



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL ANTIOQUIA CENTRO ZONAL ABURRÁ NORTE

Coordinadora
Yesenia Mora Herrera



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Privacidad y Tratamiento de la Información



EL ICBF APLICA LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con esta política el ICBF da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012:

ICBF tratará los datos personales de sus partes interesadas, informando de manera clara su finalidad y garantizando el ejercicio de los derechos del titular a través de canales de atención adecuados y procedimientos claros para que puedan ejercerlos.

Por lo cual:

- Se informa que los videos, imágenes, fotografías de menores que se están usando en la presentación, cuentan con el permiso de los padres o responsables de los niños, niñas y adolescentes.
- Los invitamos abstenerse de tomar imágenes o fotografías de las diapositivas aquí usadas donde hayan imágenes de niños, niñas, adolescentes.

Agenda

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

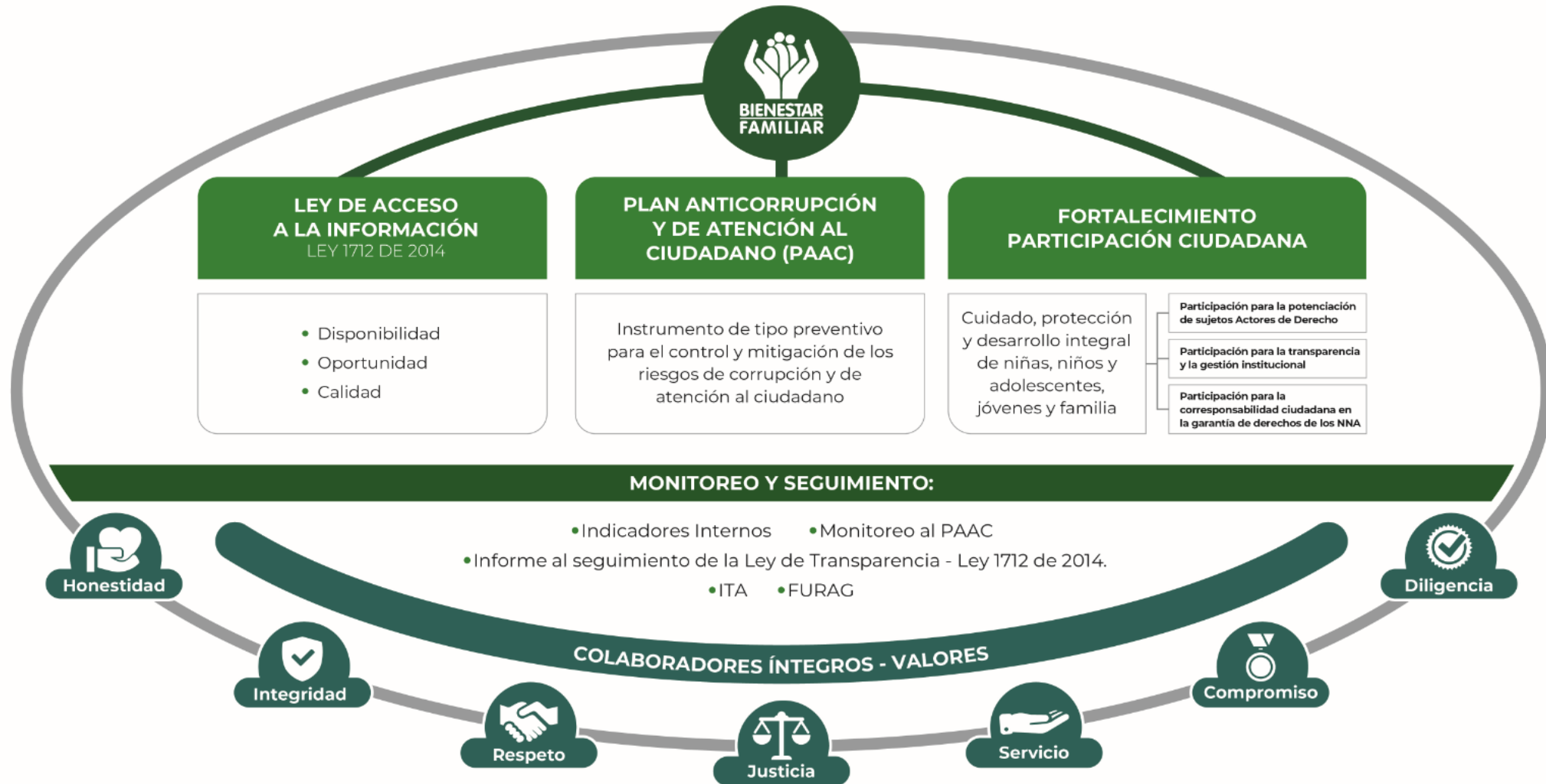
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

