



# MESA PÚBLICA REGIONAL ANTIOQUIA CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Coordinadora

Juliana Zuluaga Reyna



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

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

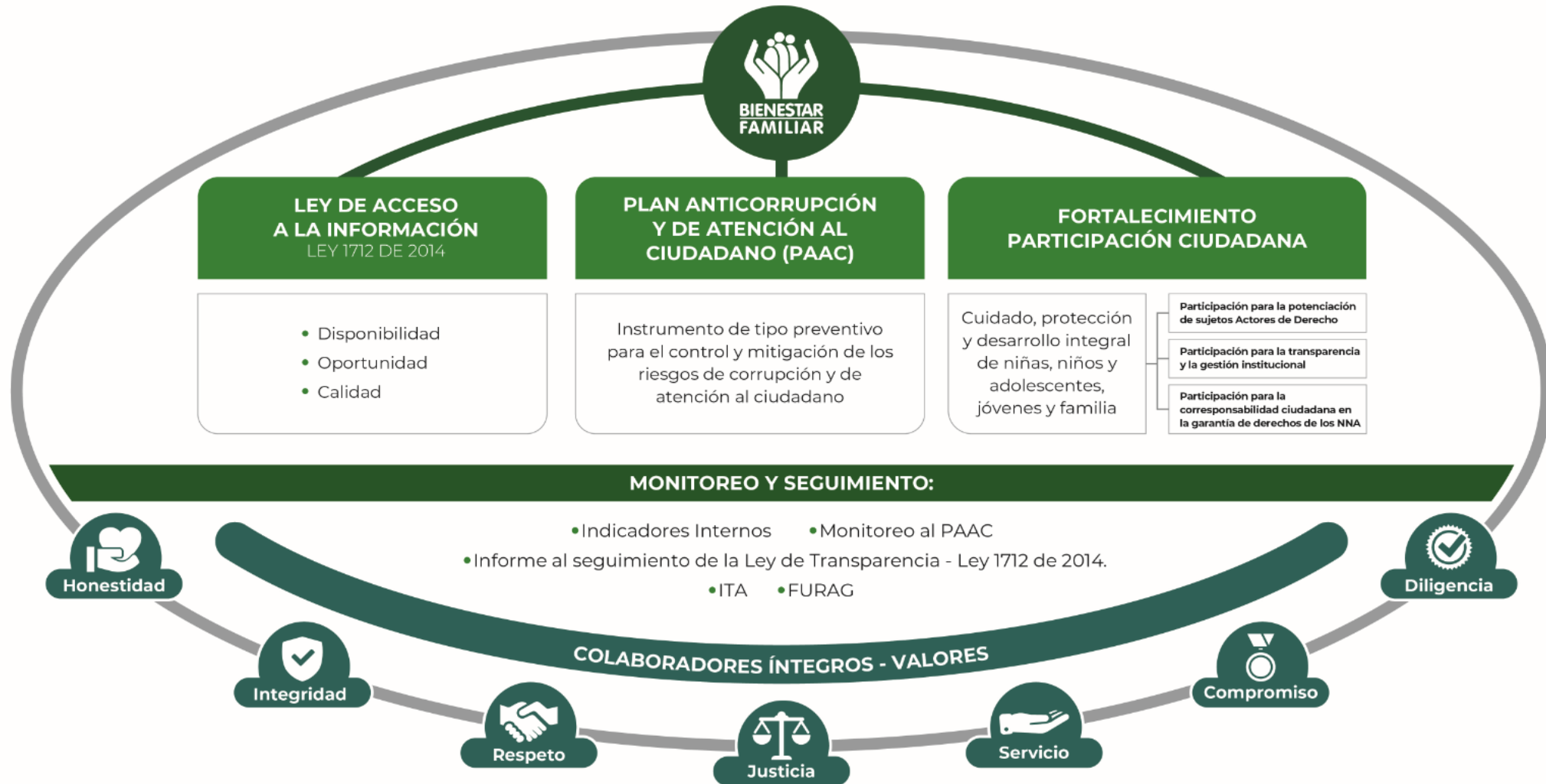
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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”*

