



MESA PÚBLICA

REGIONAL ATLANTICO CENTRO ZONAL HIPÓDROMO

Coordinador:

Dr. Roberto Carrillo Castro



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 Hipódromo – Diagnóstico
5. Temática: **Violencia contra los niños, niñas y adolescentes.**
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”*

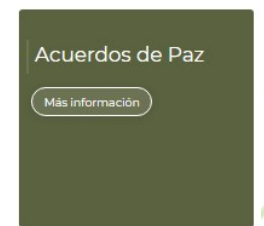
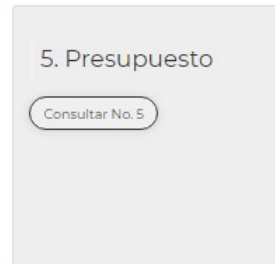
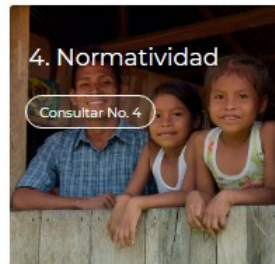
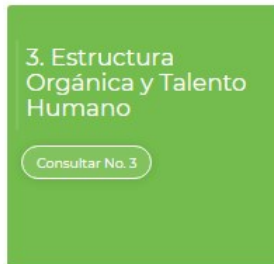
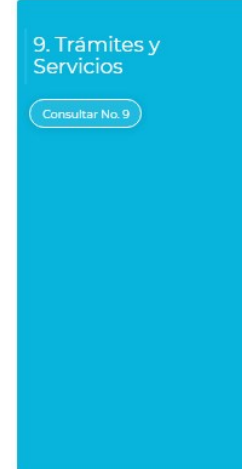
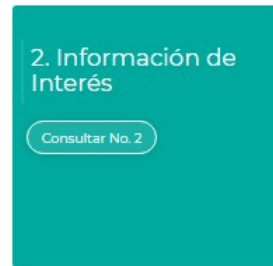
Ley 1952 de 2019

- 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

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



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:

PÚBLICA

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Seguridad Alimentaria
2. Ecosistema Pedagógico y Educativo
3. Prevención de violencias

1. Seguridad Alimentaria

- **Logros**

El Gobierno Nacional, avanza en la reformulación de la Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN) a Política Nacional de Garantía Progresiva del Derecho Humano a la Alimentación (DHA), el cual se ejerce cuando todo hombre, mujer o niño, tiene acceso físico y económico, en todo momento, a la alimentación adecuada o a medios para obtenerla.

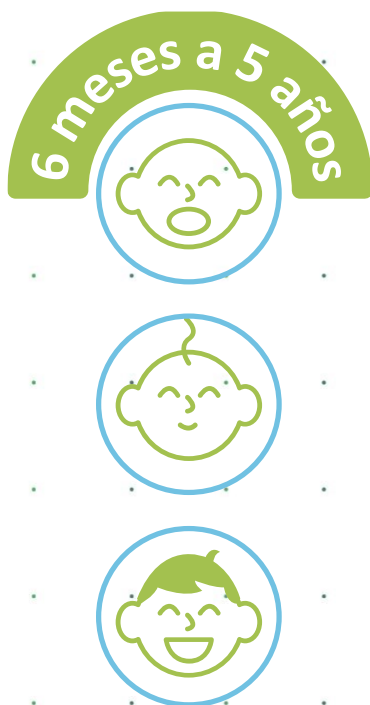
Desde este nuevo enfoque de derecho, y en concordancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 2 “*Hambre Cero*”, trabajamos coordinada y articuladamente con las EAS, para que nuestros niños y niñas, no sean víctimas de esta forma de violencia.

En los diferentes servicios de Primera Infancia, se ha fortalecido la complementación alimentaria, mediante la entrega de raciones alimentarias para preparar, contribuyendo a la seguridad alimentaria y nutricional de nuestra población beneficiaria.

Garantizamos el suministro de las raciones alimentarias, definidas en la minuta patrón, teniendo en cuenta las Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes y las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos, para la población colombiana.

