monitoreo y Evaluación de la Gestión
Objetivo:	Realizar Mesa Pública del Centro Zonal Sincelejo con la finalidad de tener un dialogo de doble vía para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF).

Agenda:

1. Saludo de bienvenida - Himno Nacional
2. Instalación por parte de la coordinadora del Centro Zonal Sincelejo Doctora Yolima Martinez.
3. Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública).
4. Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
5. Experiencia exitosa Centro Zonal- video CDI MABA.
6. Informe presupuestal.
7. Informe de la implementación del acuerdo de paz.
8. Tema priorizado en la consulta previa.
9. Experiencia exitosa Centro Zonal- madre de familia HI CAMILO TORRES
10. Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
11. Compromisos adquiridos.
12. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
13. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas

Desarrollo:

Se da la apertura del evento por parte de la profesional Zhalua Guzmán Aguas dando la bienvenida a los asistentes y da a conocer la agenda a desarrollarse, posteriormente toma la palabra la doctora Yolima Martinez quien como coordinadora del Centro Zonal Sincelejo realiza la apertura del evento agradeciendo por la participación a los asistentes y realiza la presentación de los profesionales del centro zonal que acompañan el desarrollo de la mesa pública.

Dando continuidad a la agenda la servidora pública Angelica Moreu, procede a explicar la metodología para el desarrollo de la mesa pública, hace referencia a que esta se está realizando de manera virtual a causa de la emergencia COVID – 19, que el objetivo de la mesa es tener un dialogo de doble vía de la cual espera una participación de los asistentes.

Posterior a ello, se continua su exposición realizando una contextualización frente al contexto de participación, transparencia institucional y ley anticorrupción, donde se dio a conocer el mapa estratégico

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 2 de 12	

del ICBF (2019-2022) explicando sus 8 objetivos estratégicos junto con su misión y visión; se dio a conocer a los participantes lo relacionado al modelo de transparencia y posteriormente se realizó un recorrido por el marco normativo iniciando por la ley de transparencia y acceso a la información pública ley 1712 del 2014 y finaliza en la ley 1952 de 2019 por la cual se expide el nuevo código disciplinario informa a los presentes que dando cumplimiento de este marco normativo el ICBF pone a disposición de la ciudadanía un micrositio de transparencia - página web el cual se encuentra disponible a las 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.

A continuación, se hace les orienta a los participantes el por qué la realización de la mesa publica, haciendo referencia a que esta 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).

Posteriormente se da paso al siguiente punto de la agenda el cual es el diagnostico; frente a este se desarrolló en varios ítems de la siguiente manera:

- **Centro Zonal Sincelejo – oferta Institucional**

	SERVICIO	UNIDADES DE SERVICIO
INSTITUCIONAL	CDI CON ARRIENDO	4
	CDI SIN ARRIENDO	4
	HOGARES INFANTILES	8
FAMILIAR	DIMF	59
	FAMI	182-180
TRADICIONAL	HCB INTEGRAL-COMUNITARIO	452
	HCB AGRUPADO	1
ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL		7
FAMILIA Y COMUNIDADES	MI FAMILIA	PROXIMA A INICIAR
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	GENERACIONES SACUDETE	450 USUARIOS
	GENEACIONES ETNICAS SACUDETE	280 USUARIOS

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 3 de 12	

MODALIDAD	UNIDADES	CUPOS
CENTRO TRANSITORIO	1	8
LIBERTAD VIGILADA	1	28
INTERVENCION APOYO	1	11
HOGAR VULNERACIÓN SUSTITUTO	28	39
HOGAR DISCAPACIDAD SUSTITUTO	15	15

Y se da a conocer la experiencia exitosa mas actual del centro zonal Sincelejo la cual es la estrategia generaciones SACUDETE Se viene acompañando por medio de encuentros semanales a 450 adolescentes y jóvenes a través de metodologías innovadoras y disruptivas para fortalecer las habilidades del Siglo XXI y para la construcción de ciudadanías activas y responsables, promoviendo proyectos de vida y de emprendimiento asociados nuevas economías y sectores estratégicos para el país.