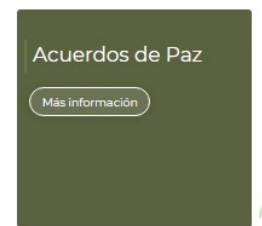
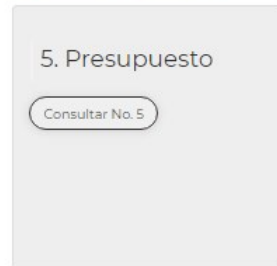
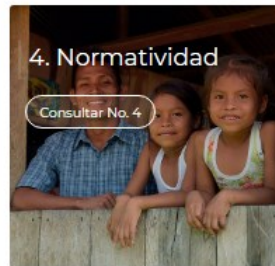
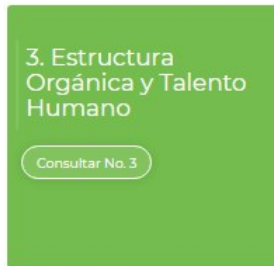
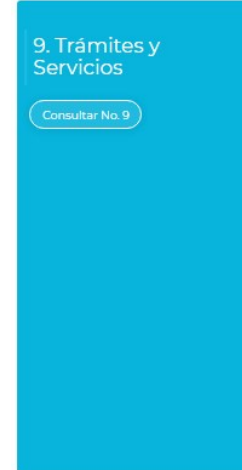
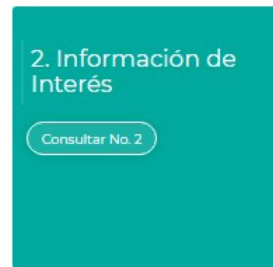
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



## ¿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 la 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 y Nutricional

- Logros:

- ❖ Aprovechamiento de la disponibilidad de alimentos en los territorios y fortalecimiento de las compras locales.
- ❖ Se mejora la complementación alimentaria, a través de la entrega mensual de Bienestarina.
- ❖ Se favorece el acceso de los alimentos en los hogares, con el suministro mensual de una ración para preparar, que cubre parte de las necesidades nutricionales de los niños beneficiarios en las diferentes modalidades de atención.
- ❖ Se incentiva el consumo de alimentos fuente de proteína animal, con alto valor nutricional y bajo costo.
- ❖ Fortalecimiento de la promoción del saneamiento básico y cuidados de bioseguridad para prevenir la COVID-19 y otras enfermedades.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros:

- ❖ Socialización de memorandos, resoluciones, cartilla **“Mis Manos Te Enseñan”**, orientaciones al talento humano y a las EAS.
- ❖ Posicionamiento de la Estrategia **“Mis Manos Te Enseñan”** (MMTE), para la atención de los niños y niñas y la continuidad en el servicio durante el aislamiento preventivo por la emergencia sanitaria, con la implementación de las 14 prácticas de cuidado y crianza y acompañamiento psicosocial.
- ❖ Utilización y manejo de las TIC tanto de parte de agentes educativos y padres de familia, como de los asesores técnicos.
- ❖ Implementación de la estrategia **“Contacto sin contagio”**, a través del acompañamiento telefónico.
- ❖ Replanteamiento de la planeación pedagógica, ajustada a la contingencia generada por la COVID-19.

# Ecosistema Pedagógico y Educativo

- ❖ Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niños y niñas desde la gestación hasta los 5 años, a través de las 14 prácticas de cuidado y crianza y los referentes conceptuales de la primera infancia (arte, juego, literatura y exploración del medio).
- ❖ Estructuración de prácticas pedagógicas de manera flexible, para adoptar la Estrategia **“Mis Manos Te Enseñan”**.
- ❖ Concientización de las EAS en su rol de atención de los niños, niñas y sus familias y las familias gestantes.
- ❖ Asesores del equipo de primera infancia: le dieron sentido y alcance a la Estrategia **“Mis Manos Te Enseñan”**, ajustando su metodología de trabajo, para responder a las demandas del medio.
- ❖ Se sensibilizaron los comités de control social, integrados por padres de familia de las Unidades de Servicio, para el seguimiento a la efectiva prestación del servicio en la época de contingencia.