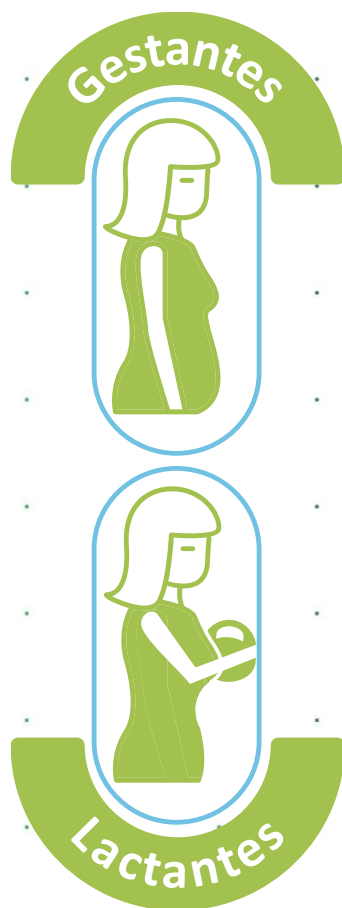
1. Seguridad Alimentaria

- Logros



Ración para preparar mensual - RPP			
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	
	Fríjol	1000 g	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya	1000 cc	

1. Seguridad Alimentaria



Ración para preparar mensual - RPP			
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 maíz	2000 g	
	Harina de trigo	1000 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	
	Fríjol	1000 g	
	Lenteja	1000 g	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya	1000 cc	
Azúcares	Panela	1000 g	

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- A través de la estrategia MMTE, creado en el marco de la emergencia, ha permitido un profundo conocimiento sobre la funcionalidad de las familias, para organizar por parte del talento humano de las UDS, la pedagogía pertinente para estrechar vínculos afectivos y provocar en los adultos responsables aptitudes para el proceso de enseñanza hacia sus niños.
- El hecho de trasladar el sentido de la Educación Inicial a las viviendas de los usuarios, convirtió a los hogares en entornos potenciadores del desarrollo, lo cual ha despertado el interés por las familias en apoyar a sus hijos, generando más unión, lo que ha permitido reducir en cierto grado la violencia intrafamiliar y los índices de violencia contra los niños

1. La movilización y énfasis de las prácticas de cuidado y crianza en el hogar 10, 11, 12, 13, 14, durante los meses que restan del año ha fortalecido de manera afectuosa y enriquecida, la participación de las familias en promover el desarrollo infantil de sus hijos.
2. El talento humano de las UDS, han desarrollado experticia en sus habilidades pedagógicas, gracias a las constantes capacitaciones virtuales y recursos pedagógicos dispuestos en el Banco de recursos del Proceso Pedagógico.
3. La implementación del kit pedagógico e indicaciones en las cartillas o plegables, de acuerdo con la pedagogía impartida por el talento humano, permitió que las familias comprendieran la importancia de dedicar a sus hijos un tiempo con calidad y las habilidades que desarrollan cada uno de los elementos del Kit pedagógico y que de esto también dependerá la preparación del aprendizaje de los niños que transitarán al grado transición.
4. Con base a las experiencias pedagógicas vivenciadas por las familias, el talento humano de la UDS ha logrado identificar y crear Experiencias Significativas, que les ha permitido desarrollar una serie de estrategias, para contribuir con la potenciación del desarrollo de habilidades, competencias, relaciones y procesos psicológicos.

Dificultades

- Sin duda alguna, los problemas de conexión a las redes virtuales de algunas familias, lo que impedía el envío de las evidencias de las experiencias pedagógicas en el hogar.
- Por motivo del confinamiento y falta de oportunidades laborales en las familias, se presentó el cambio de residencia y los niños eran retirados de las UDS , vulnerándoles el derecho a la Educación Inicial, de igual forma les negaban el derecho a recibir una canasta de alimentos balanceados acordes con la edad.

3. Prevención de violencias

TIPOS DE VIOLENCIA

La **violencia** económica.

Violencia laboral.

Violencia institucional.

Violencia psicológica.

Violencia física.

Violencia sexual.

Violencia simbólica.

La violencia es la acción y efecto de ejercer la fuerza sobre otro, sea a nivel físico o moral, actuando en contra del estado natural de las cosas.

Violencia según los medios.

