



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL ANTIOQUIA CENTRO ZONAL LA MESETA

**Coordinadora**  
**Lady Yohanna Villegas Restrepo**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# 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 – Mesa Pública 2020

1. Instalación
2. Contexto: Participación, transparencia institucional y Ley Anticorrupción.
3. Explicación de la Metodología para el desarrollo de la Mesa Pública 2020.
4. Diagnóstico - Centro Zonal La Meseta.
5. Presentación Consulta Previa
6. Informe sobre la implementación del Acuerdo de Paz.
7. Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
8. Resultados de los compromisos adquiridos en la Mesa Pública 2019.
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe del sistema PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública 2020.
11. Cierre



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 2. Contexto: Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



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

### Misión:

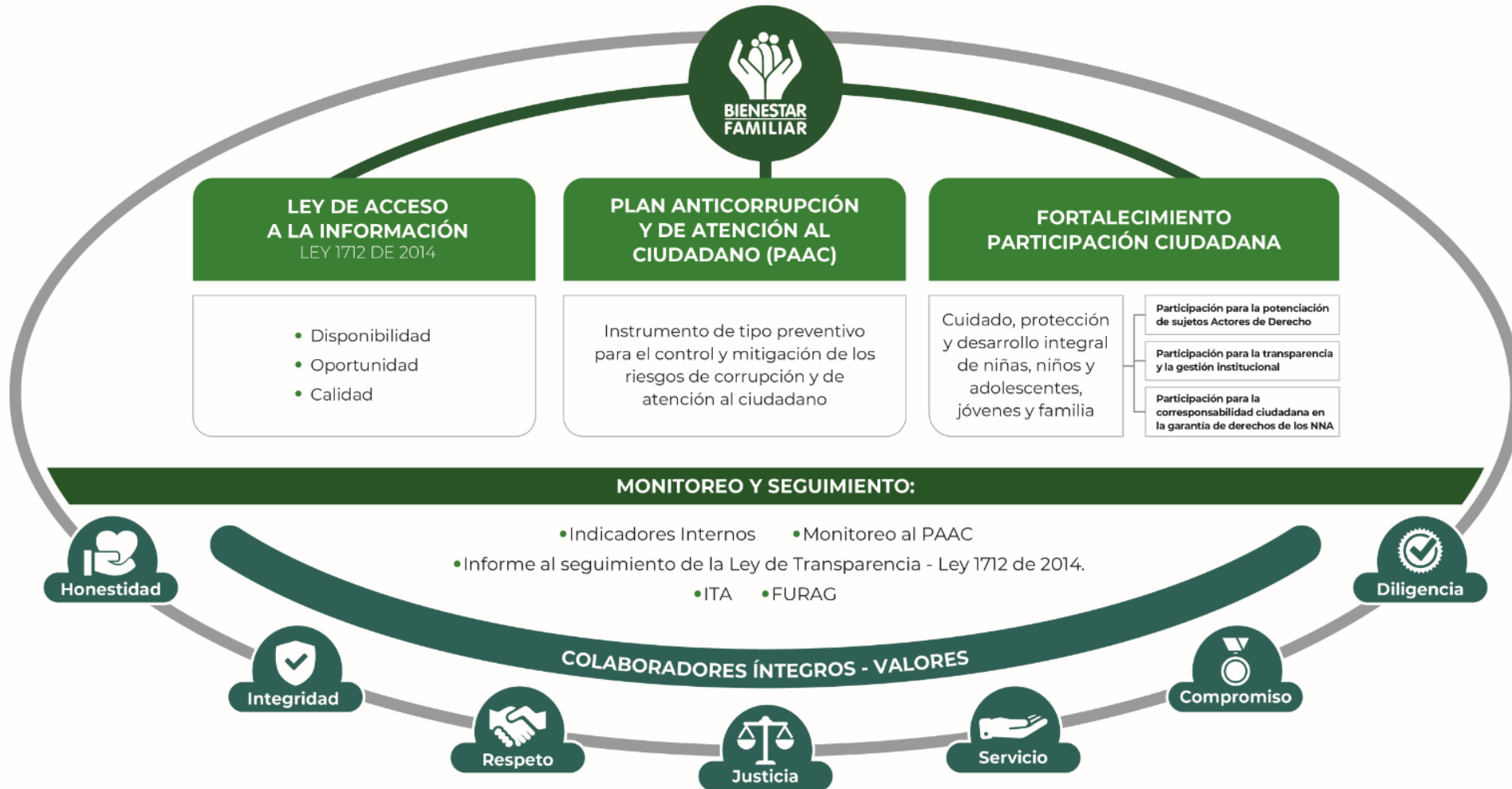
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### Visión