En un segundo momento de la jornada se da a conocer los temas priorizados en la mesa publica luego de aplicadas 1.319 encuestas los temas a desarrollar en esta mesa publica son: Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años con 431 encuestas. -Educación Alimentaria y Nutricional y estrategia de Atención y Prevención de la Desnutrición Infantil con 133 encuestas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 4 de 12	

❖ Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años

Para abordar este tema la servidora pública Zhalua Guzmán inició por contextualizar a los presentes con relación a definir primera infancia definida como una etapa del ciclo vital humano, que comprende desde la gestación y hasta los cinco años. Es la etapa en la cual las niñas y los niños sientan las bases para el desarrollo de sus capacidades, habilidades y potencialidades, frente a los procesos de atención se expuso que antes de la pandemia COVID-19 se realizaba atención presencial, encuentros grupales y visitas domiciliarias; que actualmente los tipos de estrategias de atención para garantizar las condiciones en la prestación de los servicios y estas se basan en estrategias de experiencia de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial y Entrega de Ración para preparar – RPP a todos los usuarios y usuarias de los servicios de primera infancia. Con ello, se deberá realizar el 100% de los acompañamientos mensuales a los usuarios.

Seguidamente se orienta a los participantes sobre los tipos de acompañamiento que se dan a partir de la estrategia de experiencia de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial:

Tipo de acompañamiento 1: experiencia pedagógica y se deben realizar tres veces al mes por cada beneficiario, estos acompañamientos se deberán registrar en el formato de acompañamiento telefónico y en el aplicativo SPES.

Tipo de acompañamiento 2: experiencia pedagógica: Jugando y Alimentando, se realiza una vez al mes a todos los beneficiarios y es una estrategia orientada en experiencias de educación nutricional. Este acompañamiento se deberá registrar en el formato de acompañamiento telefónico y en el aplicativo SPES.

Tipo de acompañamiento 3: Seguimiento al proceso de desarrollo: se realiza una vez al mes a todos los beneficiarios. Este acompañamiento se deberá registrar en el formato elegido por la EAS y UDS para hacer el seguimiento y la valoración y el formato de acompañamiento telefónico y en el aplicativo SPES.

Tipo de acompañamiento 4: Taller de formación a las familias: se realiza una vez al mes a todos los beneficiarios. Este acompañamiento se deberá registrar en el formato de acompañamiento telefónico y en el aplicativo SPES.

Con estos tipos de acompañamiento cada beneficiario recibirá sus 6 llamadas de acompañamiento mensuales.

Sin embargo, se brindan orientaciones relacionadas con los resultados de los pilotos de la atención presencial que se hicieron en otras Regionales del País: se realizó como prueba piloto la atención presencial en alternancia con 11 unidades de servicio y 6 regionales del País, en la que participaron 481 beneficiarios y 78 agentes educativos y padres o madres comunitarias. 7 UDS de la modalidad institucional, 2 UDS de la modalidad comunitaria y 2UDS de la modalidad propia; se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Cero niños contagiados por Covid-19
- ✓ Dos casos confirmados por Covid -19 en el talento humano
- ✓ Dos casos confirmados por Covid -19 en las familias

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 5 de 12		

- ✓ No se reportaron casos de contagio masivo debido a la activación inmediata de los protocolos ante casos sospechosos por Covid- 19.
- ✓ 87% de los niños y niñas se sentían felices de volver a los servicios.

A partir de lo anterior desde la Sede Nacional se inicia con la socialización de la experiencia a los diferentes territorios con la finalidad de aplicar los diferentes protocolos y lograr iniciar una articulación para la atención en alternancia por lo cual el centro zonal Sincelejo inicio a partir del 15 de junio de 2021 en atención presencial bajo el esquema de alternancia.