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

Decreto 1081 de 2015

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

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

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

Decreto 1499 de 2017

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

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

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

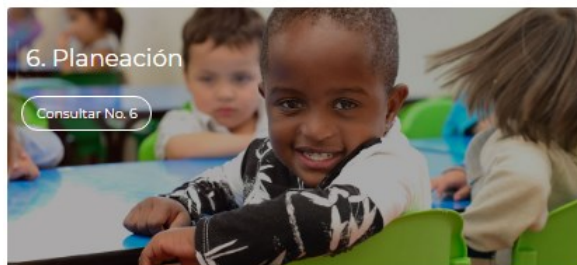
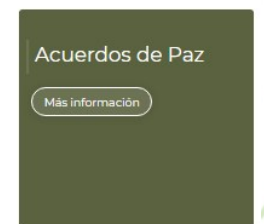
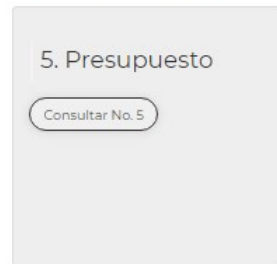
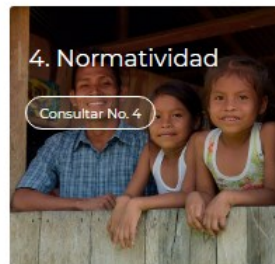
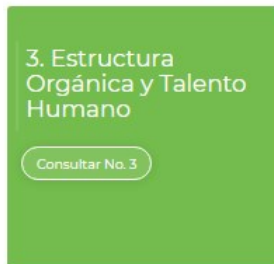
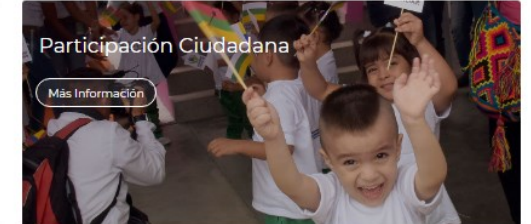
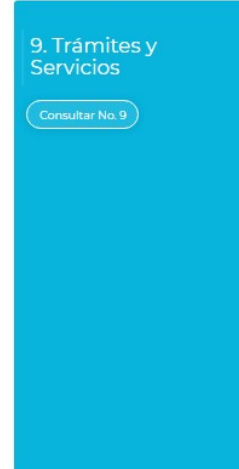
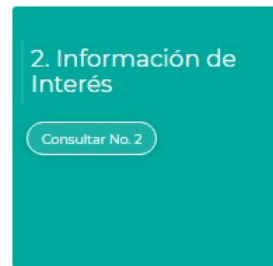
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



Mesa Publica CZ Aburra Norte 26 de agosto 2019

El encuentro propicio un diálogo participativo la cuál permite tener una interacción entre los actores de la Mesa y la comunidad, permitiendo la reciprocidad y el conocimiento en temas de interés y así determinar metas entre la ciudadanía y los convocantes al diálogo.

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

- Logros

Garantizar mensualmente un paquete alimentario básico para cada niño beneficiarios de los programas de primera infancia en todas las modalidades de atención, cumplimiento los requerimientos de energéticos y nutrientes al 100%.

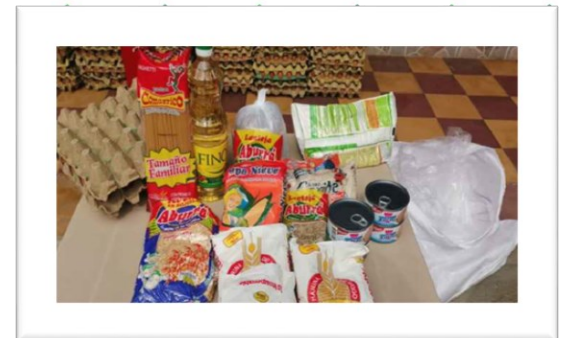
Se mantiene un seguimiento permanente con las familias del estado nutricional del niño y se brinda acompañamiento profesional cuando se requiere y se activan las rutas de salud.

Acompañamiento telefónico a las familias en preparaciones alimentarias adecuadas para la edad del niño y el buen uso de la Bienestarina y otras prácticas de vida saludable, apoyados en la cartilla “Mis manos te enseñan”

Articulación con las secretarías y centros de salud para la atención de los niños con deficiencias nutricionales.

Gestión interinstitucional, especialmente en el municipio de Bello con el programa de CASAN, para el seguimiento a las familias en casos de identificación de desnutrición de algún niño beneficiario de los programas.