Violencia psicológica

La violencia psicológica es aquella que produce daños afectivos, morales y psicológicos sobre la persona sin que medie la fuerza física, lo que hace mermar su autoestima. Por ejemplo: culpabilizar, amenazar, coaccionar, espiar, ignorar al otro, desacreditar al otro, hostigar, acosar, aislar, irrespetar la opinión, etc. Incluye la agresión verbal por medio de insultos y descalificaciones.

Violencia física

Se refiere a toda forma de violencia que se usa la fuerza física, y que causa dolor, daño, heridas y hasta la privación de la vida: empujar, golpear, halar el cabello, quemar, torturar, mutilar, herir, etc.

Violencia sexual

Es aquella violencia que denigra la integridad sexual de una persona, sea que haya contacto genital o no. Se entiende que la integridad ha sido vulnerada toda vez que la víctima no da su consentimiento expreso. La violencia sexual abarca: coerción, amenazas, intimidación y uso de la fuerza, violación, acoso, abuso, explotación sexual, trata de personas, prostitución forzada, etc.

Violencia económica o patrimonial

Es la violencia que se ejerce contra una persona (especialmente de hombres a mujeres), en las cuales se vulneran sus derechos económicos por medio de la perturbación de la posesión o propiedad de sus bienes, así como por medio de la sustracción, destrucción deliberada y retención de bienes, herramientas de trabajo, documentos personales, bienes y valores.

Violencia simbólica

Se refiere al uso de aquellos símbolos que denotan superioridad del victimario sobre la víctima, y que expresan dominio de fuerza.

Violencia según la modalidad

Violencia política o institucional

Es violencia política cualquier práctica de un actor político (individuo o partido), que condiciona el acceso del ciudadano a sus derechos y responsabilidades a su adhesión política (clientelismo).

Se entiende por violencia institucional todos los actos cometidos por los funcionarios públicos que, en representación del Estado, retrasan, dificultan e interfieren con los derechos ciudadanos, especialmente cuando impiden el acceso a la justicia, sea por negligencia, por corrupción, por prejuicios raciales y de género o por clientelismo.

Violencia laboral

Se trata de la violencia (psicológica, física o sexual) ejercida en el lugar de trabajo sobre una persona. Esta violencia puede provenir de cualquier sujeto independientemente de la jerarquía: por ejemplo, un superior o los compañeros de trabajo. Cuando proviene específicamente de un superior o de una persona con voz de mando, se considera que hay “abuso de poder” con el propósito de doblegar la voluntad del trabajador en el ejercicio de sus funciones.

Violencia doméstica, familiar o intrafamiliar

Se refiere a la violencia que es infligida dentro del grupo familiar, lo cual incluye a las parejas establecidas de hecho o legalmente. La violencia se puede de hombre a mujer, de padres a hijos, y puede envolver también a otros actores como tíos, abuelos o parientes. Aunque la violencia entre pareja suele ser de hombre a mujer, también se da el caso contrario.

Violencia de género

Se trata de aquella violencia ejercida sobre la persona a causa de su género. La mayor parte de las víctimas de este tipo de violencia son las mujeres, cuyo maltrato está absolutamente naturalizado en la cultura. Entre las víctimas cuentan también los miembros de la comunidad LGBTI. La violencia de género puede ir desde la descalificación hasta el feminicidio, en cuyo caso califica como crimen de odio.

Violencia racial

La violencia racial es aquella que se acomete en contra de una persona a causa de su origen étnico. Se relaciona también con la xenofobia. Este tipo de violencia es ejercida por un victimario que cree en la superioridad de su raza.

Bullying y cyberbullying y/o Violencia Escolar

Bullying es una palabra que proviene del inglés bully, que significa 'intimidación'. Se usa hoy en día para referir el acoso psicológico y físico que sufre una persona en el ambiente estudiantil por parte de sus compañeros.

Se habla de cyberbullying cuando este acoso se hace por medio de las redes sociales, en el que alcanza altos niveles de violencia psicológica potenciado por el anonimato de internet.

Prevención de la violencia

Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud
© Organización Panamericana de la Salud.