# 3. Prevención de violencias

## Logros:

- ❖ Fortalecimiento del rol de la familia, como entorno protector y su papel en el desarrollo del niño en las 3 modalidades de atención (Comunitaria, Familiar e Institucional).
- ❖ Socialización y registro de rutas, guías y formatos, para la atención de los presuntos casos de violencia o vulneración.
- ❖ Gracias al acompañamiento telefónico, se identificaron alertas sociales, emocionales, comportamentales o de riesgo psicosocial, para la oportuna intervención del profesional psicosocial.
- ❖ El empoderamiento de los padres de familia de su rol de cuidador, generó ambiente de confianza y seguridad, para la prevención de la violencia.



# 3. Metodología



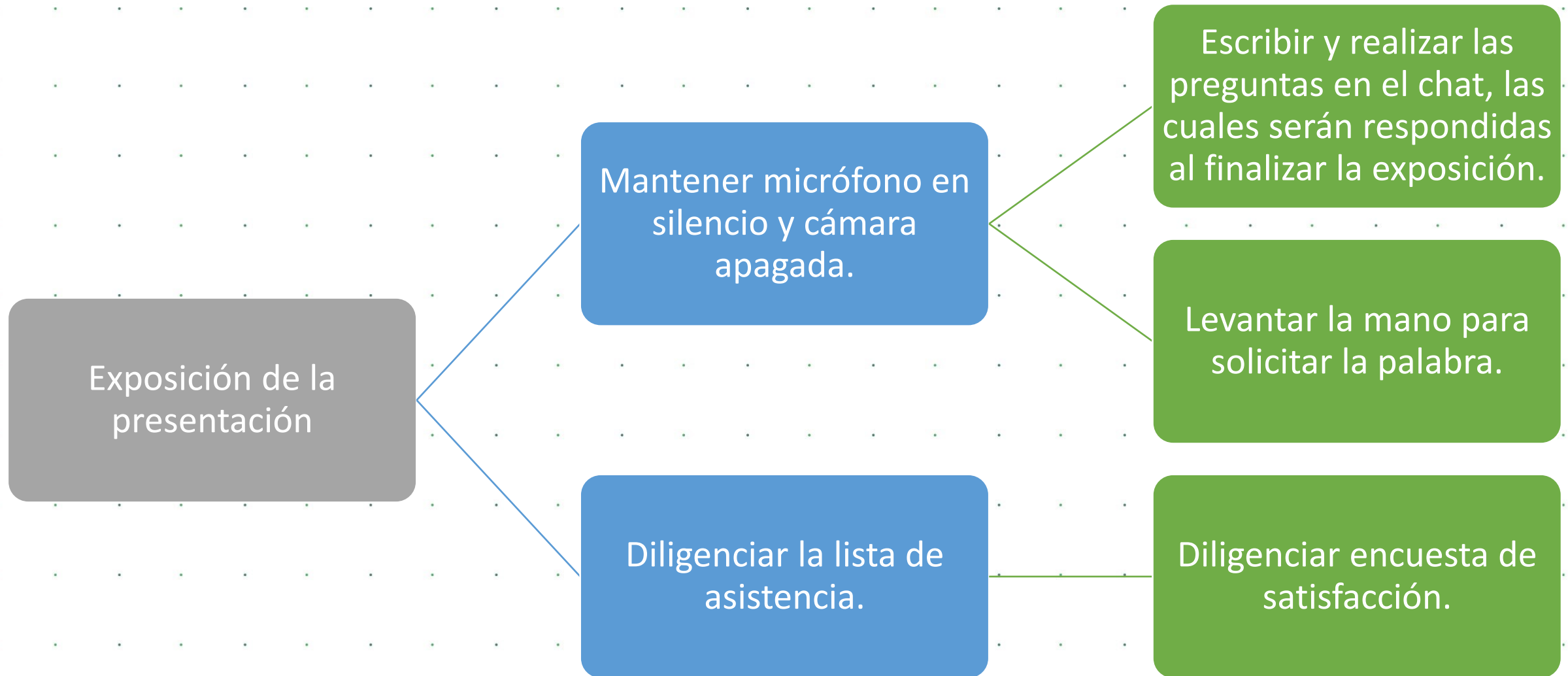
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Metodología para el desarrollo de la Mesa Publica:



