



MESA PÚBLICA

REGIONAL META

CENTRO ZONAL ACACÍAS

Coordinadora
Rosalba Barbosa Pardo



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 Acacias – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa; Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia
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

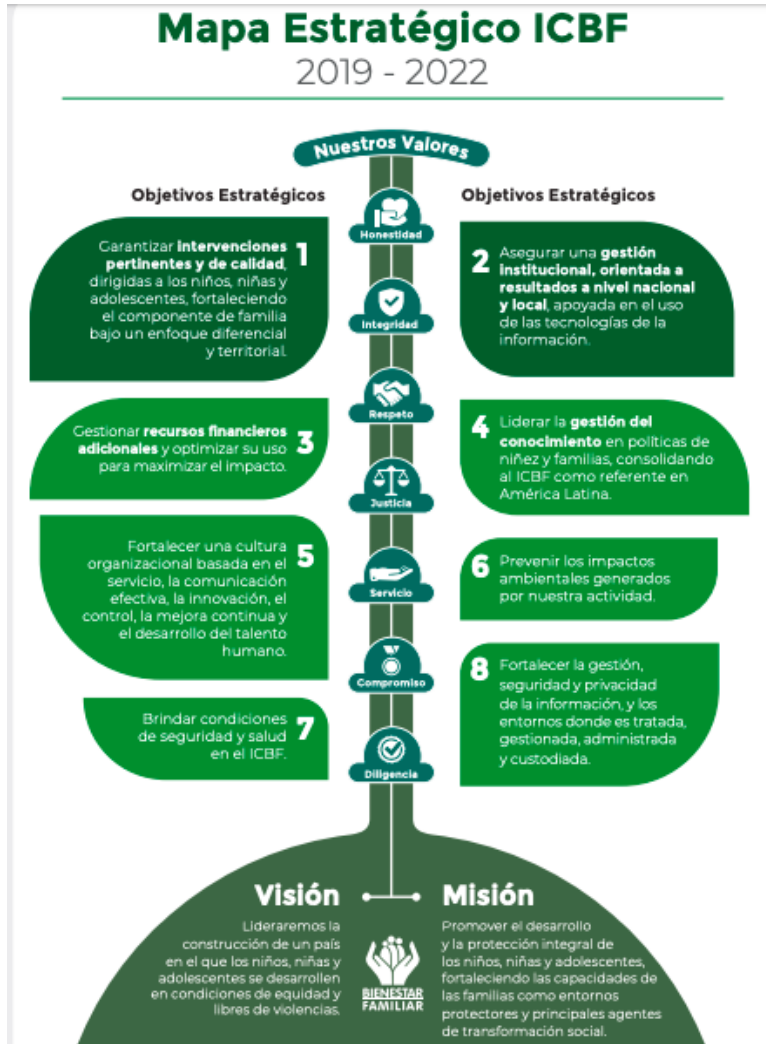


El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -



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

Misión:

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

Visión

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

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

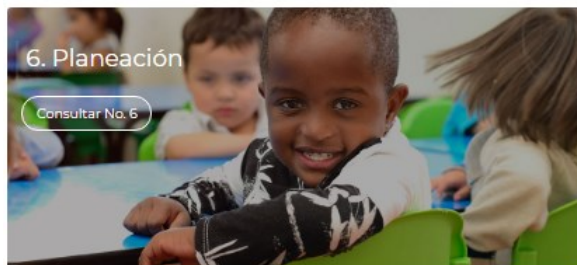
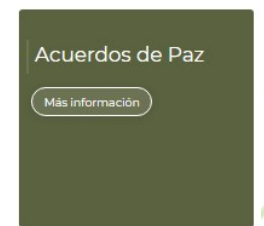
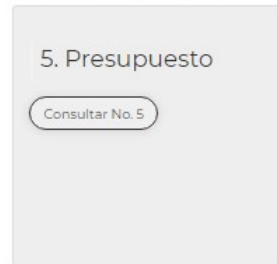
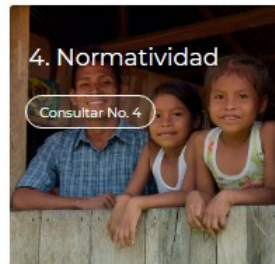
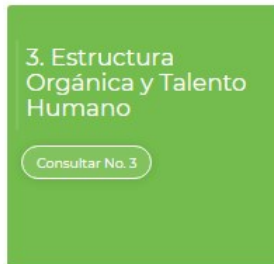
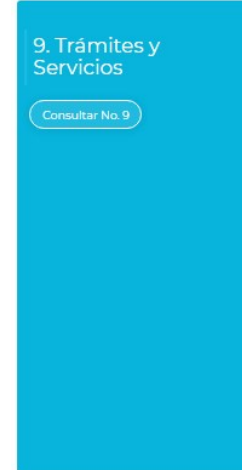
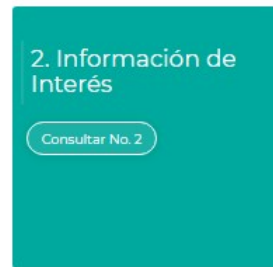
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social