Motivar a los padres de familia para que cumplan con los cuidados de los niños en sus hábitos alimentarios, vacunación, seguimiento en crecimiento de desarrollo y su cuidado en época de la pandemia covid-19.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



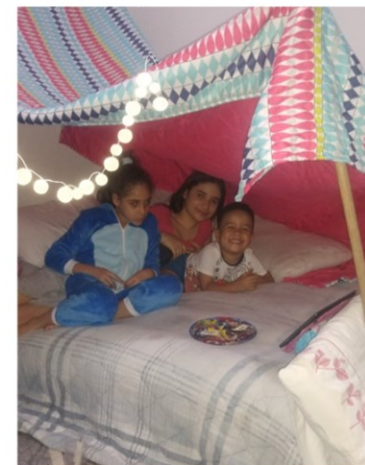
- Logros
- Acompañamiento semanal telefónico y por otros medios virtuales a cada una de las familias usuarias de las unidades de servicio a la Primera Infancia de todas las modalidades de atención, orientando el proceso de formación y desarrollo de los niños y niñas de acuerdo a su edad en época de confinamiento por emergencia sanitaria.
- Entrega de la cartilla “Mis manos te enseñan” con guías de prácticas y retos para el cuidado y crianza de la familia (padres y cuidadores), al niño en sus casas en época de la emergencia sanitaria por motivo de la pandemia de la COVID-19.
- Entrega de materiales didácticos como herramientas de apoyo en el proceso de orientación en el desarrollo del niño por su familia.
- Lograr la escucha y participación de los padres o cuidadores en el acompañamiento telefónico y virtual de agente educativo de su hijo para que asuman el rol de cuidadores, orientadores y formadores de sus hijos en casa.
- Motivar a los padres como participantes del proceso de formación de sus hijos, realizando diferentes actividades en familia que estimulen el desarrollo psicosocial y motriz de sus hijos de acuerdo con su edad a través del juego.
- Promover el cuidado y autocuidado del niño en casa, tanto de accidentes como frente a la pandemia por la COVID-19



3. Prevención de violencias

Logros

- Capacitación en Rutas de Atención para agentes educativos institucionales desde los entes territoriales y para el talento humano de las EAS, con gran participación de los agentes educativos de las Unidades de Atención.
- Identificación de los actores que intervienen en una Ruta de Atención para las violencias en cada uno de los municipios del área de influencia del Centro Zonal.
- Activación de rutas desde las diferentes Modalidades de Atención cuando se han identificados situaciones de violencias.
- Capacitación a profesionales y agentes educativos de algunos municipios sobre Primeros Auxilios Psicológicos, como estrategia de intervención en época de Pandemia.
- Acompañamiento a familias usuarias de algunas unidades de atención sobre prevención, identificación y mecanismos de atención en violencias con énfasis en intrafamiliar y otro tipo de violencias.
- Capacitación al talento humano de las modalidades de atención sobre prevención y manejo de violencias sexuales





3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

AUDIENCIA VIRTUAL

- Ejemplo: Exposición inicial de la administración.
- Preguntas al final de la exposición que deben ser escritas en el chat de la reunión.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- En el nivel zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación en doble vía 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



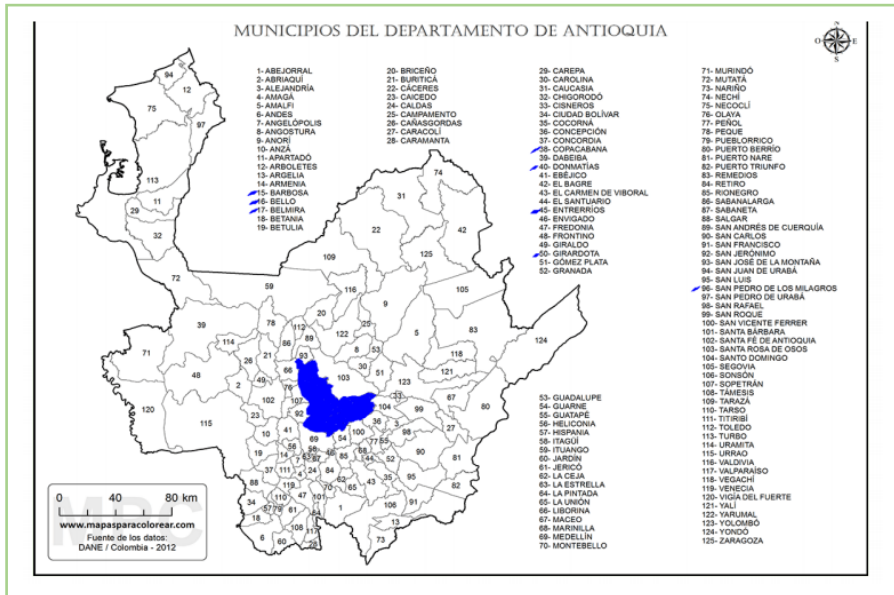
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL ABURRÁ NORTE