# 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



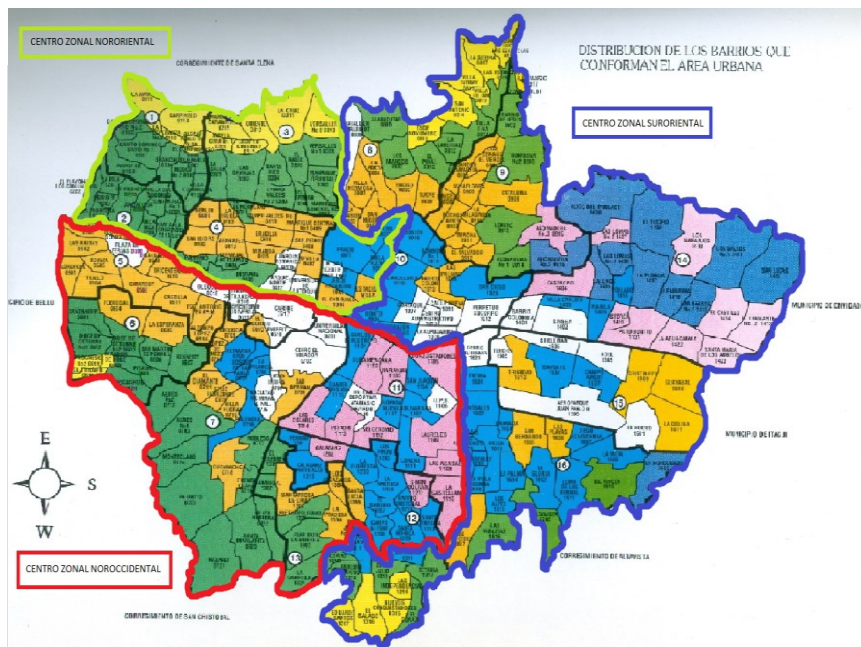
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL SUR ORIENTE



## Comunas de influencia

8 - Villa hermosa, 9 – Buenos Aires, 10 – La Candelaria, 11 – Laureles, 80 – San Antonio de Prado y 90 – Santa Elena

Funcionarios	Dic - 2019	Julio – 2020
Personal de Planta	56	53
Contratistas	15	15
Vacantes	3	6

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	178.495	389.482	2.533.424
Población Sisbén Por Debajo del Corte	87.422	292.473	2.026.290

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ANTIOQUIA



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 Medellín - Antioquia

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

#### Mortalidad



11,11

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

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

#### Vacunación



92,23

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

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

#### Deserción



15,49

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

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

#### Víctimas



40,15

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

Porcentaje departamental: 16

#### Violencia



201,36

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 134,38 • Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicar

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.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su ciudad por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

### ¿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 EN EL CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Servicio	Programación 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
PRIMERA INFANCIA	767	25.005	\$42.127.655.443	755	24.777	\$42.048.461.490
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	0	200	\$87.588.250	0	200	\$87.588.250
NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	0
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	0	\$30.596.557	0	0	\$30.596.557
PROTECCIÓN	186	849	\$10.295.839.635	174	835	\$9.870.859.694

## OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020*		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
PRIMERA INFANCIA	454	18.724	\$30.445.838.010	441	18.249	\$20.624.044.594
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	0	0	0	0	0	0
NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	0
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	220	\$377.139.123	0	218	0
PROTECCIÓN	193	1.099	\$11.711.232.246	170	1.000	\$5.885.342.388

\*Fecha de corte: 30 de junio de 2020



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## METODOLOGIA EMPLEADA

Encuesta virtual para la definición de la temática de la Mesa Pública

## RESULTADO

Numero de encuestas realizadas **556**

## TEMA ELEGIDO

Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia



# PRIMERA INFANCIA

# PRIMERA INFANCIA

¿Qué se hace en los programas de Primera Infancia?

