



# MESA PÚBLICA REGIONAL META

## CENTRO ZONAL VILLAVICENCIO UNO

Coordinadora Lida Joanna Gonzalez C.

**BIENVENIDOS**

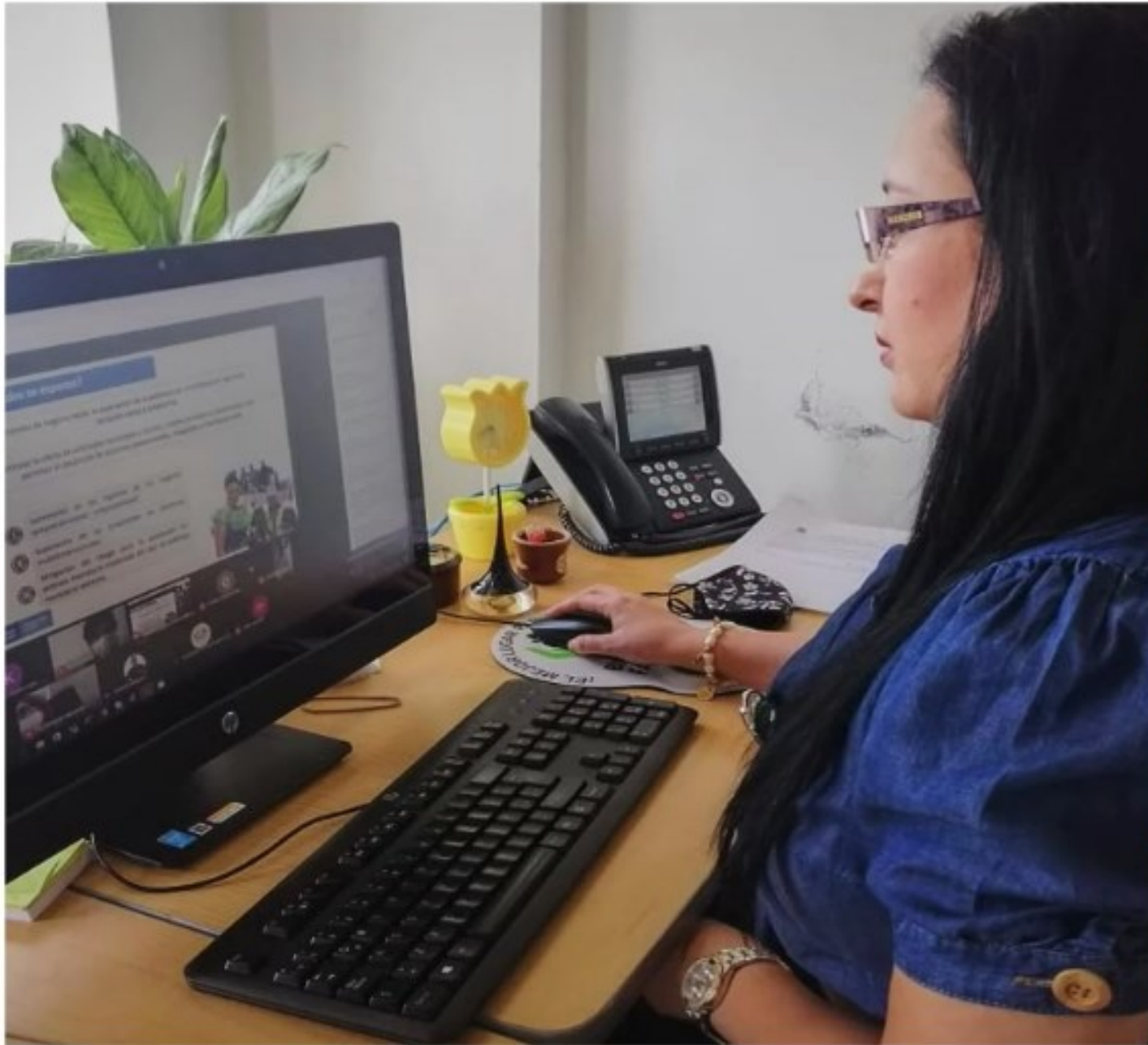


El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Agenda




1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Villavicencio Uno – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa - Maltrato Infantil
6. Protección: Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Resultado Compromisos Evaluación de la Mesa Pública
10. Evaluación



# HIMNO MUNICIPIO DE BARRANCA DE UPÍA



# PARA TENER EN CUENTA

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u</a>	



# 1. Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

## MESA PUBLICA ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ



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

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022

### Nuestros Valores

#### Objetivos Estratégicos

1 Garantizar **intervenciones pertinentes y de calidad**, dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.

3 Gestionar **recursos financieros adicionales** y optimizar su uso para maximizar el impacto.

5 Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

7 Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.