Municipios de influencia	Barbosa, Bello, Belmira, Copacabana, Don Matías, Entreríos, Girardota y San Pedro de los Milagros.	
Funcionarios	Dic - 2019	Agosto- 2020
Personal de Planta	46	47
Contratistas	16	19
Vacantes	2	5

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

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	61.371	131.554	803.198
Población Sisbén Por Debajo del Corte	16.033	56.629	548.020

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – MUNICIPIO DE BELLO



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 Bello - Antioquia

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



8,76

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

Tasa departamental: 14,09 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



99,34

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

Cobertura departamental: 94,02 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



0,75

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

Tasa departamental: 9,77 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



42,53

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

Porcentaje departamental: 16

Violencia



133,71

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 134,38 • 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 CENTRO ZONAL ABURRÁ NORTE

Servicio	Programación vigencia de 2019			Ejecución vigencia de 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	602	13.943	\$ 32.789.662.688	605	13.965	\$ 32.789.662.688
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	1.600	\$ 269.722.250	-	950	\$ 134.353.250
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	-	\$ 146.863.472	-	-	\$ 146.863.472
PROTECCIÓN	244	1.281	\$ 19.853.068.513	238	1.259	\$ 18.919.013.371
Total general	846	16.824	\$ 53.059.316.923	843	16.174	\$ 51.989.892.781

Fuente: informe de Metas Sociales y Financieras cierre de 2019

OFERTA DEL ICBF CENTRO ZONAL ABURRÁ NORTE

Servicio	Programación a junio de 2020			Ejecución a junio de 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	599	13.948	\$ 32.394.913.668 581	13.562		\$ 19.634.518.348
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	950	\$ 459.323.800 -	650		\$ 159.303.300
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	1.056	\$ 1.810.267.792 -	1.052		\$ 432.596.400
PROTECCIÓN	262	1.383	\$ 19.283.122.352 242	1.252		\$ 9.256.992.531
Total general	861	17.337	\$ 53.947.627.612 823	16.516		\$ 29.483.410.579

Fuente: informe de Metas Sociales y Financieras a Fecha 30 de junio de 2020



5. Temática Consulta Previa



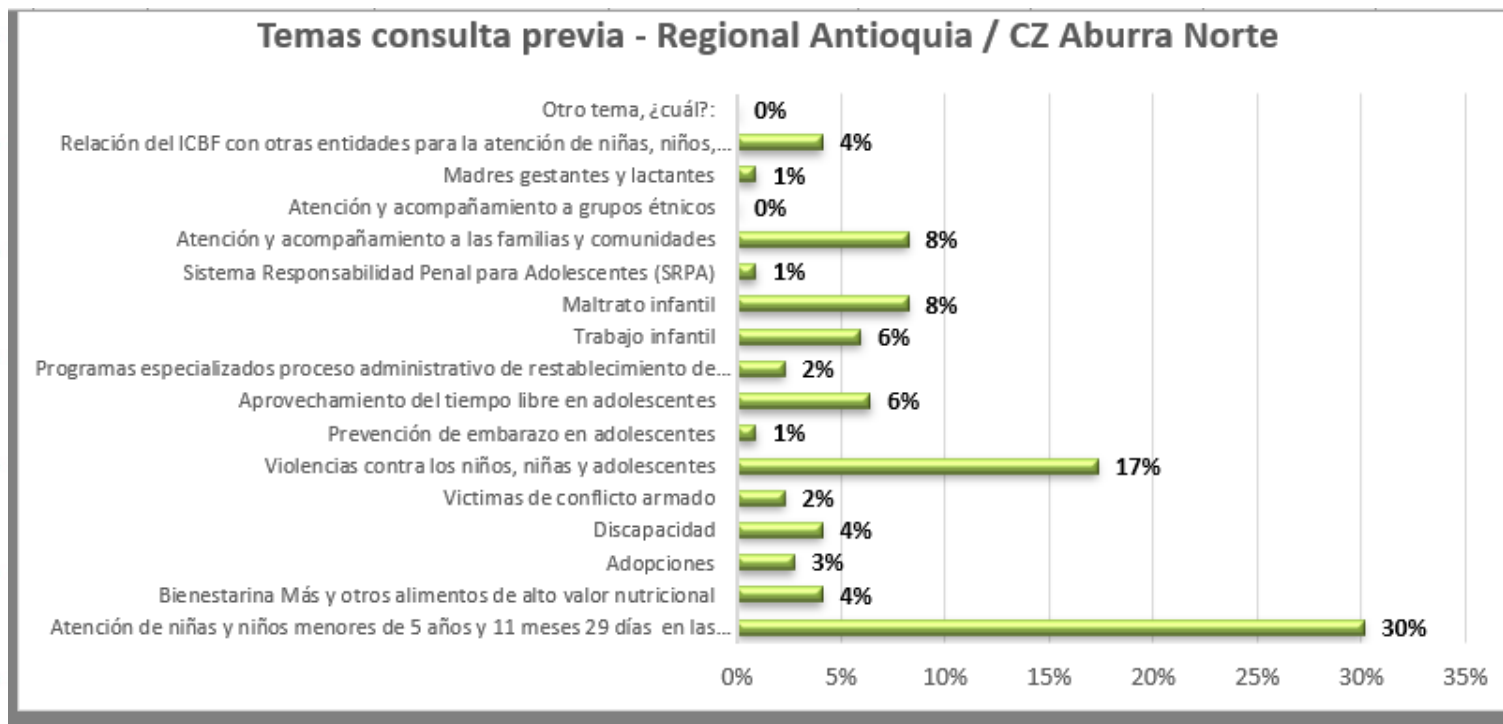
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Consulta previa virtual