Foto regional

¿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

- Fortalecimiento en la activación de rutas de atención en los aspectos de salud y nutrición en articulación efectiva con el Sistema SNBF.
- Identificación de factores de riesgo en aspectos nutricionales y su intervención temprana mediante el fortalecimiento de las competencias técnicas en aspectos nutricionales de los diferentes actores del SNBF.
- Posicionamiento de la seguridad alimentaria y nutricional (SAN) en los diferentes espacios de participación del SNBF.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- A través de la estrategia Mis Manos te Enseñan se logra tener contacto permanente con las familias realizando 6 llamadas al mes a cada usuario.
- Se promueven las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar.
- Se realiza un seguimiento mensual vía telefónica con los 5.064 usuarios de los programas de primera infancia para indagar sobre avances y/o alertas en el desarrollo de los niños y las niñas.
- Se brinda orientación a las familias a través de las llamadas telefónicas del 24 de marzo de 2020 al 31 de julio de 2020 se han realizado 143.507 llamadas a las familias usuarias realizando retos pedagógicos con sus niños y niñas posibilitando el desarrollo usando recursos propios de cada hogar.

3. Prevención de violencias CDI CIMARRÓN

Logros:

- Por medio de las redes sociales se dio a conocer las rutas de atención en caso de vulneración de derechos en aras de promover conocimientos y saber a donde acudir al presentarse una acción de violencia, se llevo a 180 familias.
- Las rutas de atención se han dado a conocer a través de los acompañamientos telefónicos semanales, redes sociales y participando en más de 12 campañas junto con los entes municipales como: Promoción y prevención de las líneas 141, 155 y 123; Movilización social del día internacional de la eliminación de violencia en contra de las mujeres y niñas (día naranja); Día internacional contra el trabajo infantil y sus peores formas; Promoción de las rutas de atención; educación y prevención de todo tipo de violencias; mecanismos de prevención en Colombia de reclutamiento infantil.
- Se han activado 29 rutas de atención para casos de violencia intrafamiliar en los municipios de San Martín, Acacías y El Dorado

