



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL ARAUCA CENTRO ZONAL TAME

Coordinador Carmenza Vargas Quintero



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Tame – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
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

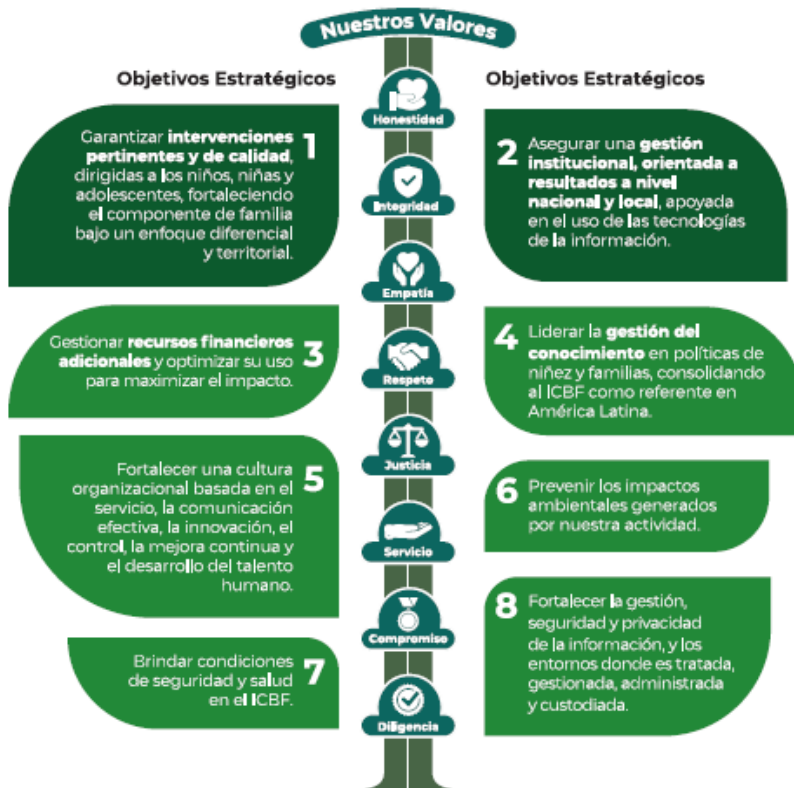


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

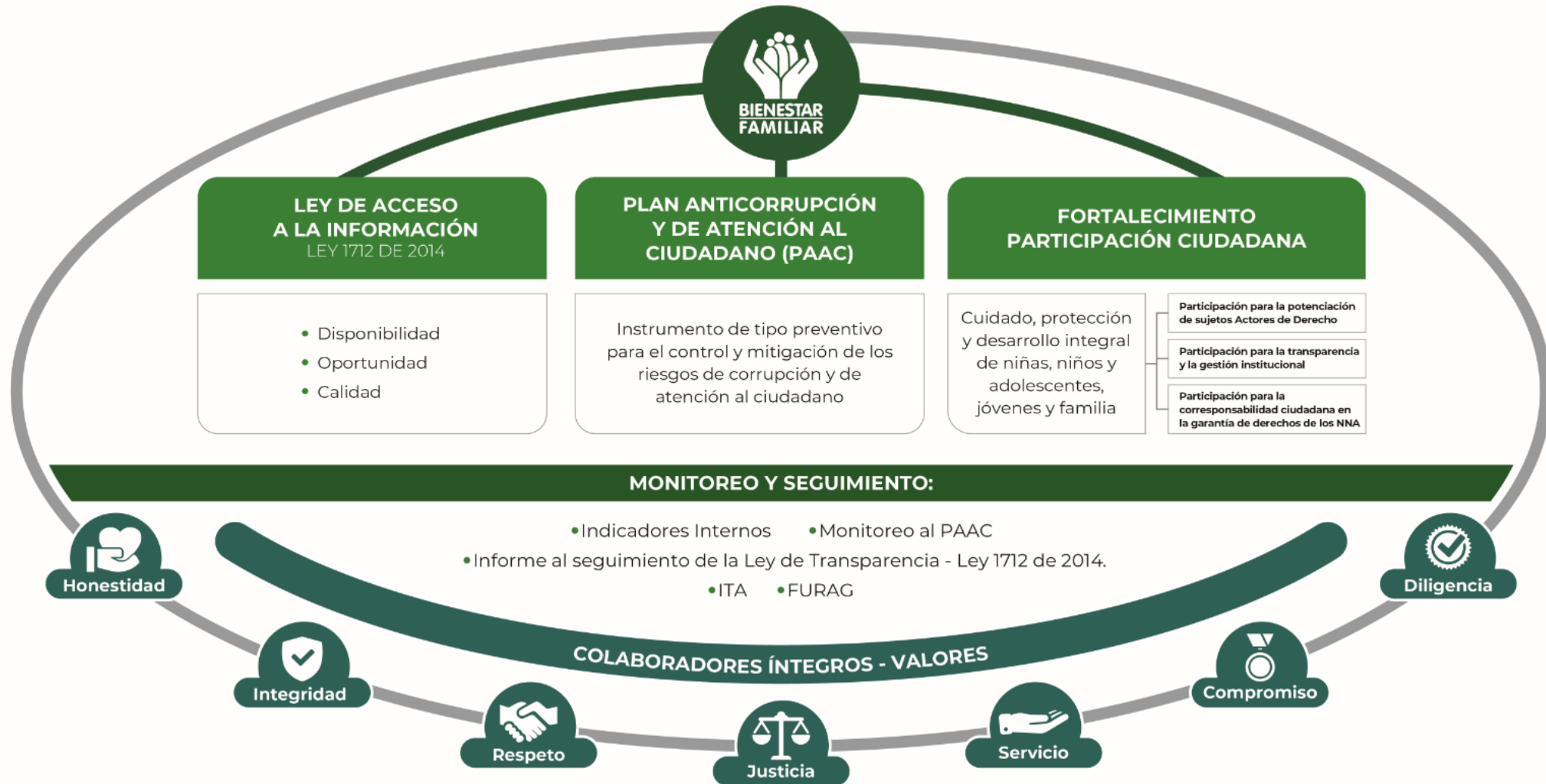
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