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

# Modelo de Transparencia

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



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL 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”*

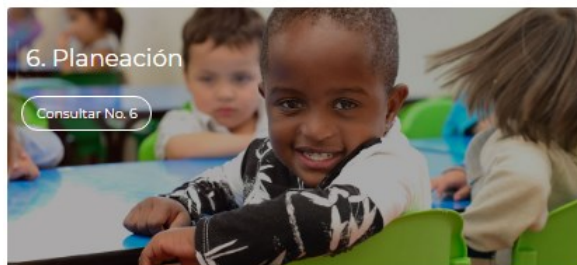
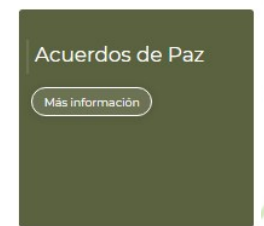
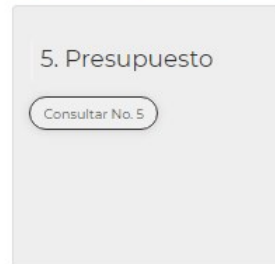
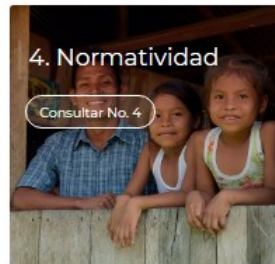
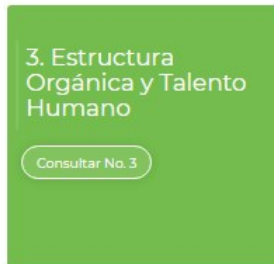
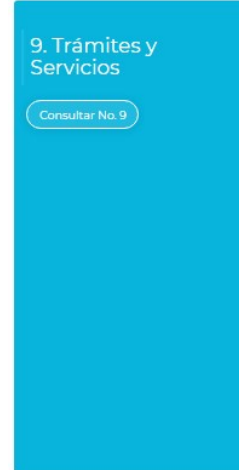
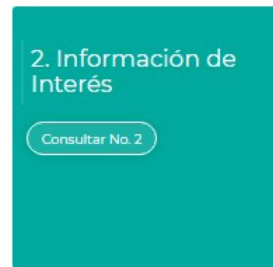
Ley 1952 de 2019

- 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

# RENDICIÓN DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



## ¿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:

Durante el periodo de contingencia producida por la COVID-19, se ha dado continuidad a la garantía de la seguridad alimentaria y nutricional de niñas y niños de 0 a 5 años, así como a madres gestantes y en período de lactancia que hacen parte de los programas de atención a la Primera Infancia. Esto a través de la entrega mensual de raciones para preparar en casa; paquetes que se complementan con Bienestarina.

## RETOS:

Entre tanto, se continúe con las medidas de aislamiento preventivo, se han asumido dos retos principales, los cuales se abordan de manera conjunta entre las Entidades Prestadoras de Servicios (EAS) y el área de Nutrición del centro zonal; las cuales se relacionan con:

- Adelantar estrategias de formación en cultura de alimentación adecuada y garantía de la cobertura de necesidades nutricionales.
- Garantizar que desde el desarrollo de los diferentes programas del ICBF, se contribuya al fortalecimiento de apuestas territoriales por la garantía de la seguridad alimentaria en la zona de cobertura del centro zonal.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### LOGROS:

A través del uso de la cartilla pedagógica “Mis Manos Te Enseñan”, la cual se viene implementando con el acompañamiento y orientación de las Madres Comunitarias y las Agentes Educativas; se ha garantizado la continuidad en el proceso formativo de niñas y niños usuarias-os de los programas de Atención tanto a la Primera Infancia, como aquellos orientados al acompañamiento familiar y comunitario.

Nota: La cartilla se Entrega con Materiales Pedagógicos para el trabajo en casa (KIT Individualizados para cada niño o niñas usuario-a)

### RETO:

Seguir implementando estrategias que propendan por mantener el interés y compromiso de las familias acompañantes, para la adecuada implementación de las guías pedagógicas contenidas en la cartilla “Mis Manos Te Enseñan”.