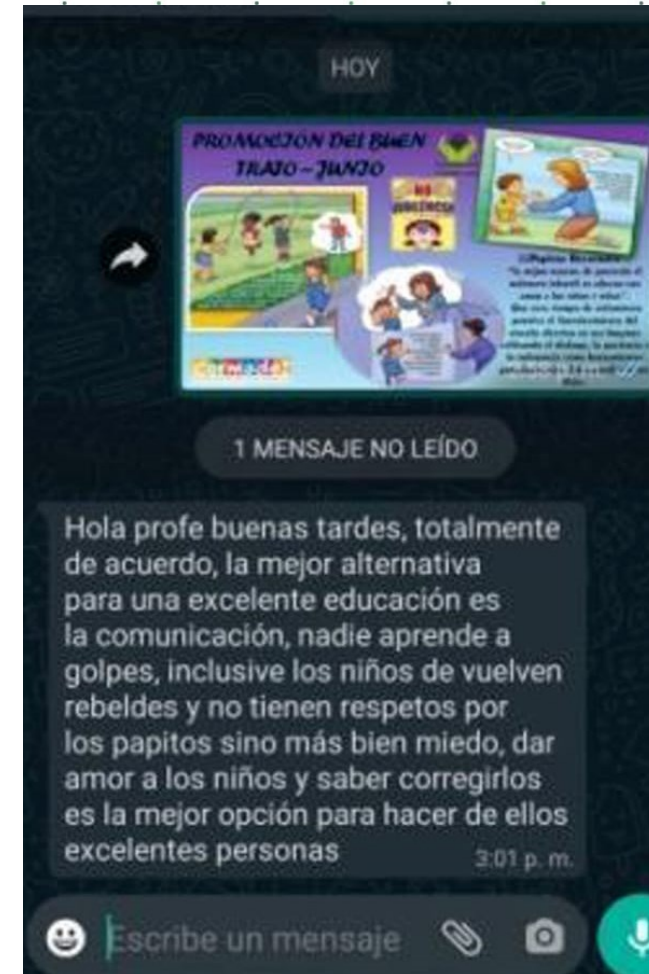
Prevención de Violencias

- Aprovechando los medios tecnológicos para lograr llegar a todos los beneficiarios:



Prevención de Violencias

- "Para el ejercicio de la prevención de violencias, la corporación CORMADES en sus actividades propias con las familias atendidas en la modalidad Familiar DIMF Rural, ha venido realizando campañas de promoción del buen trato, debido a la emergencia sanitaria, estas se realizan por medio virtual con la población atendida, en las que se logra una gran aceptación por parte de ellas y participación continua, de esta manera se lleva a cabo la socialización de diferentes temas como: Prevención de violencia, practicas adecuadas de lactancia materna y prevención de riesgos en el hogar. Aunque a la fecha no se han reportado casos de violencia, se socializaron las rutas de atención con los beneficiarios atendidos logrando llegar con esta información al los 768 usuarios del programa.



Prevención de Violencias

LOGROS SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER : Hogar Infantil de Acacias

- Promover la comprensión de los derechos sexuales y reproductivos como derechos humanos fundamentales en la vida del ser humano.
- Incentivar a las familias sobre las formas de socialización y relaciones humanas basadas en el respeto, la equidad, y la vivencia de los derechos humanos.
- Fortalecer en las familias actitudes y conductas de rechazo a la violencia por motivos de género y posicionar el lema "Nada justifica la violencia contra las mujeres"
- Sensibilizar a las familias sobre la importancia de conocer qué comportamientos establecen la violencia basada en género, la violencia de pareja y la violencia sexual, y así mismo tener el valor de rechazarlos y denunciarlos en caso que se presente dicha violencia.
- Fomentar actitudes y comportamientos de rechazo a la violencia como forma de resolución de conflictos.
- Reconocer que todo acto de violencia sexual hace parte de una violación a los derechos humanos. Por lo tanto, debemos tener en cuenta que nadie nos debe obligar hacer cosas que no queremos hacer, debemos denunciar no quedarnos callados.

Que nada justifique las violencias contra las mujeres

Ruta de atención a niñas y mujeres víctimas de violencias

En 3 pasos

1 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR VIOLENCIA CONTRA LA MUJER?

Es cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial a las mujeres, a razón de su condición cultural de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

El Estado está obligado a atender desde sus instituciones todos los tipos de violencias y para esto existe una Ruta de Atención que muestra que instituciones atienden las violencias y en que momento. Aquí te presentamos esta Ruta en 3 pasos.

¿Cuáles son los tipos de violencias contra las mujeres y las niñas?

Violencia Sexual: violación, abuso sexual, acoso sexual, tocamientos, masajes, prostitución forzada, embarazo forzado, aborto forzado, trata de personas, matrimonio precoz y otros actos sexuales de gravedad comparable.

Violencia Física: Golpes, agresiones con objetos o líquidos que puedan hacer daño, los encierros, las sacudidas, los estrabones y otras conductas que busquen hacer daño a las mujeres.

Violencia Psicológica: Uso de palabras soeces, chantajes, frases que busquen denigrar el valor de las mujeres, los celos, el control del tiempo y de las relaciones personales, entre otras, que afectan el bienestar emocional.

También existe la Violencia Simbólica, que es aquella referida a prácticas, gestos, actitudes y creencias que sostienen y perpetúan los demás tipos de violencias.

Violencia Patrimonial o Económica: Acciones u omisiones orientadas al abuso económico, el control abusivo de los recursos económicos o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política.