Promover el desarrollo integral los niños y niñas de cero a cinco años, mediante la protección y garantía de sus derechos, educación inicial, cuidado, salud, nutrición, protección y participación. Acciones articuladas con la Ley de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia 'De Cero a Siempre' - Ley 1804 de 2016.

Las acciones se desarrollan a través de varias modalidades de atención:

¿Cómo se cumple este objetivo?



Institucional



Comunitaria



Familiar



Propia e Intercultural

## ¿Cómo Operan Los Servicios de Primera Infancia?

- Los servicios, que surgieron como cuidado de los niños y niñas, han trascendido en el marco de la Política de Estado **“De Cero a Siempre”**, donde se conciben como servicios de educación inicial, que responden a las demandas de la familia, con prevalencia del interés superior de los niños y niñas y en la vía del desarrollo integral de la primera infancia.
- Hay actores del SNBF que se articulan al **ICBF** como prestadores del servicio, son aliados estratégicos en la apuesta del Gobierno para ofrecer con calidad y oportunidad servicios de atención integral, garantizando así, el cumplimiento de las diversas atenciones que se requieren para que los niños logren sus realizaciones.
- Con articulación intersectorial, para hacer posible que los niños cuenten al menos con las 9 atenciones priorizadas por la CIPI, éstas son: registro civil, afiliación vigente en salud, familias y cuidadores en formación en cuidado y crianza, esquema de vacunación completo, modalidad de educación inicial, consultas de crecimiento y desarrollo, acceso a libros y colecciones, valoración y seguimiento nutricional, talento humano cualificado.

## MODALIDADES DE ATENCIÓN DEL CZ SUR ORIENTE

Se realiza a través de Hogares Comunitarios de Bienestar – HCB, que promueven el desarrollo de los niños, con la participación de talento humano idóneo, que planea y gestiona acciones para la garantía de los derechos, el desarrollo integral, y con un énfasis particular en el trabajo comunitario, desde el sentido que la comunidad le otorga al cuidado y protección de la niñez.



Atención en Hogares Infantiles, para hijos de padres que trabajan, prioriza niños de 2 años hasta los 4 años, 11 meses y 29 días, pero la modalidad está diseñada para atender las diferentes edades con la singularidad que eso implica, por ello puede atender a niños entre 6 meses y 2 años, cuando su condición lo amerite, y hasta los 5 años 11 meses 29 días de edad, siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar, específicamente de grado de transición en su entorno cercano.



Se desarrolla en los HCB FAMI, son una propuesta de educación inicial para promover el desarrollo integral de la Primera Infancia en entornos más cercanos y propios a sus condiciones, con el acompañamiento de las familias y sus cuidadores en los procesos de cuidado y crianza. Atiende niños desde la gestación hasta 1 año, 11 meses y 29 días y madres gestantes y lactantes.



# ... PRIMERA INFANCIA

¿Cómo acceder a los servicios de primera infancia ?

ICBF establece unos criterios que representan las condiciones que deberán cumplir los potenciales usuarios para ser incorporados y disfrutar de sus beneficios. Estos son:

- Ser víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado.
- Egresados de las modalidades de Recuperación Nutricional: Centros de Recuperación Nutricional (CRN).
- Niños remitidos de los servicios HCB FAMI.
- Que se encuentran en Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD).
- Pertenecientes a familias identificadas a través de la Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema - Red UNIDOS.
- Remitidos por las entidades del SNBF que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de vulneración de derechos.
- Pertenecientes a comunidades étnicas (indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueros, raizales y rom), que demanden el servicio.
- Pertenecientes a hogares cuyo puntaje SISBEN (Sistema de Información de Potenciales Usuarios) sea igual o inferior a los nuevos puntos de corte definidos para Primera Infancia: 14 ciudades principales: 57.21, resto urbano: 56.32, resto disperso: 40.75.
- Para Hogares Infantiles, se tendrán en cuenta los hijos de padres que trabajan, con evidencias de vinculación laboral; este servicio no tiene gratuidad.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Se garantiza la atención integral de los niños y niñas en Primera Infancia a través de las modalidades Comunitaria (HCB y HCB Integral) cupos contratados **2691**, Familiar (HCB FAMI) cupos contratados **630** e Institucional (HI) cupos contratados **597**, para un total de cupos de **6452** beneficiarios activos directos en atención y en acompañamiento continuo de los profesionales de la Integralidad y los asesores técnicos del centro zonal.