Número de encuestas: 219

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

¿Qué quieren saber los participantes de la consulta previa?

¿Por qué es tan bajo el presupuesto para la alimentación de los niños y niñas de 0 a 5 años 11 meses y 29 días en lo referente cambio de minuta?

Me gustaría saber más sobre la educación de los niños

¿Qué está haciendo la Institución por los niños en esta época de cuarentena?

Es posible mejorar la parte de alimentación y más apoyo a sus familias

¿Por qué hay tan pocos espacios de atención para primera infancia y gran demanda de infancia sin ubicación?

¿Cómo van con la información enviada por los operadores, qué tanto están cumpliendo?

La atención para la primera infancia se hace a través de las siguientes modalidades

- Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar “DIMF”
- Centros de Desarrollo Infantil
- Hogares Infantiles
- Hogares Comunitarios Tradicionales
- Hogares FAMI
- DIMF Servicios Especiales para la Primera Infancia – Buen Comienzo



Modalidad Comunitaria .

La Modalidad Comunitaria para la atención a la Primera Infancia, se plantea como un escenario de acogida para niñas y niños desde los 18 meses hasta los cuatro (4) años, 11 meses y 29 días, sus familias y cuidadores y es coherente con las características, particularidades e historias territoriales del país.

En el Centro Zonal Aburra Norte se realiza el servicio:

HCB TRADICIONAL: El servicio se presta en la vivienda de la madre o padre comunitario durante 200 días al año, 8 horas diarias, de lunes a viernes. Funcionan en las viviendas de las madres y padres y pueden estar conformados de 10 a 14 niñas y niños, según la demanda y características en cada territorio.



Modalidad Integral Institucional.

La modalidad institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y niños en la Primera Infancia, así como a sus familias o cuidadores; se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

Vincula los siguientes servicios:

- Centros de Desarrollo Infantil (CDI).
- Hogares Infantiles (HI).



Modalidad Familiar

La Modalidad Familiar busca potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1.000 días de vida, tiempo en el cual ocurren numerosos y variados procesos biológicos, psicoafectivos, sociales y culturales que hacen de este un periodo altamente sensible requiriendo del cuidado intencionado de los adultos, el fortalecimiento de vínculos afectivos y de interacciones de calidad en entornos seguros y protectores.

Vincula los siguientes servicios:

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF).
- Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar – Familia, Mujer e Infancia (HCB FAMI)).
- DIMF Servicios Especiales para la Primera Infancia – Buen Comienzo