Las mujeres víctimas de violencias tienen derecho a recibir asistencia médica, psicológica, jurídica y legal con carácter gratuito, desde el momento en que el hecho de violencia se da a conocer a las autoridades. (Ley 1257 de 2008)

HOGAR INFANTIL COMUNITARIO ACACIAS - MEDELLÍN



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

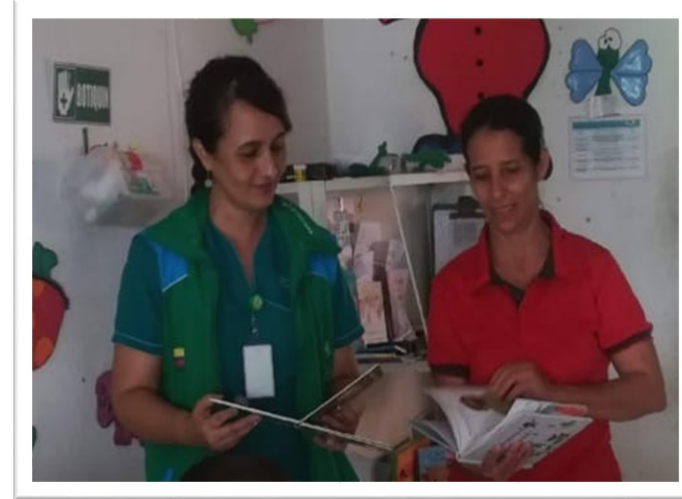
AUDIENCIA VIRTUAL PLATAFORMA TEAMS EN VIVO

- Exposición inicial Coordinadora Centro Zonal Acacias
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión.

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 ACACÍAS



Municipios de influencia	Acacías, Guamal, Castilla la Nueva, San Carlos de Guaroa, El Dorado, Cúbarral, El Castillo y San Martín	
Funcionarios	Dic - 2019	Sept – 2020
Personal de Planta	11	10
Contratistas	8	8
Vacantes	0	1

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE (Acacías)	8.648	17.575	91.829
Población Sisbén Por Debajo del Corte	4.782	12.831	76.855

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – ACACÍAS



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 Acacías - Meta

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



18

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

Tasa departamental: 22,54 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



90,93

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

Cobertura departamental: 90,16 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



6,5

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

Tasa departamental: 7,42 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



29,41

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

Porcentaje departamental: 15,99

Violencia



197,09

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 274 • 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.

¿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 EL EN CENTRO ZONAL ACACÍAS EN LOS 8 MUNICIPIOS DE INFLUENCIA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	210	5164	11.089	20	517	307
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		1.050	598			
NUTRICIÓN		150	424		577	447
PROTECCIÓN	68	110	870	3	7	14

Fuente: ICBF – Intranet <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras>. corte junio 2020

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- A través de la estrategia mis manos te enseñan se logra tener contacto permanente con las familias realizando llamadas diarias.
- Se ha cumplido en la entrega mensual de la RPP ración para preparar con calidad y oportunidad a los beneficiarios.
- Se ha logrado realizar seguimiento mensual de las entregas de RPP y demás estrategias vías telefónica a los beneficiarios, con el fin de verificar el cumplimiento de las EAS.

Retos:

- Continuar con la supervisión de los contratos vía remota, dadas las circunstancias, que imposibilitan hacerlo de manera presencial.
- Poder llegar a los usuarios con las estrategias de Primera Infancia, solo a través de las herramientas tecnológicas.

PRIMERA INFANCIA

- Se cuenta en el municipio de Acacías con 57 Hogares comunitarios tradicionales operados por dos Asociaciones de Padres (Asociación perestroika con 29 UDS y Asociación Nueva Época con 28 UDS distribuidas en diferentes barrios del municipio) atendiendo a 741 beneficiarios.
- Para la modalidad Institucional se cuenta con el Hogar Infantil de Acacías con 135 cupos y el CDI Cimarrón (operado por la Corporación Cormades) con 180 cupos.
- Para modalidad familiar contamos con dos programas: FAMI que corresponde a la zona urbana del municipio con 25 UDS y 325 cupos, operado por la Asociación Horizontes. En la zona rural se cuenta con el programa DIMF 16 UDS y 768 cupos, operado por la Corporación CORMADES.
- De acuerdo a lo anterior para el municipio de Acacías se tiene una cobertura en atención a la primera infancia y a la mujer gestante y lactante de 2149 beneficiarios.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Generaciones con Bienestar

Es un programa de 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.