### 3. Prevención de violencias

#### LOGROS:

Mediante el acompañamiento realizado por las Madres Comunitarias y las Agentes Educativas, se hace seguimiento al estado nutricional y emocional de las niñas y niños; esto sumado a que se ha promovido el aumento en el uso de las rutas de atención a casos de violencia y se a incentivado la denuncia.

#### RETO:

Continuar fortaleciendo los canales de comunicación y las relaciones de confianza, para lograr así un uso adecuado de herramientas de identificación temprana de factores de riesgo y la activación de rutas de atención, en el caso de así requerirlas.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA 2020

- Esta es un audiencia 100% virtual.
- Tendremos una presentación inicial de la Coordinadora del centro zonal La Meseta, acerca de los intereses registrados en las encuestas realizadas, como consulta previa a este encuentro.
- Las preguntas se irán registrando en el chat y al final se les dará respuesta.
- Registraremos la asistencia a través del link que se ubicará y compartirá constantemente en el chat.
- Tomaremos pantallazos para tener registro fotográfico.
- Grabaremos la Audiencia con el fin de tener un soporte fílmico y facilitar la posterior construcción del acta.

# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

- En el nivel zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL LA MESETA



## Municipios de influencia

Angostura, Briceño, Campamento, Carolina del Príncipe, Guadalupe, Gómez Plata, Ituango, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valdivia y Yarumal

Funcionarios	Dic - 2019	Sep. - 2020
Personal de Planta	8	8
Contratistas	4	6
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	18475	398858	187984
Población Sisbén Por Debajo del Corte	10581	33814	188740

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL LA MESETA

Servicio	Programación vigente 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	-	360	\$ 363.348.858	-	360	\$ 363.348.858
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	1.000	\$ 228.624.075	-	1.000	\$ 228.624.075
NUTRICIÓN	-	30	\$ 52.968.036	-	28	\$ 47.900.366
FAMILIAS Y COMUNIDADES	295	6.539	\$ 15.649.379.598	294	6.411	\$ 15.429.849.798
PROTECCIÓN	36	101	\$ 913.340.549	22	87	\$ 866.697.263

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL LA MESETA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020 (Junio 2020)		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
PRIMERA INFANCIA	-	198	\$ 339.425.211	-	198	\$ 82.811.006
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	1.100	\$ 593.872.150	-	-	\$ 0
NUTRICIÓN	-	20	\$ 56.551.829	-	20	\$ 29.182.560
FAMILIAS Y COMUNIDADES	293	6.481	\$ 13.842.127.250	283	6.243	\$ 8.142.911.563
PROTECCIÓN	35	97	\$ 840.634.594	20	69	\$ 378.459.795



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Como herramienta de consulta previa, se hizo uso de la encuesta como herramienta de recolección de la información, logrando un total de 201 encuestas aplicadas de manera virtual, con la siguiente participación:

¿Parte Interesada a la cuál pertenece?	Usuarios	122	61%
	Estado	16	8%
	Proveedores	22	11%
	Aliados Estratégicos	16	8%
	Comunidad - Sociedad	25	12%

# PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS

TEMA CONSULTA PREVIA	FRECUENCIA
Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia	61
Violencias contra los niños, niñas y adolescentes	27
Atención y acompañamiento a las familias y comunidades	25
Maltrato infantil	20
Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional	14
Trabajo infantil	9
Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niñas, niños, adolescentes y familias	9
Aprovechamiento del tiempo libre en adolescentes	8
Prevención de embarazo en adolescentes	6
Programas especializados proceso administrativo de restablecimiento de derechos	5
Victimas de conflicto armado	5
Discapacidad	4
Adopciones	3
Sistema Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA)	3
Madres gestantes y lactantes	1
Atención y acompañamiento a grupos étnicos	0
Otro tema, ¿cuál?:	0