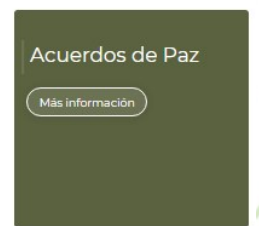
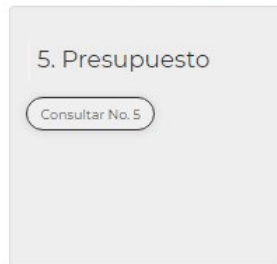
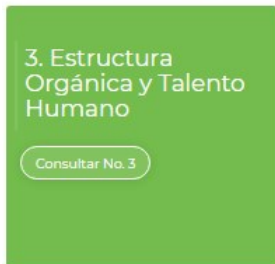
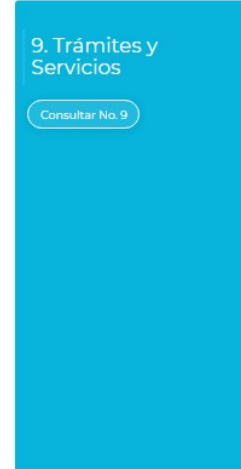
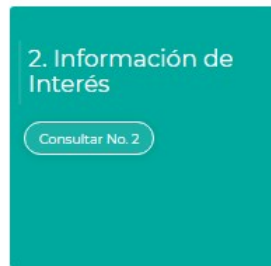
Marco Normativo



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 *



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

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

Se garantiza haciendo la entrega mensual de un complemento nutricional a través de las ración para preparar las cuales contempla alimentos garantizando el 70% del valor calórico total de cada niño y niña.

El Talento humano diseño e implemento el plan de seguridad alimentaria y nutricional teniendo en cuenta las particularidades de cada Unidad de Servicio y su población objeto.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Se entregó un kit pedagógico y cartilla al 100% de los usuarios
- Se desarrollaron diferentes actividades que contribuyeron a mejorar la calidad de vida y el fortalecimiento familiar con apoyo de la cartilla mis manos te enseñan.
- Se realizó acompañamiento telefónico a los usuarios donde se generaron procesos de sensibilización y apropiación de estrategias pedagógicas.

3. Prevención de violencias

El Talento Humano diseño e implemento el plan de prevención de violencias teniendo en cuenta las particularidades de cada Unidad de servicio y su población objeto.

Socialización de las rutas de atención para la prevención de violencias.

Sensibilización a padres de familia mediante el acompañamiento telefónico respecto al tema de prevención de violencias.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL TRANSMITIDA POR EMISORA INSTITUCIONAL Y FACEBOOK LIVE.