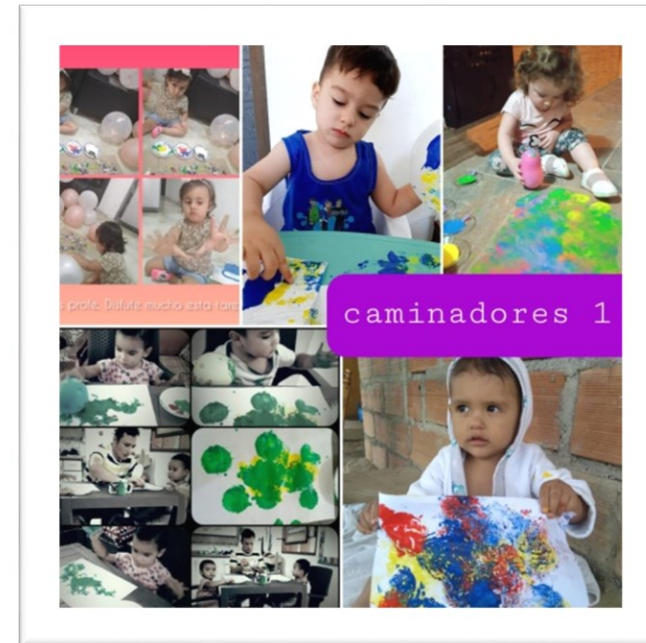
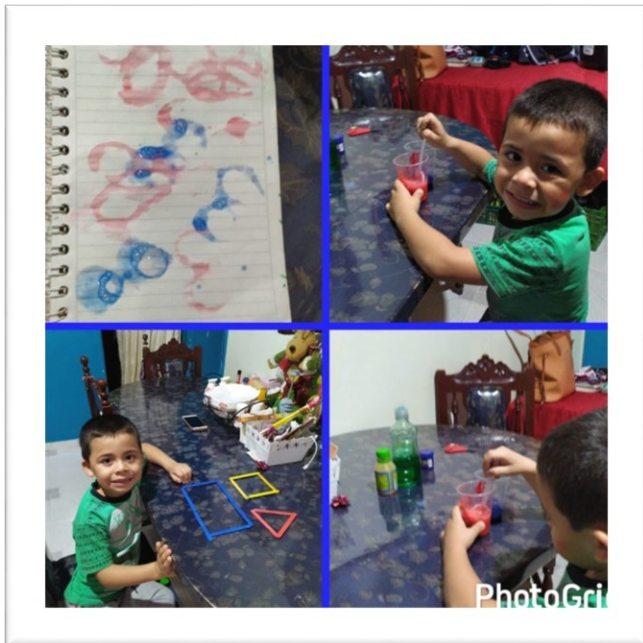
Prioridad de atención:

Área urbana: gestación hasta 1 año 11 meses y 29 días

Área Rural: gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días



PRIMERA INFANCIA



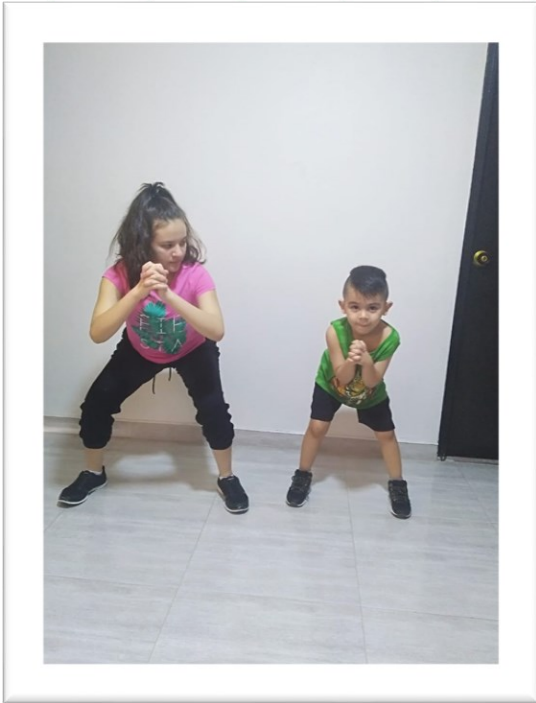
PRIMERA INFANCIA

Logros:

- ❖ Trabajo en equipo del componente de asistencia técnica y supervisión.
- ❖ Comprensión y aplicación de todo el proceso de atención durante la cuarentena por parte de las EAS y el talento humano.
- ❖ Entregas oportunas en todas las UDS y familias beneficiarias de RPP, cartilla “Mis manos te enseñan”, y kit pedagógico de los meses de abril, mayo y junio.
- ❖ Activación de rutas en todas las modalidades de atención en caso de vulneración de derechos.
- ❖ Articulación con programa CASAN para promover la seguridad alimentaria de los niños en riesgo nutricional de todas las modalidades.
- ❖ Una experiencia significativa y exitosa es la intervención conjunta y articulada de las áreas misionales prevención y protección del Centro Zonal con el SNBF en los municipios, entregando tips y herramientas técnicas prácticas que facilitaron la inclusión de los niños, niñas y adolescentes en planes de Desarrollo.
- ❖ Se ha movilizó a las EAS para implementar la fase dos de la estrategia “Mis Manos te Enseñan” y continuar con el seguimiento telefónico y acompañamiento para el trabajo con las practicas de cuidado y crianza.
- ❖ Apoyo monetario de las EAS a las agentes educativas, madres y/o padres comunitarios para el pago del valor de llamadas telefónicas, y/o gestión de equipos adecuados para realizar acompañamientos y llamadas telefónicas a las familias.
- ❖ Fortalecimiento de temáticas desde los componentes de calidad.