RESOLUCIÓN 3500 DEL 23 DE JUNIO DE 2021 por la cual se modifica la resolución N° 7024 del 31/12/2020, se adopta el lineamiento técnico para la atención a la primera infancia V6 y sus manuales operativos:

- Entre los principales ajustes a los manuales encontramos:
 - tres principios, el retorno a la presencialidad debe ser: *voluntario, seguro y progresivo.*
 - 4 criterios de excepción dos para niños y niñas: la *voluntad de los padres de familia* en enviar o no a sus hijos a las UDS y *tener síntomas de Covid.* Y dos para el talento humano: *ser mayor de 60 años, tener comorbilidades y tener el esquema de vacunación incompleto y síntomas asociados o confirmados de Covid 19.*
 - Dos etapas: alistamiento que garantice las condiciones de bioseguridad, y la implementación del servicio.
 - Componentes de calidad: aspectos para la atención presencial durante la emergencia.
 - Aporte nutricional: se entregará ración para preparar a los niños y niñas de atención remota, de DIMF por grupos de edad, y la ración preparada para los niños de presencialidad.
 - Modalidad comunitaria: será la única que tendrá esquema de alternancia, siempre y cuando la UDS no cuente con el espacio necesario y mínimo de un metro para la atención de los niños y niñas.
 - Tendremos algunos documentos de referencia que hacen parte de los nuevos Manuales Operativos como formatos y protocolos.

En virtud de lo anterior, y dando cumplimiento al indicador M1.PM1.18 Porcentaje de UDS que implementan la forma de atención presencial bajo el esquema de alternancia en los servicios de Primera Infancia. Se inicia la atención presencial en el Centro Zonal Sincelejo con las siguientes unidades y modalidades de atención:

- 10 unidades de DIMF con 115 usuarios en presencialidad y 385 usuarios en atención remota
- 5 CDI con 266 niños en presencialidad y 845 niños en atención remota
- 5 HI con 325 usuarios en presencialidad y 605 usuarios en atención remota
- 38 HCB INTEGRALES con 263 usuarios en presencialidad y 192 usuarios en atención remota

LOGROS:

-Capacidad y creatividad del talento humano para recrear, variar algunas herramientas del banco de recursos que ha suministrado ICBF, para el desarrollo pedagógico de las prácticas y retos.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 6 de 12	

-Elaboración de formatos de registro, control y organización de las diferentes actividades como: formato de cronograma mensual para el acompañamiento telefónico con el número de familia, días y horas, formato de planeación semanal, formato del desarrollo infantil de los NN, formato de evaluación semanal y el de informe mensual al ICBF.

-Implementación de las video llamadas colectivas con los NN y familias para verificar seguimiento del desarrollo.

-Llamadas de motivación y seguimiento de las agentes educativas a las familias que no le realizan acompañamiento, para no perder el contacto y situaciones de su grupo de familias, niñas y niños.

-Videos y píldoras de motivación a las familias por el equipo psicosocial, salud y nutrición.

-La implementación de las actividades rectoras y tradiciones del medio en los retos mantienen motivados a la gran mayoría de las familias para el desarrollo de las actividades

-Fortalecer las planeaciones pedagógicas a través del proyecto pedagógico, como líneas de acción para realizar en familia

RETOS:

-El tiempo de los padres en algunos momentos impide el desarrollo de todas las actividades planeadas en un 100%

-El estado de salud de algunas familias mantiene la disposición muy baja

-Espacios de participación con los niños, las niñas, mujeres gestantes y todos los miembros, para promover relaciones familiares e interpersonales positivas, fundamentadas en los valores para potenciar el desarrollo social y personal de los miembros de la familia.

-Las herramientas tecnológicas no le permiten a la mayoría de los padres o cuidadores de los beneficiarios enviar sus experiencias significativas de las actividades realizadas en los acompañamientos telefónicos orientados por el talento humano

-motivar permanentemente a las familias y usuarios frente al retorno de la presencialidad de los servicios de primera infancia

-Mantener actualizada línea base en cada UDS

❖ Educación Alimentaria y Nutricional y estrategia de Atención y Prevención de la Desnutrición Infantil

La nutricionista Fabiola Palencia inicia su intervención definiendo la Educación Alimentaria Nutricional como un proceso dinámico de cambio donde las familias y su comunidad adquieren, reafirman sus conocimientos, actitudes, habilidades y prácticas. Esta educación es promovida por nutricionistas, y profesionales de la salud con el apoyo de agentes educativos. Para ello, se han usado medios como

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 7 de 12		

plataformas o aplicaciones digitales, redes sociales, páginas web, radio, televisión, folletos, cartillas, correo electrónico, YouTube, WhatsApp, acompañamiento telefónico.