- Se adelantara a través de la Emisora institucional 103.5 donde se tiene espacio de una hora 9:00am a 10:00am, además del Facebook live de la misma, donde la Coordinadora del CZ Tame expondrá la información de cada uno de los programas que se desarrollan en los municipios de Tame y Puerto Rondón de la vigencia 2020.
- Preguntas al final de la exposición a través del chat o por llamada telefónica a la emisora.
- Para participar deben escribir o llamar, la Coordinadora dará respuesta en lo posible o se deja por escrito como compromiso.

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



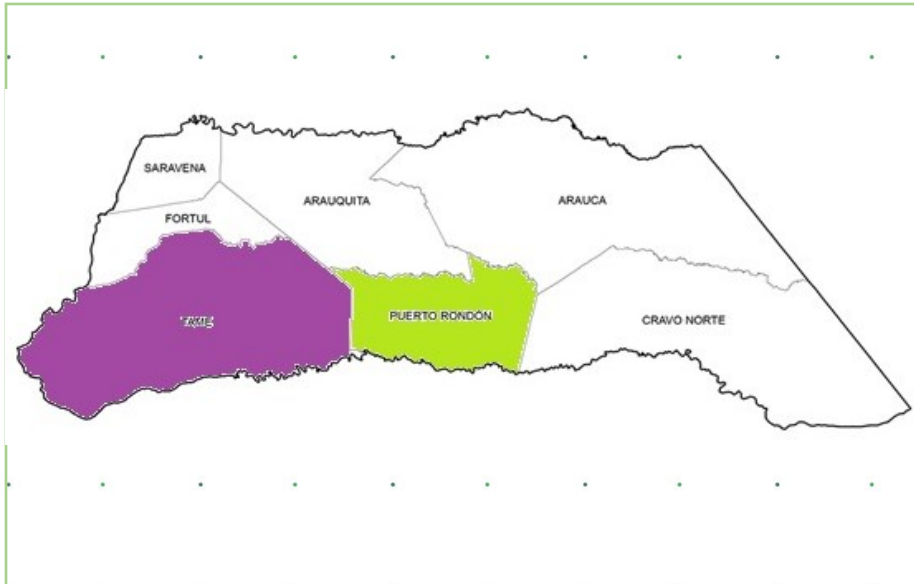
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL TAME



Municipios
de
influencia

Tame y Puerto Rondón

Funcionarios

Dic - 2019

Agosto - 2020

Personal de Planta

15

14

Contratistas

8

6

Vacantes

2

4

Cifras poblacionales

Primera Infancia
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población
2019- DANE

7638

14153

55028

Población Sisbén Por Debajo del Corte

4950

11985

53258

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ARAUCA



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 niños, niñas, 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 Tame - Arauca

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 6 DATOS?

Mortalidad



29,92

Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos

Vacunación



95,51

Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año

Calidad del agua



2,2

Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano

Deserción



0,02

Tasa de deserción anual de transición a grado once

Víctimas



49,61

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

Violencia



243,77

Tasa de violencia intrafamiliar

Datos con fuente SUIN (2019).

¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

En el municipio hay un estimado total de **3334** personas migrantes, por lo que es importante tener en cuenta las atenciones a niñas, niños y adolescentes pertenecientes a esta población.

Fuente: Ministerio de Relaciones Exteriores (2019).

¿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/>



FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ARAUCA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ESTAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de niños, niñas, 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 Puerto Rondón - Arauca

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



12,78

Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos

Vacunación



105,4

Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año

Calidad del agua



0,4

Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano

Víctimas



44,43

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

Violencia



208,81

Tasa de violencia intrafamiliar

Datos con fuente SUIN (2019).

¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

En el municipio hay un estimado total de 80 personas migrantes, por lo que es importante tener en cuenta las atenciones a niñas, niños y adolescentes pertenecientes a esta población.

Fuente: Ministerio de Relaciones Exteriores (2019).

¿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/>



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL TAME

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	65	3.149	\$8.588.806.848	65	3.149	\$5.118.780.484
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	206	5.150	\$402.520.680	ETAPA DE ALISTAMIENTO	ETAPA DE ALISTAMIENTO	\$402.520.680
NUTRICIÓN	1	50	\$ 195.655.061	1	50	\$ 116.733.552
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-----	-----	-----	ETAPA DE ALISTAMIENTO	ETAPA DE ALISTAMIENTO	-----
PROTECCIÓN	62	88	\$638.000.000	59	79	\$194.000.000



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**Se aplico encuesta de manera virtual a
usuarios de los programas del ICBF
Centro Zonal Tame dando como
resultado:**

No de encuestas 56

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**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Se dio cumplimiento a la totalidad de las entregas de las Raciones Para Preparar (RPP) programadas cada mes.
- Se dio cumplimiento a las metas propuestas de seguimiento telefónico para cada periodo dispuesto por la sede nacional.
- Se logró la pertinencia y oportunidad en los acompañamientos a las familias usuarias en tiempos de pandemia.