Nivel mundial:

- Aproximadamente **470.000** personas son víctimas de homicidio cada año
- Alrededor del **38%** de todos los asesinatos de mujeres son perpetrados por sus parejas íntimas
- **1 de cada 3** mujeres han experimentado violencia física y/o sexual, la mayoría por una pareja íntima

- Cerca de 500 personas mueren a diario como resultado de la violencia interpersonal en las Américas
- La región tiene la tasa más alta de homicidios en el mundo, tres veces más que el promedio mundial.
- 58% de los niños experimentan abusos cada año – suman 99 millones de niños en la Región
- El abuso de las personas mayores se estima que es de un 12 % en las Américas, sin embargo, el número puede ser mayor en algunos contextos. Globalmente, solamente 1 de cada 24 casos de abuso de personas mayores son reportados.
- 1 de cada 3 mujeres ha experimentado violencia física o violencia sexual de pareja.
- Como muestran los datos, los patrones y las consecuencias de la violencia son diferentes entre mujeres, hombres, niños y niñas de diferentes grupos poblacionales. También existen diferencias importantes a nivel sub-regional en los tipos de violencia.

QUE HACER PAR PREVENIR LAS VIOLENCIAS

1. Definir el problema.
2. Identificar causas y factores de riesgo.
3. Diseñar y evaluar las intervenciones.
4. Incrementar en escala las intervenciones que resultan efectivas

prioridades

Crear conciencia de las necesidades de acción para reducir la violencia en la Región

Identificar, sintetizar y diseminar la evidencia de lo que sí funciona para reducir la violencia

Proveer orientaciones técnicas y soporte a los países para el desarrollo de la prevención basada en la evidencia y la capacidad de respuesta

Fortalecer las alianzas entre los sectores interesados en prevención de la violencia y capacidad de respuesta.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

- *AUDIENCIA VIRTUAL Por medio de la plataforma Teams.
- Ejemplo: Exposición inicial de la administración a Cargo del Dr. Roberto Carlos Carrillo Castro Coordinador Centro Zonal Hipódromo, moderadora Grace Rocha H. Referente del SNBF
- 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 el espacio según orden de preguntas.

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 HIPODROMO



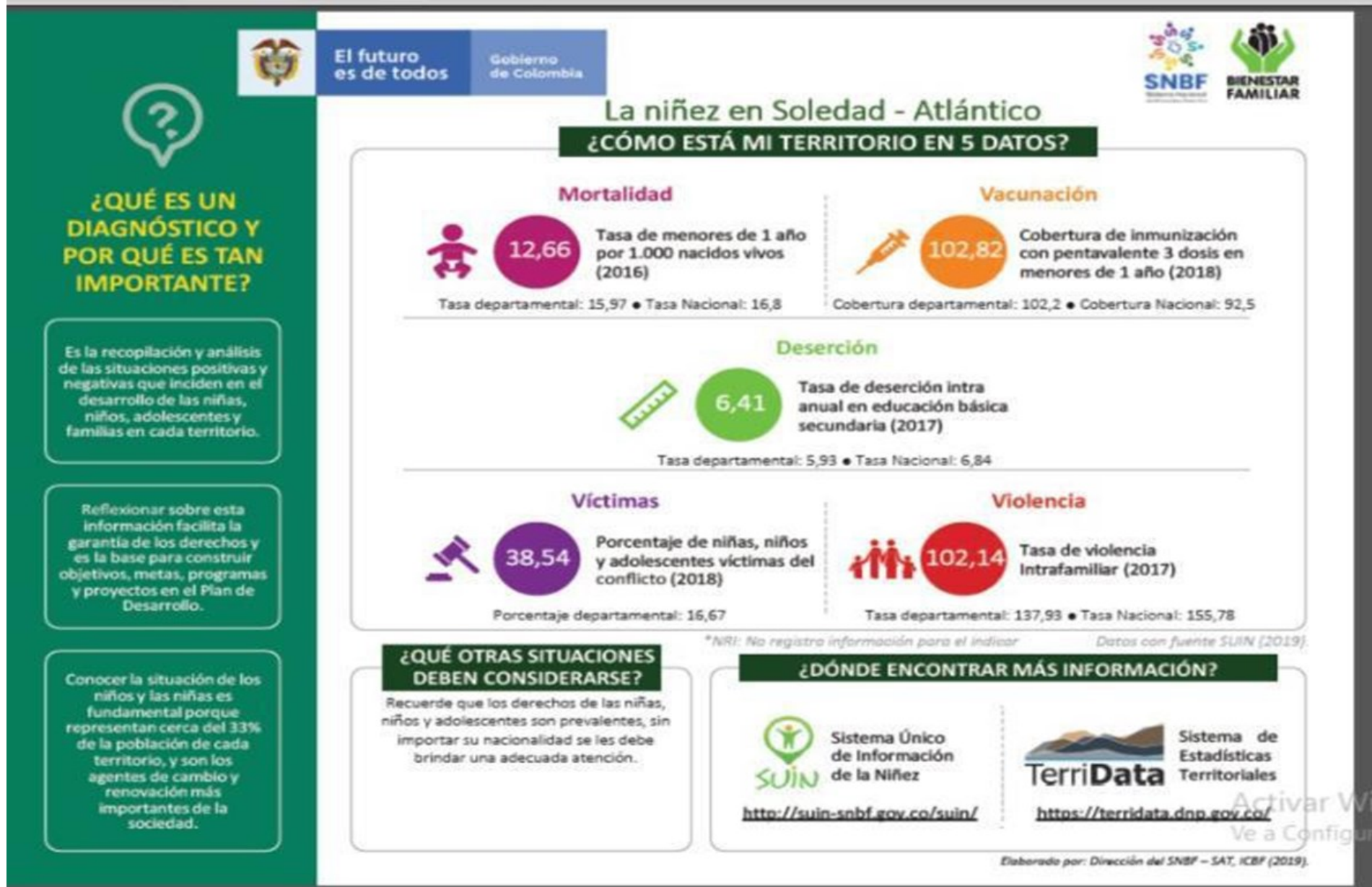
Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	Octub – 2020
Personal de Planta	40	41
Contratistas	14	16
Vacantes	1	