La información que se difunde a los operadores, talento humano y familias, está basada en bases científicas como las GABAS, RIEN, TCA, ENSIN y la Guía del componente de salud y Nutrición.

Acciones de educación dirigida a profesionales en salud y nutrición y agentes educativos:

Se refuerzan las habilidades del talento humano de los operadores en las formas efectivas para transmitir su conocimiento. Destacando la importancia de promover la participación real, fomentar la toma de decisiones, generar espacios de dialogo y construcción permanente, para que esta acción empiece a diferenciarse de la Información y comunicación. Acciones que también son importantes.

Acciones de Educación en las familias:

- Generar cambios desde las familias.
- Reconocer sus habilidades como claves del cambio.
- Considerar su contexto social, y físico.
- Reconocer las dificultades que enfrentan y el tiempo que toman dichos cambios.
- Reconocer sus posibilidades de comprensión y su voluntad de acción.
- Rescatar las habilidades culinarias y así la cocina tradicional, natural, y saludable e inocua.

Por lo cual se propone aplicar modelos pedagógicos y la combinación de experiencias de aprendizaje que facilitan la adopción voluntaria de conductas alimentarias saludables.

La educación alimentaria y nutricional contribuye a la realización del derecho humano a la alimentación adecuada, jugando un papel importante de apoyo en el alcance del objetivo de “Lograr que la población colombiana consuma una alimentación completa, equilibrada, suficiente y adecuada”, establecido en el Plan Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional 2012-2019, en un momento en el que los problemas derivados de una alimentación poco saludable son cada vez mayores por exceso y por defecto. (CISAN, PNSAN 2012)

La Estrategia de educación alimentaria dirigida a las familias puede generar cambios positivos al interior de los hogares y de esta manera:

- Reducir el riesgo de padecer desnutrición infantil.
- Mejora la decisión que se toma a la hora de seleccionar los alimentos para el consumo.
- Reduce el riesgo de las enfermedades transmitidas por alimentos.
- Mejora las prácticas higiénicas desde diferentes espacios y así el riesgo de infecciones y comorbilidades en la infancia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 8 de 12	

- Empodera a los padres de familia.

Sin dejar de lado la influencia que tienen los determinantes sociales sobre el estado de salud y nutrición de las personas.

Como acción favorecedora de la seguridad alimentaria y nutricional de las familias también se realiza la entrega a los beneficiarios de una RPP que contiene productos alimenticios cubriendo como mínimo el 70% de las recomendaciones nutricionales de acuerdo a las recomendaciones de Ingesta Energía y Nutrientes - RIEN

El objetivo es mejorar el estado nutricional de los beneficiarios, prevenir el bajo peso para la edad gestacional en las mujeres gestantes y la desnutrición en niños y niñas menores de cinco años de zonas previamente focalizadas.

Igualmente, desde el componente educativo, se busca mejorar prácticas en las familias que favorezcan la salud y nutrición de los beneficiarios. Algunas acciones son las siguientes:

1. Educación a las familias en temáticas de salud y nutrición.
2. Promoción y seguimiento a la Lactancia materna e inicio de la alimentación complementaria.
3. Toma de datos antropométricos e interpretación de los diagnósticos nutricionales.
4. Seguimiento al estado de salud y signos clínicos de desnutrición para los beneficiarios que no asistan a la toma de datos antropométricos.
5. Remisión y articulación con el sector salud de los casos de desnutrición aguda y/o signos clínicos de desnutrición.
6. Verificación del esquema de Vacunación.