Retos:

- Continuar llegando al 100% de nuestros niños, niñas, mujeres gestantes y lactantes beneficiarios de las modalidades de atención en primera infancia.
- Mantener la cobertura del 100%
- Teniendo en cuenta las condiciones actuales a causa de la pandemia, lograr tener contacto directo con el 100% de la población usuaria. A través de los diferentes medios de comunicación, Fortalecer Mis Manos te Enseñan para preparar a las familias para la reapertura.

PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNDACION KARIT IBITA Contrato No 81-081-2020	ATENCIÓN PROPIA INTERCULTURAL E	5	229	229	\$700.458.158
ASOCIACION DE MUJERES TRABAJADORAS POR LA PRIMERA INFANCIA Contrato No 81-070-2020	CDI CON ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL -	1	100	100	\$353.563.275
	CDI SIN ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL -	2	200	200	\$665.857.900
ASOCIACIÓN DE MUJERES TRABAJADORAS POR LA PRIMERA INFANCIA Contrato No 81-065-2020	CDI SIN ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL -	1	200	200	\$665.857.900
ASOCIACION DE MUJERES TRABAJADORAS POR LA PRIMERA INFANCIA Contrato No 81-071-2020	CDI CON ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL -	1	100	100	\$353.563.275
	CDI SIN ARRIENDO INSTITUCIONAL INTEGRAL -	3	340	340	\$1.131.958.430

PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNDASERVIT Contrato No 81-068-2020	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	180	180	\$599.272.110
	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	6	300	300	\$686.379.300
FUNDACION SANTA ENGRACIA Contrato No 81-075-2020	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	9	300	300	\$686.379.300
ASOCIACIÓN FREPAEN Contrato No 81-078-2020	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	19	563	563	\$1.288.105.153
ASOCIACION DE MUJERES E INFANCIA Contrato No 81-087-2020	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	16	637	637	\$1.457.412.047

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

El objetivo de los programas y estrategias de las direcciones, es realizar desde la promoción de derechos y prevención primaria enfocado en empoderar a las niñas, niños y adolescentes como protagonistas de su desarrollo y fortalecer en ellos habilidades y capacidades para afrontar las situaciones de la vida cotidiana y los riesgos a los que están expuestos.

Direcciones de Infancia y de Adolescencia y Juventud

Los Programas de éstas direcciones buscan fortalecer las habilidades relacionadas con el pensamiento crítico y reflexivo, la toma de decisiones responsables, la perseverancia, la autorregulación de emociones, la relación con otros, la asertividad y la comunicación eficaz.

Direcciones de Infancia y de Adolescencia y Juventud

El proceso parte de potenciar las vocaciones, los intereses y los talentos de las niñas, niños y adolescentes para la construcción de sus proyectos de vida e involucra el relacionamiento con sus pares en torno a cuatro núcleos de desarrollo:

- 1.Arte y Cultura
- 2.Recreación y Deporte
- 3.Ciencia y Tecnología
- 4.Literatura y Juego

Direcciones de Infancia y de Adolescencia y Juventud

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Construcción y fortalecimiento del mapa de riesgo de las comunidades abordadas, a fin de identificar los sectores y situaciones que exponen a los niños, niñas y adolescentes a la vulneración de sus derechos, así como a riesgos psicosociales.

Retos:

1. Cumplir con el 100% de los objetivos que plantea los Programas y Estrategias de la Direcciones de Infancia, Adolescencia y Juventud
2. Visibilizar las modalidades de atención a partir de la intervención realizada con población usuaria con la población objeto de atención y con las Instituciones que conforman el SNBF.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Retos:

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

La modalidad 1.000 días para cambiar el mundo ha contado con una constante, oportuna y agradable colaboración de líderes comunitarios en los territorios.

Atención oportuna a la población de nacionalidad Venezolana; contribuyendo con esto a la atención de personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad, debido a su situación migratoria.

Priorización en la atención a comunidades con altos índices de vulnerabilidad socioeconómica, de zonas rurales, rurales dispersas, asentamientos y/o invasiones y barrios en las zonas periféricas.

