



MESA PÚBLICA

REGIONAL ATLANTICO CENTRO ZONAL BARANOA

Coordinador Maryellen Paola Pinto Orozco



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

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

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”*

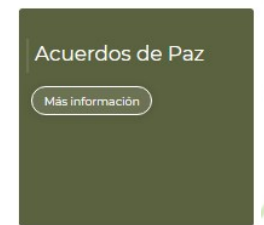
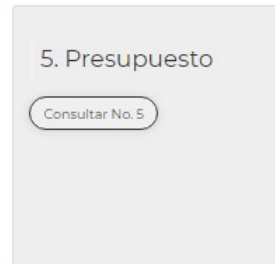
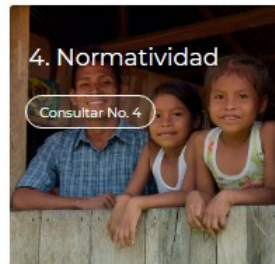
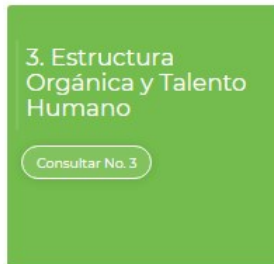
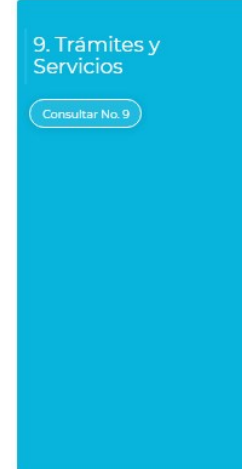
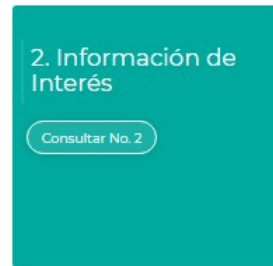
Ley 1952 de 2019

- 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

¿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.

Mesa. Foto regional

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:

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

- Posicionar el Derecho a la Alimentación como marco referencial de la Política Pública en los comités de SAN
- fortalecer la educación alimentaria y nutricional de la población en general, que conlleve al mejoramiento del consumo de una alimentación saludable y sostenible
- La promoción, protección y apoyo a la lactancia materna y han recomendado la lactancia materna exclusiva (LME) hasta los 6 meses de edad y a partir de allí mantenerla con alimentación complementaria adecuada según la edad
- Complementación Alimentaria a los usuarios a través de diferentes modalidades de atención.
- Complementación con Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN

Seguridad Alimentaria y Nutricional

- El componente alimentario dentro de las modalidades de primera infancia parte un marco amplio de la política pública de seguridad alimentaria y nutricional que se establece en el Conpes Social 113 de 2008, que define la Seguridad Alimentaria y Nutricional como: “La disponibilidad suficiente y estable de alimentos, el acceso y el consumo oportuno y permanente de los mismos en cantidad, calidad e inocuidad por parte de todas las personas, bajo condiciones que permitan su adecuada utilización biológica, para llevar una vida saludable y activa”.

Ejes de la política de SAN

DISPONIBILIDAD

ACCESO

CONSUMO

APROBECHAMIENTO
BIOLOGICO

INOCUIDAD

- El ICBF presta atención a los usuarios en el municipio de Usiacuri a través de diferentes modalidades de atención.

SERVICIO	CUPOS
CDI CON ARRIENDO INSTITUCIONAL	60
DESARROLLO IFANTIL EN MEDIO FAMILIAR	324
HCB COMUNITARIO	221
HCB FAMI- FAMILIAR	39
HOGARES INFANTILES	90



EJE DE ACCESO

TIPOS DE RACION

Ración Preparada – RP

Consiste en el suministro de una alimentación que se prepara en un sitio específico determinado por el tipo de programa, que puede ser una cocina familiar (ej.: hogares comunitarios, hogares sustitutos) o institucional (ej.: instituciones de protección), entre otros.

Ración Para Preparar – RPP

Consiste en la alimentación que se entrega a un beneficiario o su familia, en forma de alimentos crudos, para que sean preparados en su hogar; los alimentos deben cumplir las especificaciones definidas en fichas técnicas.

Ración Industrializada o lista para el consumo – RI

Consiste en la alimentación que se entrega a un beneficiario, para consumo inmediato. No requiere de procesos de cocción al interior de los programas

Minuta Patrón en Situaciones de Emergencia.