## Retos:

Continuar con la estrategia MMTE (Mis Manos Te Enseñan), enmarcada en la ley 1804 de 2016, para la atención integral en las modalidades de atención a la primera infancia. Para el 2020 incrementa el reto en el marco del aislamiento preventivo, sin embargo se cuenta con el apoyo de las familias usuarias de estos servicios.

Así mismo se promoverá el fortalecimiento del uso e implementación de las TIC y el trabajo en equipo.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

A través de la estrategia familias con Bienestar para la paz (Hoy programa Mi Familia), se alcanza satisfactoriamente la atención de 220 familias que requerían de procesos de atención y fortalecimiento psicosocial para la adquisición de herramientas que promuevan la prevención de la violencia intrafamiliar y la violencia sexual.

## Retos:

Llegar a nuevas comunas y corregimientos del municipio de Medellín donde la delincuencia común genera barreras de acceso.

Ampliar la cobertura del programa, generando una mayor continuidad en el personal y los períodos de ejecución de los programas.



# NUTRICIÓN



# SALUD Y NUTRICIÓN



# EN MODALIDADES DE ATENCIÓN

Seguimiento Nutricional:



Toma de medidas antropométricas  
Clasificación Nutricional  
Atención Nutricional o Remisión  
Seguimiento



En Comunitaria e Institucional:  
Suministra 70% de  
necesidades diarias de  
nutrientes



En todas las modalidades:  
Suministra bienestarina como  
complemento alimentario



En Familiar: Fomenta lactancia  
materna y suministra un paquete  
alimentario mensual a las madres



# NUTRICIÓN

## Logros:

- La atención integral por parte de equipos interdisciplinarios que permite el abordaje de niños y niñas desde todas sus áreas y dimensiones logrando intervenciones efectivas para el mejoramiento del estado nutricional y de salud.
- La sensibilización de las familias en la corresponsabilidad en la garantía de derechos de los niños y niñas ha permitido que sean agentes activos en las recomendaciones que brindan los profesionales en el logro de hábitos de vida saludable.

## Retos:

- Apoyar la vinculación efectiva al sector salud de los beneficiarios migrantes, con el fin de que gocen el derecho pleno a la atención en salud y los programas de promoción y prevención.
- Continuar implementando estrategias para el logro de hábitos de vida saludable que permitan la armonización del estado nutricional de los beneficiarios y la instauración de prácticas saludables.



# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Acorde al proceso realizado en el marco del restablecimiento de derechos se ha logrado movilizar los casos de protección, reintegrando a un gran número de NNA a su entorno familiar de origen por cumplimiento de objetivos.
- Mejoramiento de la articulación con las diferentes instancias que hacen parte del SNBF (comisarias de familias, red de hospitales, IE, consultorios jurídicos, CIF).

## Retos:

- Brindar atención oportuna a los usuarios que requieren el servicio que presta el CZ Sur Oriente, de acuerdo a la alta demanda poblacional que le compete por área de influencia.
- Garantizar la atención con transparencia y calidad a los usuarios del CZ.
- Fortalecer el proceso de articulación del SNBF con los actores que lo conforman.



# 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:

- ✓ Realizar articulación a través de convenio con universidades de la ciudad para el apoyo en la atención extraprocesal por medio de los consultorios jurídicos.
- ✓ Garantizar una atención profesionalizada y humanizada.
- ✓ Avance significativo en la articulación con los CIF y programas del municipio de Medellín para beneficio de la comunidad.