Retos:

- ❖ Algunas unidades de servicios Hogares Comunitarios fueron cerradas por distintas razones antes de la cuarentena y durante esta, no se han podido hacer los trámites de reapertura dejando a los niños sin atención.
- ❖ La nueva contratación con el nuevo Banco de Oferentes, llevó a cambio de operadores en la modalidad institucional (CDI y HI) los cuales no contaron con infraestructuras para iniciar los programas, en especial en el municipio de Bello, lo que ha llevado a demoras en el inicio del servicio de atención a los niños y niñas.
- ❖ Situación emergente por la COVID-19, que altera agendas de trabajo programadas para la vigencia 2020 según el plan de asistencia técnica.
- ❖ Aunque se hace entrega de las RPP, estos no son suficientes en algunas familias debido al alto nivel de desempleo y la escases de alimentos, ocasionando dificultades en la nutrición de los niños.
- ❖ Por cierre de universidades durante la cuarentena, han sido complejos los convenios de contratación para la cualificación de talento humano por contrapartida.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

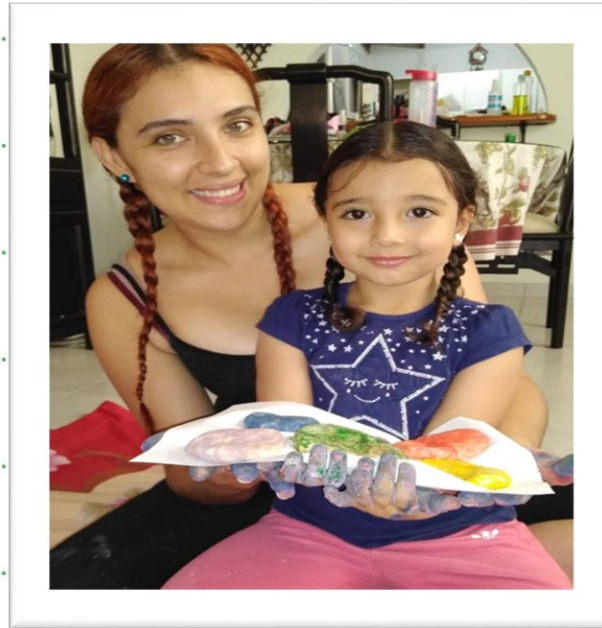
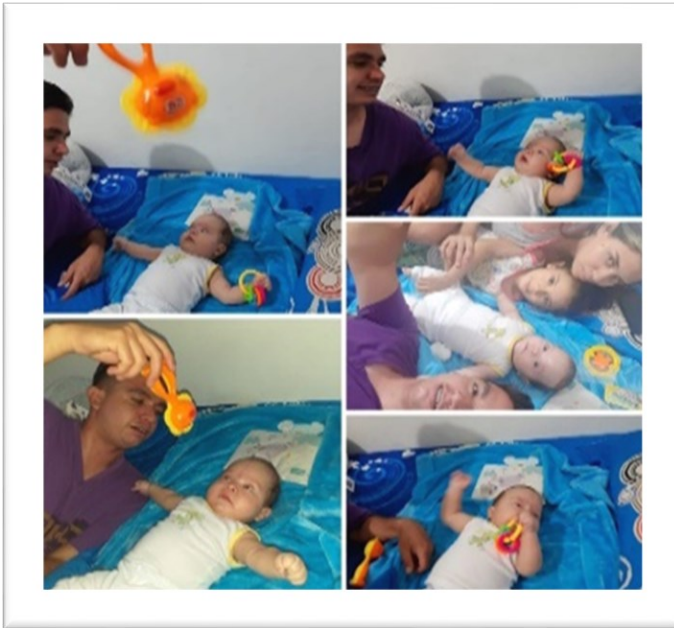
Logros:

- ❖ Se ha podido articular desde los espacios del SNBF la modalidad Generaciones Sacúdete, en los municipios donde existe, como un referente de participación y de atención a niños, niñas y adolescentes.
- ❖ Se ha logrado movilizar, en los diferentes municipios, el interés por revisar estrategias, políticas y acciones alrededor de la niñez y adolescencia, para incluirse en el Plan de Desarrollo.
- ❖ Se han impulsado acciones de prevención contra la ESCNNA, donde una de la población prioritaria para proteger de este flagelo son los niños, niñas y adolescentes.
- ❖ Se ha logrado crear consciencia en varios actores institucionales sobre los riesgos que existen para los niños, niñas y adolescentes en problemáticas como el abuso sexual, otras formas de violencias, suicidio, consumo de sustancias psicoactivas, para gestionar propuestas que de manera conjunta respondan a la Política Pública de Niñez y Adolescencia.
- ❖ Desde Generaciones Sacúdete, aún en tiempo de pandemia, se ha podido acompañar a los beneficiarios como una posibilidad de incentivar la participación y el impulso de la garantía de derechos en niños, niñas y adolescentes.