RACIÓN PARA PREPARAR MENSUAL – RPP NIÑOS Y NIÑAS 6- 5 AÑOS			
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1000 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1000 g	
	Avena en hojuelas	500 g	
	Harina de trigo	500 g	
	Harina de Maíz	500 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	1800 g	
Carnes huevos leguminosas y mezclas vegetales	Atún en agua	525 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Bienestarina mas	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya.	1000 cc	

Minuta Patrón en Situaciones de Emergencia.

RACIÓN PARA PREPARAR MENSUAL – RPP MUJERES EMBARAZADAS Y MADRES EN PERIODO DE LACTANCIA

Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1500 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1500 g	
	Harina de trigo	1000 g	
	Harina de Maíz	2000 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	2700 g	
Carnes huevos leguminosas y mezclas vegetales	Atún en agua	1050 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Lenteja	1000 g	
	Bienestarina mas	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya.	1000 cc	
Azucares	Panela	1000 g	

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

• Logros

- Se ha brindado asistencia técnica a todos los operadores en la implementación de cartillas mis manos te enseñan .
- La estrategia esta implementado en todos los servicios de primera infancia del centro zonal.
- Las familias están empoderadas con las practicas de cuidado y crianza de forma virtual por las evidencias enviadas al centro zonal baranoa vía virtual.

110-Contraportada - PAIS 12

110-Portada - PAIS 1

El Futuro es de Todas y Todos
Gobierno de Colombia

Prohibida su venta

Mis Manos
Te Enseñan 2.0
¡A explorar!

Experiencias de cuidado y crianza en el hogar
En tiempos de Coronavirus

Exploraciones
Septiembre de 2020

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA DE PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

ICBF Colombia @ICBFColombia @icbfcolombiaoficial

BIENESTAR FAMILIAR

Mis Manos
Te Enseñan 2.0
¡A explorar!

Experiencias de cuidado y crianza en el hogar
En tiempos de Coronavirus

Exploraciones
Septiembre de 2020

BIENESTAR FAMILIAR

BIENESTAR FAMILIAR

3. Prevención de violencias

- 1- Toda petición que ingresó a nuestro SIM con Motivo de Violencia Física; Psicológica y/o Negligencia se realizó Valoraciones Iniciales de Verificación de Derechos para determinar el curso a seguir en la atención con nuestros NNA.
2. De 989 Peticiones registradas en el año 2019, 912 fueron por motivos de peticiones de Violencias, incluyendo la Sexual .
3. Las peticiones que por Competencia Territorial correspondían a las Comisarias de Familias fueron Remitidas a esos Despachos con Seguimiento a la Medida por parte del Coordinador Zonal.
4. Las SRD y Reportes de Amenaza o vulneración de Derechos que ameritaban una apertura de PARD fueron realizadas con el debido Proceso por parte del Defensor de Familia y Equipos de Defensorías de Familia.
5. En las atenciones por parte de los Equipos Interdisciplinarios de las Defensorías de Familia siempre se trabajan temas relacionados con la Prevención de Violencias, en aras de fortalecer a las familias para evitar Amenazas o Vulneraciones de Derechos a nuestros NNA.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

- Ejemplo: Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará
- Link asistencia :
https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDlnNsB_sk0jdUNE1SNEVFUU9EV1pOMEdYVDdQOTRDTzIOOC4u&sharetoken=dQbNvEKFDJXAHMYcMejm
- Link encuesta evaluación:
https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDlnNsB_sk0jdUN1pMSUVXR0ExVkxCQ1NPR0xaSVVDNkZPRi4u&sharetoken=JWkGUEGWD7HBJ1yOKKng
- Link preguntas:
https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvxR1uCCn_XpDlnNsB_sk0jdUN1pMSUVXR0ExVkxCQ1NPR0xaSVVDNkZPRi4u&sharetoken=JWkGUEGWD7HBJ1yOKKng

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 BARANOA



Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	sept – 2020
Personal de Planta	16	15
Contratistas	9	9
Vacantes		

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	22.569	45.076	215.447
Población Sisbén Por Debajo del Corte	13.612	32.049	186.060

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ATLANTICO



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



La niñez en Usiacurí - Atlántico

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?



*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.

¿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).



¿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.