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	73.566	145.310	701.047
Población Sisbén Por Debajo del Corte	33.048	86.290	448.948

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				Atención ICBF			
	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población	Total Proyección		Total Atención	
Proyección de población DANE 2020	272.347	543.836	2.722.128	Unidades	4.426	Unidades	4.389
				Cupos	122.268	Cupos	118.724
Población Sisbén III -2020 Con punto de corte ICBF activos	161.848	425.689	2.245.679	Presupuesto asignado	\$ 281.441	Presupuesto comprometido	\$ 276.754

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – CZ HIPODROMO



Se cuenta con fichas de los indicadores de la situación de la niñez en los **45 municipios** con el propósito de apoyar la elaboración del diagnóstico de la situación de la niñez y las familias.

Link:

<https://www.icbf.gov.co/infografias-snbf>



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL HIPODROMO

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	534	13.455	\$ 34.722	534	13.455	\$ 20.408
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	700	\$ 134	-	30	\$ 70
NUTRICIÓN	-	20	\$ 79	-	50	\$ 46
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	396	\$ 684	-	396	\$ 310
PROTECCIÓN	62	121	\$ 1.430	55	107	\$ 592

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**

METODOLOGÍA VIRTUAL

No de encuestas (46)

**Prevención de violencia contra los
Niños, Niñas y adolescentes**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

El principal logro de primera infancia es el haber respondido satisfactoriamente con todos sus metas y objetivos en 2020 en plena pandemia adaptándose a las nuevas exigencias de la atención no presencial involucrando a todos y cada uno de los actores que hacen parte de los programas y la atención a nuestros NNA y sus familias

Retos:

Garantizar la continuidad de todos los procesos de manera fluida ,verificable involucrando en un 100% a las familias de nuestros niños y niñas beneficiarios de nuestros programas superando variables socioeconómicas y de funcionalidad familiar