Logros

- Mejorar las habilidades técnicas de los profesionales y agentes educativos para el desarrollo de la educación alimentaria y nutricional a las familias. A través de la estrategia Información, Educación y Comunicación IEC.
- Promover la práctica de la lactancia materna desde la gestación, con el fin de mejorar el conocimiento e implementar la práctica en las familias.
- Facilitar el proceso de inicio de la alimentación complementaria a partir de los 6 meses de edad, a través de la educación a las familias.
- Mejorar el consumo de alimentos de alto valor nutricional a través de la entrega dentro de la Ración para Preparar mensual, que aportan macro y micronutrientes de gran importancia en una alimentación adecuada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 9 de 12	

- Detectar de manera temprana alertas en salud y nutrición y en coordinación con el sector salud velar por la atención oportuna.
- Seguimiento y acompañamiento a los niños, niñas, gestantes y lactantes en la gestión y realización de las diferentes atenciones como afiliación en salud, asistencia al programa de Atención integral en salud, y vacunación.

Retos

- Continuar Fortaleciendo la articulación y coordinación con las EAPB e IPS que prestan sus servicios en el Municipio de Sincelejo, para la atención efectiva de niños y niñas, gestantes en los servicios de salud.
- Crear más espacios de participación y coordinación con el sector de salud y su talento humano con el fin de unificar criterios y responder de manera oportuna en el manejo integrado de la desnutrición aguda según la Resolución 5406 de 2015.
- Potenciar el desarrollo humano de las familias usuarias, para que su accionar sea el reflejo de la garantía de derechos de niños, niñas, adolescentes, y mujeres gestantes.
- Posicionar el Derecho Humano a la Alimentación Adecuada de manera que se materialice a través de los Planes de seguridad alimentaria de los diferentes territorios.
- Empoderar a las familias usuarias, niños, niñas y mujeres gestantes en la temática alimentaria, de manera que sean ciudadanos críticos y responsables frente a sus hábitos alimentarios y tomen decisiones saludables que propicien las sostenibilidad y sustentabilidad del sistema alimentario.

Posteriormente se realiza lectura del compromiso de la mesa realizada en el 2020 quedando de la siguiente manera: actividad que fue cumplida el 28/10/2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Enviar directorio actualizado de los representantes legales a los veedores	Coordinadora Centro Zonal Sincelejo	28-10-2020

En cuanto al informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias la profesional encargada en el centro zonal en este tema refiere que:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 10 de 12	

Logros:

Responder en término de ley todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presentan en el Centro Zonal Sincelejo.

Efectividad en los resultados de los indicadores de PQRS.

Retos: Seguir brindando respuesta oportuna a los PQRS que se presentan en el Centro Zonal Sincelejo y Mantener los resultados de los indicadores de PQRS en OPTIMO.

Posteriormente da a conocer los principales motivos de las PQRS y las oportunidades de respuesta en el centro zonal quedando lo siguiente:

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Tramites de Atención Extraprocesal	353	619	Oportuno
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	292	593	Oportuno
	Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos	187	229	Oportuno
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	183	502	Oportuno
Quejas	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	2	3	Oportuno
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	4	5	Oportuno
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	1	1	Oportuno
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	50	18	Oportuno
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	4	-	Oportuno
	Cobros No Autorizados	1	-	Oportuno

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 11 de 12	

Sugerencias				
	No se registraron			

En cuanto a esta temática se recuerda a los asistentes los diferentes medios que tiene el ICBF como canales de atención a la comunidad:

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:



Infografía que muestra los canales de atención del ICBF:

- 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 DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF
018000 91 80 80
Disponible de lunes a domingo las 24 horas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 12 de 12	

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

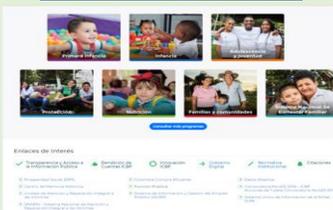
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



Canales Dispuestos

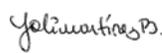
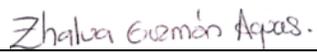
- ☉ Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- ☉ Correo electrónico: Anticorruptcion@icbf.gov.co
- ☉ Chat ICBF y Llamada en Línea
- ☉ Videollamada

[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

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
No se generaron compromisos		

FIRMA ASISTENTES			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Yolima Martinez Bobadilla	Coordinadora CZS	ICBF	
Fabiola Palencia Morales	Nutricionista CZS	ICBF	
Zhalua Guzmán Aguas	P.U CZS	ICBF	
Angelica Moreu Sequeda	P.U Psicóloga CZS	ICBF	
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.