- Para el año 2020 se focalizo Acacias para la atención del programa Generaciones con Bienestar.
- Se cuenta con 100 cupos para Generaciones Étnicas con Bienestar.
- Se tienen 25 cupos para Generaciones Rurales con Bienestar.
- Se priorizo la zona urbana con 150 cupos en Generaciones con Bienestar

FAMILIAS Y COMUNIDADES

MI FAMILIA

En la ejecución del acompañamiento psicosocial para las familias se han abordado temáticas de regulación emocional y vinculación positiva, comunicación asertiva y resolución de conflictos, crianza y establecimiento de límites desde el buen trato y relaciones democráticas al interior de la familia.

Para las familias con personas con discapacidad se han abordado las temáticas relacionadas con el cuidado, autocuidado y resignificación de la discapacidad e interacción con las personas con discapacidad.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Identificación de emociones básicas y conocimiento del concepto de control emocional tras el reconocimiento de la utilidad y perjuicio de la expresión emocional.
- Las familias interiorizan pautas y prácticas adecuadas, basadas en el buen trato, descartando, aquellas que culturalmente se han ido adaptando para la crianza de los hijos.
- Algunos jefes de hogar se pusieron metas de auto control en cuanto a la forma de castigo con sus hijos ya que evidencian que en momentos se dejan llenar de ira y suelen salirse de casillas

Retos:

- Brindar estrategias de auto control en cuanto a la forma de castigo con sus hijos ya que evidencian que en momentos se dejan llenar de ira.
- Lograr que las familias reconozcan el estilo de crianza más habitual en sus hogares y a su vez lograron definir los ajustes que deben realizar en el involucramiento, calidez afectiva, supervisión y promoción de autonomía para transitar de un estilo autoritario o permisivo al estilo democrático.
- Fomentar en algunas familias la creación de espacios de diálogo, con la finalidad de mejorar el proceso de comunicación y retroalimentación frente a las situaciones conflictivas que surgen durante el proceso de crianza en los niños, niñas y adolescentes.

NUTRICIÓN

La estrategia de atención y prevención de la desnutrición infantil es un conjunto de acciones en alimentación, y nutrición con una perspectiva pedagógica, familiar y social, encaminada a la atención y prevención de la desnutrición desde la gestación.

Su objetivo es mejorar el estado nutricional de los beneficiarios, prevenir el bajo peso para la edad gestacional en las mujeres gestantes y la desnutrición en niños y niñas menores de cinco años de zonas previamente focalizadas.

La estrategia cuenta con dos modalidades: '1.000 días para cambiar el mundo' y Centros de Recuperación Nutricional.



NUTRICIÓN

Logros:

- Recuperar y mantener el estado nutricional de los niños y niñas de la modalidad.
- Fortalecer pautas de crianza y estilos de vida saludables en los usuarios de la modalidad y sus familias.
- Promover los pilares de la alimentación saludable y su importancia en los niños y niñas desde la gestación hasta la primera infancia.

Retos:

- Los hábitos y costumbres culturales de los usuarios.
- Entorno social y económico que rodea los usuarios y sus familias.
- Limitantes en el acceso a salud.

PROTECCIÓN

Acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o lactantes menores de 18 años y jóvenes con declaratoria de adoptabilidad. Cuando estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados; basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos, activación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para el restablecimiento o acceso a los mismos y para sus familias.