#### Objetivos Estratégicos

2 Asegurar una **gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local**, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

4 Liderar la **gestión del conocimiento** en políticas de niñez y familias, consolidando al ICBF como referente en América Latina.

6 Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

8 Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información, y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

### 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



## 2. CONTEXTO

# PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LEY ANTICORRUPCIÓN

### Marco Normativo

- \* LEY 1712 DE 2014
- \* LEY 1755 DE 2015
- \* DECRETO 1081 DE 2015
- \* DOCUMENTO CONPES 167 DE 2013
- \* DECRETO 183 DE 2015
- \* DECRETO 1499 DE 2017
- \* BASES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (2018–2022 “PACTO POR COLOMBIA PACTO POR LA EQUIDAD”)
- \* LEY 1952 DE 2019



El futuro  
es de todos

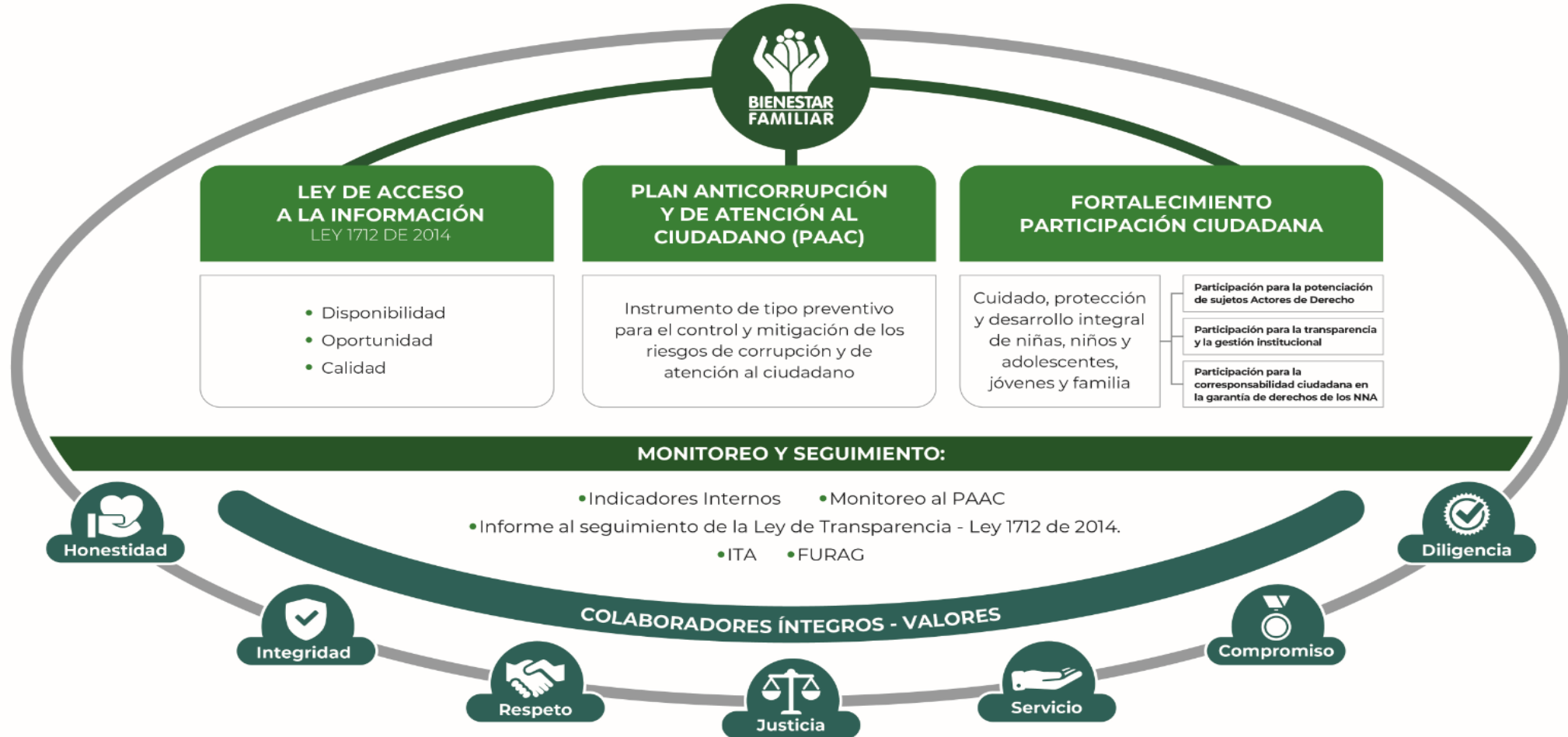
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