Atención oportuna en los Resguardos indígenas Julieros, Roqueros y Genareros, aportando a la reducción de las cifras de malnutrición por déficit.

Entrega a los beneficiarios con clasificación antropométrica P/T riesgo de desnutrición aguda de “ración mixta”: Ración Familiar para Preparar – RFPP y Alimento Listo para el Consumo – ALC, contribuyendo así a su recuperación nutricional adecuada.

Retos:

La conectividad para la atención, el desarrollo de procesos formativos y el seguimiento a las familias es de baja calidad, teniendo en cuenta que la modalidad está centrada en zonas rurales y rurales dispersas, muchos de ellos no cuentan con acceso a los servicios de comunicación telefónica o no poseen buena señal de telefónica.

Dificultades laborales en las familias, lo que conlleva a limitar la compra los alimentos básicos, haciendo que la Ración Familiar Para Preparar, no sea suficiente y por ende afecta la recuperación nutricional del beneficiario.

Comunidades Indígenas: consumo elevado de bebidas alcohólicas, comportamientos culturales, los cuales conllevan al descuido de los niños y las niñas.

Alteración del orden público.

Afectación ambiental: Acceso a los territorios

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- La **modalidad Hogar Gestor**, ha permitido desarrollar un proceso de apoyo y fortalecimiento a la familia, a través de las sesiones de atención psicosocial con los Niños, Niñas y Adolescentes, cuyos derechos han sido vulnerados.
- A través del plan de capacitación desarrollado por las profesionales del equipo Biopsicosocial, de manera continua, se fortalecen las capacidades y habilidades de todos los integrantes de las familias beneficiarias del programa Hogar Gestor, tanto modalidad discapacidad, como modalidad víctimas del conflicto armado. Así las cosas, se trabaja en diversas temáticas que permitan transformar las condiciones de la calidad de vida. De igual manera, se gestiona la participación de diversos actores sociales e institucionales del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Se mantiene contacto de manera permanente con los usuarios de programa Hogar Gestor, mediante grupo de WhatsApp y llamadas telefónicas periódicas, con el fin de tener contacto permanente con ellos, brindar herramientas de afrontamiento durante la cuarentena, ya que el pasado 17 de marzo de 2020, la Dirección de Protección emitió el memorando sobre la Flexibilización de los servicios de protección ante la emergencia sanitaria por la infección respiratoria aguda por el coronavirus CONVID -19.
- Mensualmente se aporta material pedagógico, con el fin de que las familias den continuidad a sus proyectos productivos, enfatizando el trabajo en las huertas caseras. Dado que les permite el cultivo de alimentos para consumo del hogar y se logra en espacios pequeños que se pueden utilizar de manera muy eficiente. Las ventajas que ofrece son la disponibilidad de alimentos sanos y nutritivos y un ahorro al producirlos en la propia finca o en la casa.
- De manera mensual, se realiza acompañamiento psicosocial a las familias, donde se tratan diversas temáticas, se realizan orientaciones para largos periodos dentro de casa, hábitos de vida saludable y guía para niños para afrontar y gestionar adecuadamente el aislamiento preventivo.
- Se realiza seguimiento de manera periódica, por parte del Equipo Interdisciplinario de la defensoría de familia, a los hogares gestores, teniendo como pilar los objetivos de la modalidad.
- Las profesionales se encuentran en la constante búsqueda de familias con sus derechos amenazados, vulnerados o inobservados que sean potenciales beneficiarios para la modalidad, correspondientes, al municipio de Tame y Puerto Rondón.
- Orientación para la Inscripción de usuarios correspondientes al Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad

PROTECCIÓN

Retos:

Articulación con el ente territorial municipal, departamental e Instituciones/Entidades que intervienen en la atención para población Víctimas del Conflicto Armado y/o Discapacidad.

Carencia de oferta Institucional para la atención de Población con Discapacidad en el municipio.

Barreras en el Sector salud para trámites relacionados.



6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Implementación del acuerdo de paz

Se deben diligenciar sólo si tienen en sus Áreas de influencia municipios PEDET

Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

Logros:

Retos:

Punto 3 Fin del conflicto

Logros:

Retos:

- En el marco del punto 3 del Acuerdo de Paz, el Instituto debe: i) brindar acompañamiento en la reincorporación de niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, ii) apoyar a la reincorporación de los desmovilizados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, para lo cual, el ICBF debe velar por garantizar el acceso a sus servicios para las familias de los desmovilizados.

Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

Logros:

Acompañamiento telefónico donde se fortalecen las familias y se realiza seguimiento a las necesidades que se pudieran presentar .

Proceso de sensibilización a familias en la importancia de la vinculación a las diferentes actividades propuestas para fortalecer el desarrollo integral de los niños y niñas.

Se han realizado procesos de articulación interinstitucional en cuanto a temas de vacunación y valoración integral, etc.

Retos:

Continuar brindando la atención en la UCA Semillitas de paz, de tal manera que podamos generar un impacto positivo en la vida de nuestros niños, niñas y sus familias. Fortaleciendo la estrategia Mis Manos te Enseñan para preparar a las familias.

Continuar realizando adecuaciones a la UCA y mejorar las condiciones para la prestación del servicio.

Continuar realizando los acompañamientos a las familias de acuerdo a las condiciones del territorio, de tal manera que se continúe potenciando el desarrollo integral de nuestros niños, niñas y fortaleciendo a las familias en su rol frente a dicho tema.

- En el marco del punto 4 del Acuerdo de Paz, se solicita prestar servicios de atención integral a la primera infancia en zonas rurales afectadas por cultivos de uso ilícito, esto, articulado con el punto 1 del Acuerdo.



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:

- ✓ La comunidad tiene mayor conocimiento de los diferentes canales de atención para realizar las diferentes solicitudes.
- ✓ Se cuentan con los diferentes canales de atención al servicio a la comunidad donde pueden presentar cualquier reportar un caso de presunta Amenaza o Vulneración de Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, lo podrá realizar a través de la línea 141, líneas WhatsApp 320 239 16 85 – 320 32 913 20 -320 865 54 50, quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080, correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Retos:

- ✓ Mantener la conformación de los Equipos Interdisciplinarios de Protección y Prevención.
- ✓ Adecuación de espacio del punto de Servicio y Atención del Centro Zonal Tame, dando cumplimiento a lo establecido en la Guía de las PQRS G1.RC V6, en el marco del Modelo de Atención Presencial y así brindar una adecuada atención y dar estricto cumplimiento al Protocolo de Bioseguridad para el manejo y control de riesgos de propagación del coronavirus - COVID – 19.

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiónes 403	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Violencia física, psicológica y/o negligencia (58) ✓ Violencia Sexual (47) ✓ Niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados (8) ✓ Solicitud de refugio de niños, niñas y Adolescentes Separados (7) ✓ Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado, Abandono, Carece de representante legal, Incumplimiento al régimen de visitas y custodia y Apoyo a madre gestante o lactante menor o mayor de 18 años (15) 	<p>Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)</p> <p>135</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
	<p>Violencia física, psicológica y/o negligencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constatación Verdadera (6) ✓ Constatación Falsa (24) ✓ Constatación Fallida (6) ✓ Información insuficiente para ubicar al NNA (7) 	<p>Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos</p> <p>43</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de responsabilidad penal para adolescentes (5) ✓ Restablecimiento menores de 14 años (2) 	<p>Proceso conflicto con la ley (PCL)</p> <p>7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
	<p>Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI</p>	<p>Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición</p> <p>12</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
	<p>Conciliable: (62)- En Suspensión de Términos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fijación, Revisión: Alimentos, Visitas y Custodia <p>No conciliable: (19)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutivo de alimentos ✓ Investigación de paternidad ✓ Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad ✓ Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia ✓ Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria 	<p>Trámite de atención Extraprocesal</p> <p>81</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Quejas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso (2) ✓ Maltrato al Ciudadano (1) ✓ Omisión o extralimitación de deberes o funciones 	Servicio Afectado Por Queja - Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales (4)	Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan. ✓ Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar - ICBF – V6
Sugerencias	N/A Para el Periodo	N/A Para el Periodo	



BIENESTAR FAMILIAR



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
No se tuvieron compromisos en la mesa publica de la vigencia 2019		



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

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



Llamada en Línea

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



Chat ICBF

Disponibile lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envia 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



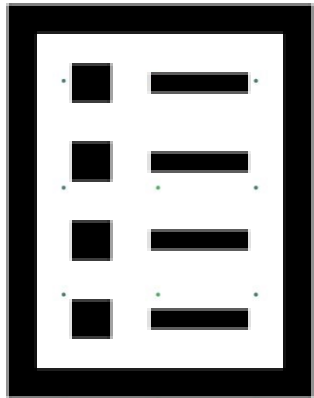
El futuro
es de todos

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**