PRIMERA INFANCIA

- 1.- La Ley 1804 de 2016 en su artículo 19 ratifica que el ICBF es la institución rectora, articuladora y coordinadora del SNBF con dos roles de acción: liderar la implementación territorial de la política a la luz de la Ruta Integral de Atenciones - RIA, y promover la participación y movilización social en torno a la protección integral de la Primera Infancia. Como entidad encargada de generar línea técnica y prestar servicios directos a la población, le corresponde armonizar los documentos que orientan y soportan la prestación de los servicios en la primera infancia
- 2.- Uno de los retos del ICBF, conjuntamente con las otras entidades que conforman el SNBF, es avanzar en los procesos y criterios de calidad de los servicios dirigidos a la primera infancia; así como fortalecer la gestión de las EAS y de los diferentes actores en los departamentos y municipios, para asegurar desde un enfoque holístico e intersectorial que niñas y niños en la primera infancia accedan a todas las atenciones con pertinencia y oportunidad. Lo anterior, comprendiendo la diversidad de los contextos territoriales en los que las EAS y sus Unidades de Servicio -UDS- prestan efectivamente los servicios de educación inicial y atención, teniendo en cuenta la gradualidad, la progresividad y la flexibilidad como principios orientadores de un proceso de mejoramiento continuo de la atención de la Primera Infancia en el país.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Proporcionar a nuestros beneficiarios diferentes alternativas de crecimiento y articulación obteniendo resultados verificables que permiten la participación activa de los que conforman cada grupo de trabajo

Retos:

Lograr al continuidad e implementación en el tiempo garantizando la permanencia y replica al interior d elas comunidades

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COM UNIDADES

Logros:

La internalización y aplicación práctica de cada uno de los conceptos y el impacto positivo al interior de las comunidades

Retos:

Poder generar una transformación al interior de las comunidades como algo inherente a su cultura y costumbres

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

Brindar complementación alimentaria con criterios nutricionales adecuados para los beneficiarios.

Garantizar la calidad e inocuidad de alimentos que se brindan en las diferentes modalidades y servicios.

Promover en las familias hábitos y estilos de vida saludables.

Retos:

Implementar de forma adecuada y articulada con las diferentes entidades los planes y estrategias contra la malnutrición.

Promover el autoconsumo en los hogares como un factor protector de la seguridad alimentaria de los hogares y por ende del DHA.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

La continuidad del servicio y la garantía efectiva de los derechos fundamentales a todos los NNA y sus familias que han requerido de los servicios de protección del centro zonal hipódromo

Retos:

Cumplir con el 100% de la atención y garantía efectiva de los derechos fundamentales a todos los NNA y sus familias que han requerido de los servicios de protección del centro zonal hipódromo a pesar de la limitación de infraestructura y talento humano



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:

El centro zonal hipódromo en el año 2020 ha desarrollado un modelo de atención no presencial que gracias a la articulación del talento humano ,ha garantizado la respuesta satisfactoria a todos los usuarios que han requerido de los servicios ICBF, generando un clima de confianza institucional que determina una percepción favorable de la comunidad hacia el centro zonal en particular y el ICBF en general,

Retos:

Garantizar a la comunidad un 100% de satisfacción ,considerando las limitaciones actuales provocadas por la pandemia

PQRS 2019

TOTAL	AAF	RAVD	DP	INOBSERVANCIA	PCL	SRD	SRD_OA	TRAMITE DE BUSQUEDA ORIGENES	TRAMITE DE ADOPCION	TAE	
6793	93	1156	1738	70	89	1380	4	1	8	2254	6793
RAVD+SRD+PCL= 2625											

PQRS 2020

TOTAL	AAF	RAVD	DP	INOBSERVANCIA	PCL	SRD	SRD_OA	TRAMITE DE BUSQUEDA ORIGENES	TRAMITE DE ADOPCION	TAE	
3160	0	823	809	8	5	955	3	0	1	556	3160
RAVD+SRD+PCL= 1783											



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

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



Llamada en Línea

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



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

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



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

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

Página web: www.icbf.gov.co

- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...





10. Evaluación



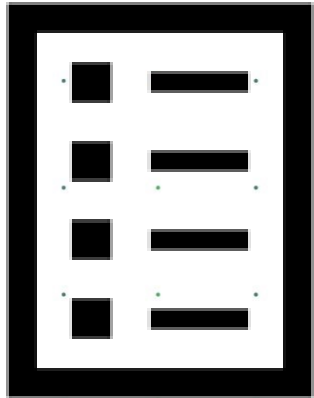
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**