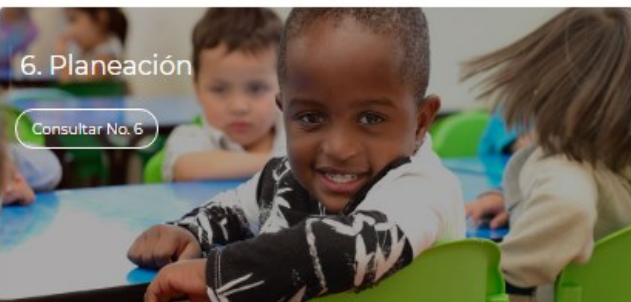
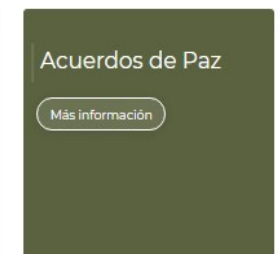
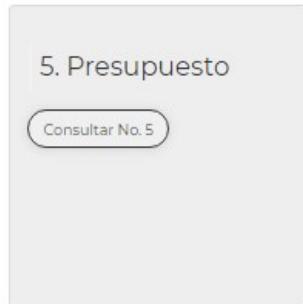
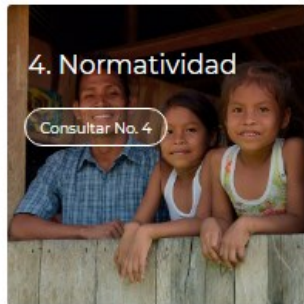
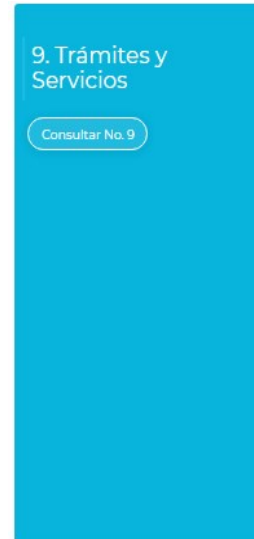
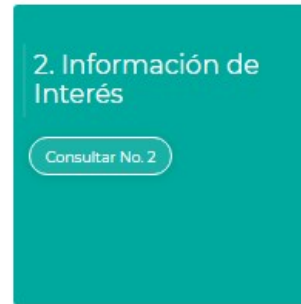


**PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# 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

# 3. METODOLOGIA

AUDIENCIA VIRTUAL PLATAFORMA EN VIVO

Exposición inicial Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Uno

Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión.

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUMVVLRfYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUMVVLRfYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUQjEYm1RTMINEMDJKSzNJRudWSFlxVVBjMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FM_sOCb1ov_I9NUQjEYm1RTMINEMDJKSzNJRudWSFlxVVBjMS4u</a>	



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



**BIENESTAR FAMILIAR**

# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

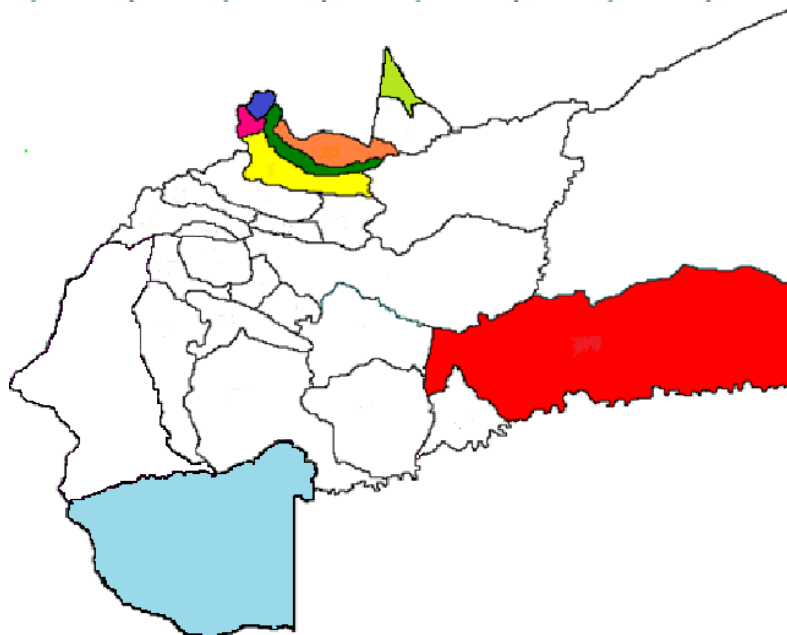
En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