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL BARANOA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido o (Mill)
PRIMERA INFANCIA	347	10.212	24.510.927.617	347	10.212	14.404222.836
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		1000	404.895.300		500	152.251.831
NUTRICIÓN		20	54.300.634		20	35.550.005
FAMILIAS Y COMUNIDADES		670	1.102.398.868		594	400.002.469
PROTECCIÓN	54	74	573.061.294	55	76	283.109.438

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

OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL BARANOA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	TUBARA	100	\$43.043.200	TUBARA	100	\$43.043.200
GENERACION 2.0 SACUDETE	JUAN DE ACOSTA	100	\$43.043.200	JUAN DE ACOSTA	100	\$43.043.200
	USIACURI	200	\$86.086.400	USIACURI	200	\$86.086.400
	PIOJO	100	\$43.043.200	PIOJO	100	\$43.043.200

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



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Se empleo una metodología virtual a través de la cual se aplicaron 51 encuestas y el tema Tema elegido por las partes interesadas fue; “prevención de violencia contra niños, niñas y adolescentes”

Definición de violencia contra NNA

Según la OMS

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Por lo tanto, la violencia abarca mucho más que los actos que causan daño físico. Sus consecuencias van más allá de la muerte y las lesiones, y pueden incluir enfermedades transmisibles y no transmisibles, daños psicológicos, comportamientos peligrosos, bajo rendimiento educativo y laboral, y delincuencia.

Lineamiento Técnico para la Atención de Niños ,Niñas y Adolescentes con sus Derechos Inobservados, Amenazados o Vulnerados por Causa de la Violencia: Toda acción, omisión, abuso, uso de la fuerza o del poder que se expresa a través de la Violencia Física, Psicológica, Sexual y la Negligencia

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Como estrategia Nacional ,Decidimos implementar estrategias que nos permitieran garantizar la seguridad alimentaria y el componente pedagógico para que, de manera remota, los agentes educativos continúen realizando acompañamiento a las familias a través de prácticas de cuidado, crianza amorosa, nutrición, salud y protección”, a todos los niños y niñas del Centro Zonal Baranoa .
- 100% de entregas de ración para preparar a las familias y las cartillas Mis manos te enseñan a los niños, niñas , de los programas de primera infancia del Centro Zonal baranoa
- Se han activado rutas de protección para las familias del centro zonal baranoa , para mejorar la convivencia dentro del entorno familiar.
- Los operadores que tienen convenio con el ICBF y tienen presencia en el centro zonal baranoa y su área de influencia con sus equipos de talento humano han respondido al nuevo cambio de trabajo virtual con las familias ,con los niños y las niñas .

Retos

- La pandemia ha vuelto imperativo que los procesos de formación tengan su centro en el uso de la herramientas tecnológicas , tanto para agentes educativos , madres comunitarias y se requiere que en Departamento del atlántico y en Colombia se trabaje mucho más sobre el fortalecimiento digital, sobre todo en las zonas rurales que es donde la brecha tecnológica es marcante para las familias que están vinculadas a los programas de primera infancia ..
- El primer reto es la adaptación a compartir el escenario de la casa con escenario educativo, que esto es realmente novedoso, en un nuevo rol de educadores en educación inicial Por ejemplo, ahora los padres deben compartir más actividades que antes con sus hijos, lo que requiere de un ajuste estructural de cómo asumir la educación inicial en casa como corresponsables de este proceso.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Municipio de Usiacuri – barrio San Luis



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- ❖ Participación en los espacios intersectoriales (comité de convivencia escolar, comité de violencia sexual, mesas de infancia y adolescencia)
- ❖ Identificación de temas a fortalecer con los operadores
- ❖ Entes territoriales asistidos técnicamente para la estrategias de prevención de embarazo en la adolescencia
- ❖ Municipios priorizados identificados en alto riesgo de trabajo infantil

Retos:

- ❖ Implementar la política de niñez y adolescencia de Colombia que incluya difundir la política a nivel territorial y otros actores
- ❖ Fortalecer nuestra oferta programática en el marco de la política y PND, el cual debe incluir enfoque en curso de vida, metodologías innovadoras que respondan a los factores de riesgos asociadas a la edad del niño niña y adolescentes.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Modalidad Mi Familia: Operador CORASON en Galapa 198 cupos familias y Baranoa 198 cupos familias. En Polonuevo el Operador es FLAMINGO. Acompañamiento familiar psicosocial y comunitario para impulsar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, y reducir y mitigar los efectos de la violencia, el abuso o la negligencia en su contra

Modalidad Territorios Étnicos con Bienestar: los operadores Étnicos, Fundación De Comunidades Afrocolombianas Benkos Bioho, comunidad afrocolombiana en Piojo, 38 familias. Comunidad Mokana De Galapa, comunidad Mokaná, 38 familias. promoción, protección y salvaguarda de la diversidad étnica y cultural de Colombia, incorporando y reconociendo la existencia de las diferentes etnias y culturas, así como la multiplicidad de formas de vida y de sistemas de comprensión del mundo

Retos:

Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alto riesgo o con vulneración de derechos.

Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias de las familias con otros actores o referentes comunitarios en zonas urbanas y, de manera complementaria, con familias rurales mediante la gestión de redes en espacios comunitarios



NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

El ICBF presta atención a los usuarios a través de diferentes modalidades de atención, los cuales se estructuran de acuerdo con la situación de vulnerabilidad de la población o el objetivo que se busca alcanzar con el mismo. El componente alimentario y nutricional de los programas misionales del ICBF se diseña acorde con las características de la población objeto de atención y de su ubicación geográfica, el objetivo del programa o servicio, el porcentaje de aporte nutricional establecido a cubrir en el mismo y la garantía al respeto de las costumbres y hábitos alimentarios de la región.

Retos:

- conocer o estimar el estado de nutrición los niños y niñas en nuestras modalidades
- medir el impacto de la nutrición sobre la salud, el rendimiento o la supervivencia,
- identificar los niños y niñas en riesgo, prevenir la malnutrición aplicando acciones de planeación e implementación del manejo nutricional
- monitoreo, vigilancia



PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes son derechos humanos e incluyen de manera específica el derecho al cuidado y asistencia especial. El reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos implica que la sociedad modifique sus representaciones sobre ellos, que transforme sus relaciones y prácticas sociales y la construcción de condiciones para que todos los contextos de socialización de la infancia y la adolescencia se conviertan en entornos protectores, garantes y seguros que favorezcan el goce efectivo de sus derechos por lo anterior se tienen en cuenta:
Definir el proceso de atención que debe desarrollarse para el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas, adolescentes con derechos amenazados o vulnerados, en las diferentes modalidades de atención establecidas.

Retos:

Establecer las directrices que se deben cumplir para la atención a los niños, las niñas, adolescentes en las modalidades de atención establecidas, con el fin de superar las situaciones de amenaza o vulneración de sus derechos y generar condiciones para el restablecimiento y goce efectivo de los mismos.





6. 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 amplía la conectividad en el proceso de Relación con el Ciudadano para que nuestros usuarios se les facilite plantear sus Solicitudes ante la Entidad.

Se da respuesta oportuna a todas las solicitudes de los ciudadanos acatando los tiempos establecidos por la Ley.

Instalación del Teléfono Verde como estrategia para para descongelar las salas de atención y mejorar el servicio, ya que este funciona como un asesor más las 8 horas de la jornada Laboral.

El ICBF ha mejorado sus niveles de atención en la prestación de los servicios, al fomentar planes de mejoramiento en los diferentes canales de atención

Retos:

Para ser la mejor Institución del Gobierno es importante brindar un trámite a las peticiones con calidad oportunidad y eficiente en las respuesta a nuestro ciudadanos.

Mantenerse a nivel nacional como una de las entidades que tramita con calidad y oportunidad las peticiones de los ciudadanos

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	<p>Información y orientación con tramite: el motivo mas consultado fue Diligencias Administrativas con 62 solicitudes, Solicitudes de Restablecimiento de Derechos: el motivo principal fue Violencia Física y Psicológica con 184, seguida de Abuso sexual con 61 peticiones. Asistencia y asesoría al Familia: el motivo que consultaron los ciudadanos fue Guías de Crianza.</p> <p>Reclamos: el motivo principal fue Incumplimiento de obligaciones que fueron 6.</p> <p>En el motivo denuncias. Violencia física/ Psicológica y Negligencia un total de 31 peticiones.</p> <p>Quejas fueron 4 Motivo extralimitación de Funciones y Maltrato a ciudadano. Extraprocesal. Lo que mas solicitaron los ciudadanos fue fijación de Cuota de Alimentos 184.</p>	1.737 peticiones ingresadas al SIM	Todas fueron respondidas en el tiempo que estipula la ley
Quejas	4	4	Fueron respondidas de acuerdo a la Guía
Reclamos	20	20	Se les brindo respuesta oportuna a los ciudadanos
Sugerencias	0	0	



BIENESTAR FAMILIAR



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



8. 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



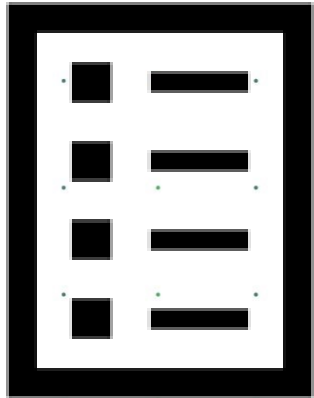
El futuro
es de todos

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**