PROTECCIÓN

Logros:

Se ha logrado en lo corrido del año la atención a los casos reportados y que llegan al Centro Zonal Acacias por parte de los equipos psicosociales, brindando atención integral desde las áreas profesionales, la remisión y activación de rutas de atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, así mismo frente a la emergencia de salud nacional, se ha continuado con la prestación del servicio 24 horas los 7 días de la semana en pro de la atención y garantía o restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Retos:

Continuar brindando atención desde las diferentes áreas profesionales y programas de prestación de servicio en el centro zonal Acacias, trabajando mancomunadamente con las diferentes entidades e instituciones que hacen parte del sistema nacional de bienestar familiar en pro a la garantía y restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes del municipio desde la aplicación de nuestros valores y principios rectores fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología empleada virtual

No de encuestas: 984

Tema elegido por las partes interesadas:

Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses

Servicios para la Primera Infancia

- Modalidad Institucional: La modalidad institucional es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, 11 meses y 29 días podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años (sala cuna) y hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad.
- Modalidad Familiar: Esta modalidad funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles, concertados y gestionados por la EAS. Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años
- Modalidad Comunitaria: a través de sus servicios ofrece atención a niñas y niños desde los 18 meses hasta los 4 años 11 meses y 29 días, que habitan en zonas urbanas o rurales.

Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses

objetivos:

- Promover el desarrollo integral de niñas, niños y mujeres gestantes, teniendo en cuenta las características socioculturales, políticas y económicas de los contextos.
- Promover acciones de cuidado a través de prácticas que favorezcan las condiciones de salud, alimentación, nutrición, hábitos y estilos de vida saludables en las niñas, los niños, mujeres gestantes y sus familias.
- Generar estrategias que vinculen las familias y la comunidad en la construcción de entornos enriquecidos y protectores en favor de la garantía de sus derechos.
- Reconocer y escuchar las voces e intereses de niñas y niños incentivando su participación y ejercicio de la ciudadanía desde la Primera Infancia, favoreciendo las interacciones sensibles y afectuosas que revitalicen su sentido de pertenencia y su desarrollo psicoafectivo.
- Enriquecer las prácticas y pautas de crianza de las familias y cuidadores responsables de niñas y niños que promuevan relaciones respetuosas, solidarias, vinculando al género masculino en los roles de la familia.
- Articular con el SNBF acciones con las instancias e instituciones presentes en los territorios, para promover la atención integral de niñas y niños desde la gestación.

Criterios generales de focalización:

- ✓ Víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado
- ✓ Niñas y niños egresados de las modalidades de atención definidas en el marco del proceso de promoción y prevención – Nutrición
- ✓ Pertenecientes a familias identificadas a través de la Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema – Red UNIDOS.
- ✓ Remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-
- ✓ Pertenecientes a comunidades étnicas
- ✓ Niños y niñas con discapacidad, para los que se dificulte el cuidado y protección adecuados, y los que sean remitidos por el SNBF
- ✓ Beneficiarios del subsidio en especie para población vulnerable, del que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012 (Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario)
- ✓ Niñas y niños cuyos padres estén en establecimientos de reclusión.
- ✓ Población migrante
- ✓ Pertenecientes a hogares cuyo puntaje SISBEN sea igual o inferior a los puntos de corte definidos



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:

- Los indicadores de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se han mantenido en el 100%, tanto el indicador mensual, como el acumulado.
- No se han generado acciones correctivas ni salidas no conformes.
- Se han gestionado las respuestas dentro de los términos de ley.
- Se ha presentado disminución en el ingreso de quejas.

Retos:

- Seguir manteniendo los indicadores en el 100%.
- Generar acciones preventivas, cuando se identifique falencias en el proceso.
- Dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de ley establecidos.
- Seguir fortaleciendo la implementación del protocolo de atención, desde todos los servicios del ICBF.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitud de copias	151	Dentro del término
	Diligencias administrativas	70	Dentro del término
	Proceso de restablecimiento de derechos de NNA	31	Dentro del término
Quejas	Medidas de protección	2	Dentro del término
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	2	Dentro del término
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	1	Dentro del término
Reclamos	Idoneidad del recurso humano	5	Dentro del término
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	4	Dentro del término
	Cobros no autorizados	3	Dentro del término
Sugerencias	No se presentaron		



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



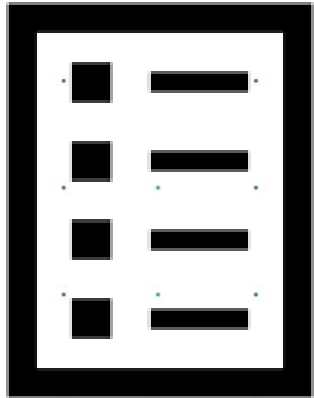
El futuro
es de todos

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**