# PRIMERA INFANCIA



# PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio / UBICACIÓN	Unidades	Usuarios	Valor
Contrato: 0426-2020. CORPORACION COMUNIQUEMONOS	Hogares Comunitarios de Bienestar Tradicionales (HCBT) y Hogares Comunitarios de Bienestar modalidad Familiar (HBCF): Angostura, Briceño, Campamento, Carolina del Príncipe, Guadalupe, Gómez Plata, Ituango, San Andrés de Cuerquia, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valdivia y Yarumal.	71 HCB TRADICIONAL 10 HCB FAMILIAR	808 98	\$ 1.737.675.882
Contrato: 0346-2020. APFNUHI La Esperanza	Hogar Infantil Institucional (HI): Valdivia.	1 HI	75	\$ 238.452.567
Contrato: 0379-2020. Fundación Universitaria Autónoma de Las Américas	Centro de Desarrollo Infantil Sin Arriendo, Centro de Desarrollo Infantil con Arriendo y Hogares Infantiles: Angostura, Briceño, Campamento, Carolina del Príncipe, Gómez Plata, Ituango, San Andrés de Cuerquia, San José de la Montaña, Santa Rosa de Osos, Toledo y Yarumal	3 CDI CON ARRIENDO, 11 CDI SIN ARRIENDO y 2 HOGARES INFANTILES	1234	\$4.124.285.796

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Ampliación de cobertura.
- Acompañamiento pedagógico remoto.
- Entrega de Raciones Para Preparar (RPP) a familias usuarias de los programas de atención a la primera infancia, así como a madres en período de lactancia y gestantes.
- Seguimiento al estado de salud de los usuarios de los servicios de primera infancia
- Entrega de KIT pedagógico a usuarios de los servicios de primera infancia.

## Retos:

- Evitar la deserción en tiempos de pandemia.
- La asimilación de procesos en el marco de la virtualidad.



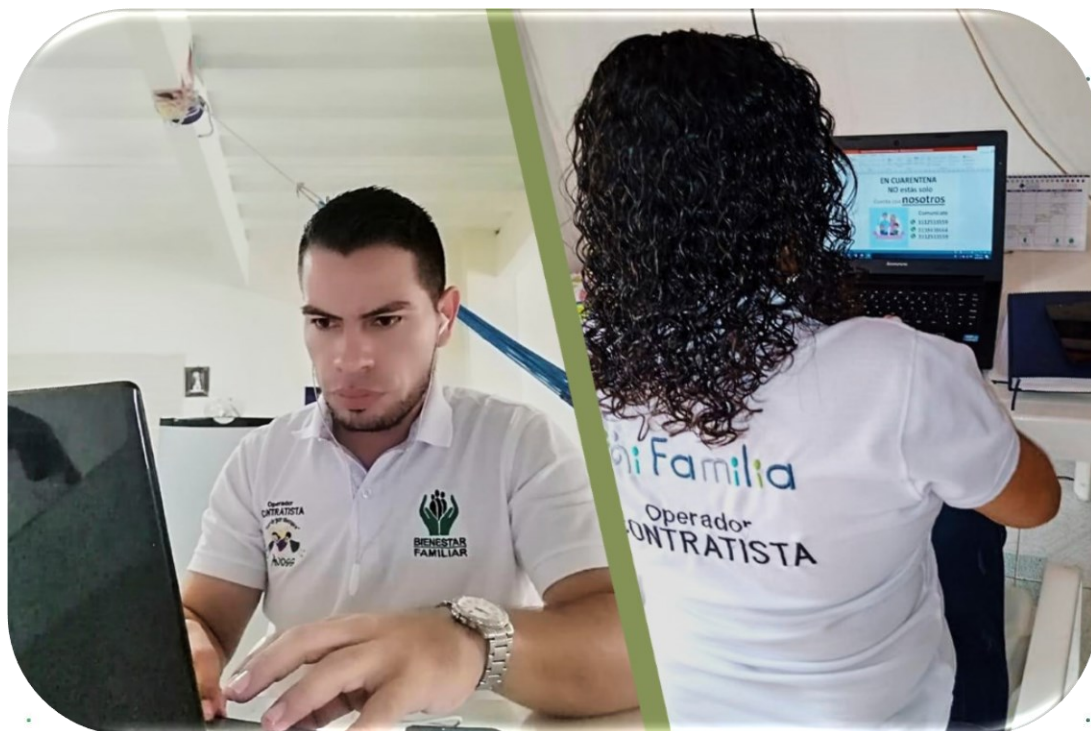
# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

Debido a las condiciones y modificaciones de las dinámicas sociales que han sido impuestas por la contingencia generada por la Covid-19, se precisa el hecho de que los programas de atención a la niñez y la adolescencia, han tenido que ser adaptadas a las nuevas condiciones del contexto así:

- En el mes de agosto, se dio inicio a la fase de contratación y alistamiento para la implementación del Programa Generaciones Étnicas con Bienestar, en el municipio de Ituango.
- En septiembre, se inició la contratación para la posterior implementación de los programas Generaciones Sacúdete (Briceño, Campamento, Gómez Plata, Ituango, San Andrés de Cuerquia, Santa Rosa de Osos, Toledo, Valdivia y Yarumal) y Generaciones Rurales con Bienestar (Briceño, San José de la Montaña y Toledo).