Retos:

- ❖ Definir en los municipios donde no existe o es necesario actualizar la Política Pública de Niñez y Adolescencia, como herramienta fundamental para la verdadera garantía de derechos en los niños, niñas y adolescentes, definiendo puntos críticos tales como consumo de SPA, embarazo en la adolescencia, deserción escolar, menor trabajador, suicidio, violencia y abuso sexual, entre otras.
- ❖ Lograr que el Aburrá Norte sea identificado como un territorio libre de ESCNNA, potenciando las capacidades de participación y de desarrollo sociocultural que tienen los niños, niñas y adolescentes en los municipios de la región y los que conforman la Ruta Lechera.

FAMILIAS Y COMUNIDADES



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Se han atendido 1.156 familias, a las cuales se ha dado un efectivo acompañamiento aún en tiempo de pandemia, desarrollando las temáticas e impulsando los diferentes aspectos que posee esta modalidad para mejorar las condiciones de las relaciones que estas familias tienen.

Retos:

Autonomía y empoderamiento en algunas familias, en términos de garantía de derechos.

NUTRICIÓN



NUTRICIÓN

Logros:

- ❖ Entrega especial de Bienestarina para población vulnerable durante la pandemia.
- ❖ Seguimiento al impacto nutricional a los NNA con PARD.
- ❖ Seguimiento a los paquetes nutricionales entregados durante la pandemia.

Retos:

- ❖ Fortalecer las Mesas de Seguridad Alimentaria y Nutricional de los municipios.
- ❖ Continuar con el seguimiento nutricional gracias a los medios habilitados por el Estado, para conocer la evolución del estado nutricional y de crecimiento y desarrollo de los niños, a través de la identificación de signos de alarmas.
- ❖ Continuar brindando asistencia técnica desde el componente de alimentación y nutrición del centro zonal al talento humano y agentes comunitarios, con el fin de brindar herramientas para una atención con calidad, durante la contingencia

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- ❖ Plan de respuesta a la pandemia por la Covid-19 e implementación de protocolos de bioseguridad.
- ❖ Continuidad en la prestación del servicio durante la pandemia.
- ❖ Fortalecimiento a equipos interdisciplinarios de las EAS, (psicólogos, trabajadores sociales y nutricionistas) de Protección y Madres Sustitutas.
- ❖ Articulación con secretarías de salud para contención de los casos epidemiológicos en instituciones de protección.

Retos:

- ❖ Durante la contingencia por la Covid-19, se registró y aumentó de manera significativa, solicitudes relacionadas con casos de NNA con alta permanencia en calle, vida en calle, violencia física, psicológica y/o negligencia, situación de trabajo infantil y violencia sexual.
- ❖ Fortalecimiento a equipos de Defensorías de Familia
- ❖ Fortalecer las estrategias de prevención con el fin de evitar procesos de vulneración de derechos.



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 han divulgado los canales de comunicación, por distintos medios y la ciudadanía a tenido un acompañamiento más cercano.
- ❖ Cualificación del equipo profesional responsable del proceso de relación con el ciudadano.
- ❖ Se ha generado dentro del Centro Zonal una cultura de buen servicio y mejoramiento continuo.
- ❖ En el marco de la Mesa Pública de 2019 no se generaron PQRS.

Retos:

- ❖ Mejoras en la prestación del servicio, especialmente en los tercerizados por contratos de aporte, como lo son las modalidades de atención primera infancia, niñez y protección.
- ❖ Disminuir las quejas y reclamos por parte de los usuarios.

Tipo	Principales motivos	2019-II	2020-I	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias Administrativas	43	5	Atendidas y Cerrado
	Solicitud de Copias	20	57	Atendida y Cerrada
	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	20	22	Atendido y Cerrado
Quejas	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	4	2	Atendido y Cerrado
	Maltrato al Ciudadano	1	1	Atendido y Cerrado
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	10	0	Atendido y Cerrado
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	24	19	Atendido y Cerrada
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	19	46	Atendido y Cerrada
	Cobros No Autorizados	3	13	Atendido y Cerrada



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En la Mesa Pública del año 2019, no se pactaron compromisos. Las inquietudes fueron resueltas dentro del escenario.



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



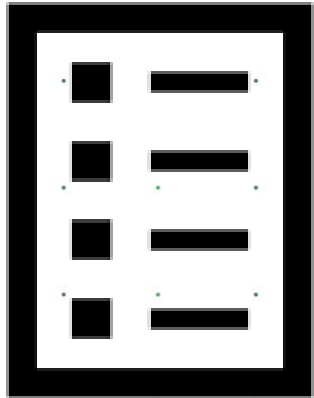
El futuro
es de todos

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**