## Retos:

- ✓ Disminuir a cero (0) el reporte de quejas por la demora en la atención presencial ocasionada por tiempos de espera prolongados.
- ✓ Garantizar la confidencialidad de la atención, adecuando el espacio para dicho manejo.
- ✓ Consolidar nuevos acuerdos interinstitucionales para beneficio de la comunidad.

# 2019-2

Tipo	Principales motivos	2019-2	Oportunidad Respuesta
Peticiones	SRD negligencia, violencia Física y/o psicológica	454	15 Días
	SRD abuso sexual/violencia sexual	243	10 Días
	Trámite atención extraprocesal (TAE) (custodia, visitas, alimentos)	62	10 Días
Quejas	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	2	10 Días
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	2	10 Días
	Personal	3	10 Días
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	9	10 Días
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	8	10 Días
	Mal uso del producto/idoneidad recurso humano	2	10 Días
Sugerencias	Procesos y procedimiento servicios, modalidades y trámites.	1	10 Días
	Felicitaciones y agradecimientos	1	10 Días

# 2020-1

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Información y orientación - alimentos	77	10 Días
	Solicitud restablecimiento derechos- Violencia física, psicológica y/o negligencia	342	10 Días
	Trámite atención extraprocesal (TAE)	305	10 Días
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	3	10 Días
	Parcialidad en procesos	3	10 Días
			10 Días
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	14	10 Días
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	4	10 Días
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	10 Días
Sugerencias			
	No hubo	0	No aplica



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Realizar capacitación en las rutas de atención frente a casos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual y la activación del código fucsia.	Jorge Ivan Montoya	31/10/2019



# 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

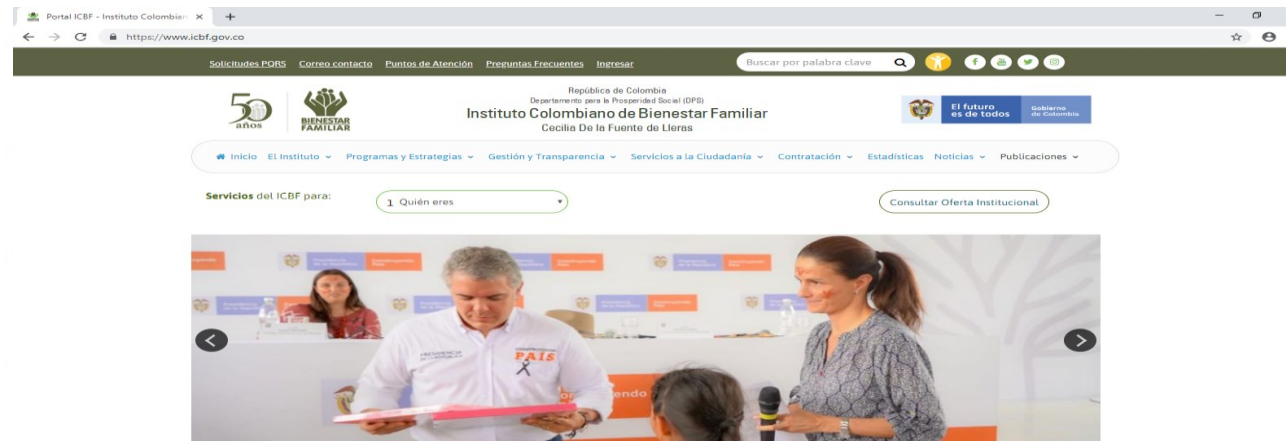
## Línea anticorrupción



### 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

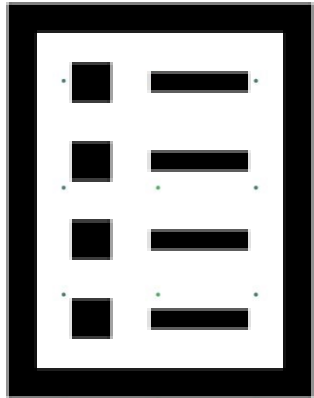
Gobierno  
de Colombia



**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**