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

Con un total de **198** cupos, en el municipio de Yarumal, fue implementado el modelo piloto del programa **Mi Familia**.

## Retos:

Lograr la ampliación de cupos para la réplica del programa **Mi Familia** en otros municipios del área de cobertura del centro zonal La Meseta.

# NUTRICIÓN



# NUTRICIÓN

---

## Logros:

Los niños atendidos en los programas de Primera Infancia, se benefician del componente nutricional, garantizándoles el 70% de las necesidades diarias de nutrientes de acuerdo a las RIEN.

## Retos:

- Disminuir los índices de malnutrición en los niños y niñas que asisten a los programas de primera infancia.
- Sensibilizar a la familia sobre el papel fundamental que tienen en la educación alimentaria y nutricional de los niños.

# PROTECCIÓN



# PROTECCIÓN

SERVICIO	Ejecución 2020 (Junio 2020)	
	Cupos	Presupuesto
HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009 - Valdivia	1	4.271.880
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD - Angostura	4	2.847.920
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD - Campamento	5	15.101.570
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD - Yarumal	1	2.135.940
HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL - Campamento	2	1.423.960
HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL - San Andrés de Cuerquia	3	2.135.940
HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL - San Andrés de Cuerquia	1	2.497.404

# PROTECCIÓN

SERVICIO	Ejecución 2020 (Junio 2020)	
	Cupos	Presupuesto
HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD - Gómez Plata	2	35.410.256
HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD - Santa Rosa de Osos	2	35.410.256
HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD - Yarumal	3	57.334.638
HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN - Yarumal	37	475.270.662
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON EL CONCEPTO DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA - Yarumal	15	35.555.814
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOSOCIAL VULNERACIÓN - Yarumal	80	202.516.789
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLOGICO ESPECIALIZADO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DENTRO Y FUERA DEL CONFLICTO ARMADO - Yarumal	8	41.427.520



# 6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Implementación del Acuerdo de Paz Aporte al Desarrollo de los Municipios PDET – Briceño, Ituango y Valdivia

## PILAR 4 - Educación Rural y Primera Infancia

### Logros:

- Se mantuvo la cobertura de la vigencia anterior.
- Se realizará la entrega de las colecciones especializadas de literatura para primera infancia (agosto - septiembre).
- Se han programado jornadas de Asistencia Técnica para mejorar el proceso de focalización, a través del cual se realiza la gestión ante la Sede Nacional, para una posible ampliación de cobertura en la vigencia 2021.
- Se ha brindado asistencia técnica sobre la gestión del ciclo de Políticas Públicas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Familia.
- Se ha brindado asesoría acerca de requerimientos técnicos del ICBF, en los procesos de adecuación de Planta Física de la infraestructura destinada a la atención de niñas y niños.

### Reto:

Ampliación de cobertura en programas de atención a la Primera Infancia, primordialmente en las áreas rurales de los 3 municipios.

# Implementación del Acuerdo de Paz Aporte al Desarrollo de los Municipios PDET – Briceño, Ituango y Valdivia

## PILAR 7 - Derecho a la alimentación.

### Logros:

Durante la Contingencia por la COVID-19, se ha logrado mantener la cobertura con la entrega de Raciones Para Preparar (RPP) a todos los usuarios de los programas del ICBF destinados a la atención de Primera Infancia, ubicados tanto en el área urbana como rural de los tres municipios.

### Reto:

Mantener la cobertura que se ha logrado hasta la fecha.

# Implementación del Acuerdo de Paz Aporte al Desarrollo de los Municipios PDET – Briceño, Ituangó y Valdivia

## PILAR 8 - Reconciliación, Convivencia y Paz

### Logros:

- **BRICEÑO:** Se ha ampliado cobertura de **150** a **200** cupos en programas de prevención con adolescentes (Generaciones Rurales con Bienestar: **50** cupos y Generaciones 2.0: **150** cupos).
- **ITUANGO:** Se ha ampliado cobertura de **150** a **200** cupos en programas de prevención con adolescentes (Generaciones Étnicas con Bienestar: **50** cupos y Generaciones 2.0: **150** cupos).
- **VALDIVIA:** Se mantiene la cobertura de atención para la prevención con infancia y adolescencia, a través del programa Generaciones 2,0: **100** cupos.

### Reto:

Lograr la implementación adecuada de los programas de atención a la infancia y adolescencia, que se encuentran en fase de alistamiento, focalización y/o contratación.



# 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

En la Mesa pública de 2019 se obtuvieron 6 PQRS las cuales fueron tramitadas en los tiempos de ley

## Logros:

Se logró mejorar la oportunidad en la respuesta a las peticiones solicitadas y la realización de cada uno de los trámites correspondientes.

## Retos:

- Continuar con el adecuado direccionamiento y la realización de seguimiento oportuno de cada una de las peticiones ingresadas al centro zonal.
- Seguir haciendo seguimiento a los indicadores de medición del centro zonal, con el fin de reflejar las acciones realizadas, que conlleve al mejoramiento continuo.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiónes: 658	Solicitudes de Restablecimiento de Derechos	190	En el año 2019 ingresaron 658 peticiones, las cuales se lograron dar respuestas un 98% en los tiempos establecidos por la ley.
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	158	
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	123	
	Trámite Extraprocesal	102	
	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	49	
	Proceso conflicto con la ley (PCL)	24	
	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	5	
	Inobservancia de derechos	3	
	Trámite de Adopción	2	
Asistencia y Asesoría a la Familia	2		

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Quejas: 4	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	2	En el año 2019 se recibieron 4 Derechos de Petición - Quejas, los cuales se lograron dar respuesta un 100% en los tiempos establecidos por la ley
	Maltrato al Ciudadano	1	
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	1	
Reclamos: 12	Cobros No Autorizados	1	En el año 2019 ingresaron 12 Derechos de Petición - Reclamos, los cuales se lograron dar respuesta un 100% en los tiempos establecidos por la ley.
	Incumplimiento de Obligaciones	2	
	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	6	
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	
	Suspensión del Servicio	2	
Sugerencias: 0			No se recibió ninguna sugerencia en el año 2019

Tipo	Principales motivos	2020 (enero - junio)	Oportunidad Respuesta
<b>Peticiones: 271</b>	Solicitudes de Restablecimiento de Derechos	80	En el año 2020 ingresaron 271 peticiones, a los cuales se les dio respuesta al 100% en los tiempos establecidos por la ley.
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)	52	
	Trámite Extraprocesal	50	
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	46	
	Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	33	
	Proceso conflicto con la ley (PCL)	8	
	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	1	
	Trámite de Adopción	1	

Tipo	Principales motivos	2020 (enero - junio)	Oportunidad Respuesta
Quejas: 2	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	1	En el año 2020 se han recibido 2 Derechos de Petición - Quejas, a los cuales se les dio respuesta al 100% en los tiempos establecidos por la ley.
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	1	
Reclamos: 6	Cobros No Autorizados	2	En el año 2020 se han recibido 6 Derechos de Petición - Reclamos, a los cuales se les dio respuesta al 100% en los tiempos establecidos por la Ley.
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	3	
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	
Sugerencias: 0			No se ha recibido ninguna sugerencia en el año 2020



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Gestionar con la Sede Regional la solicitud de apertura de un Hogar Fami teniendo como insumo el formato de focalización por parte el municipio.	Lady Yohanna Villegas Restrepo	30/11/2019
Solicitar mediante comité técnico a la EAS Corporación Abrazar acordar con Madres FAMI solución al punto de encuentro para los GET	Lady Yohanna Villegas Restrepo	30/11/2019



# 9. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



### Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



### Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



### WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



### Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



### Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: [Anticorrupcion@icbf.gov.co](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

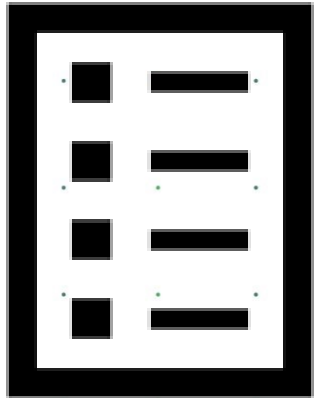
Gobierno  
de Colombia



**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**