# CENTRO ZONAL VILLAVICENCIO UNO

Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	12	9
Contratistas	8	9

Carrera 37 N° 32-41 Barrio Barzal



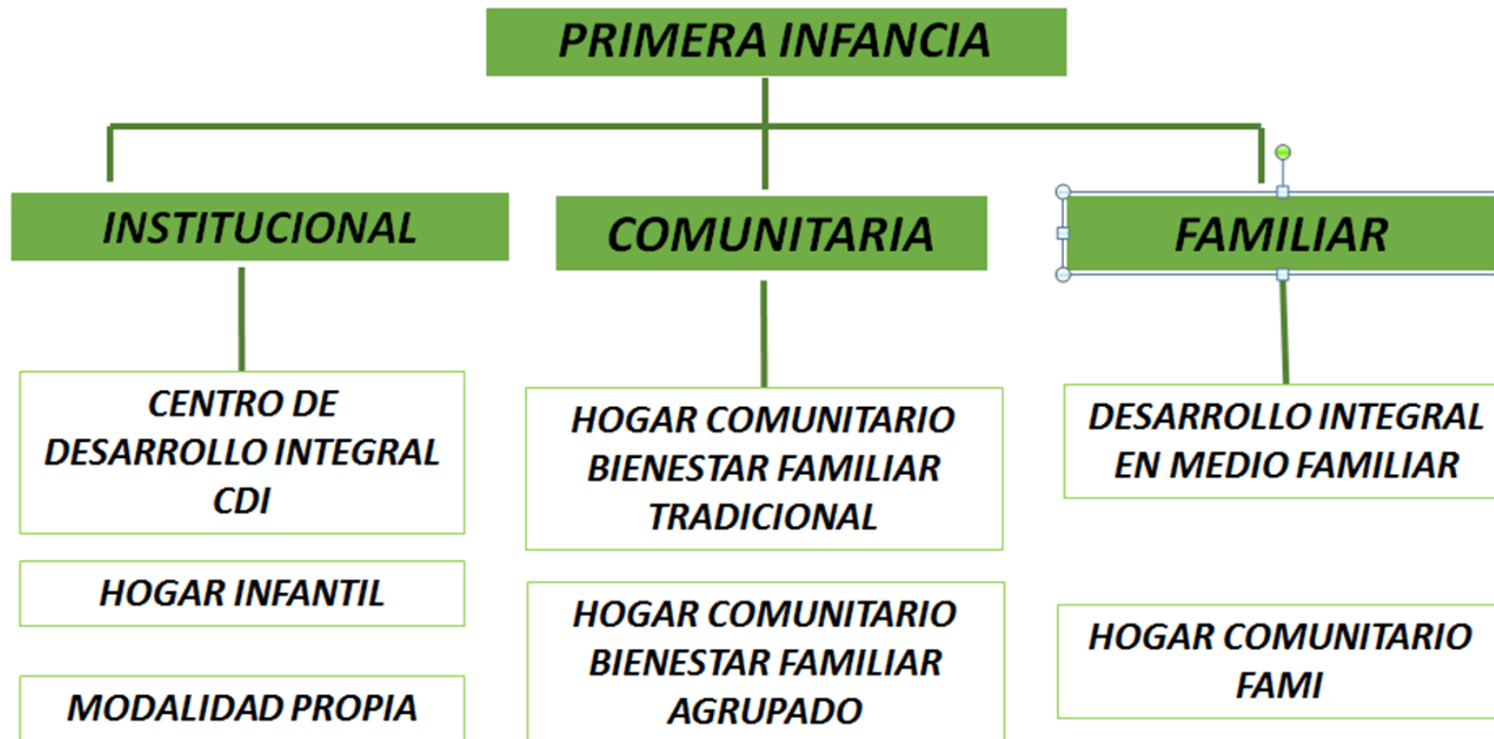
Municipios  
de  
influencia

Villavicencio, Restrepo, Cumaral, Barranca de Upía, San Juanito, El Calvario, La Macarena y Mapiripán.

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	<b>58.661</b>	<b>123.254</b>	<b>631.836</b>
Población Sisbén III -2020 Con punto de corte ICBF activos	<b>28.084</b>	<b>89.736</b>	<b>447.092</b>

# PRIMERA INFANCIA

El artículo 29 de la Ley 1098 de 2006 contempla que la educación inicial es un derecho impostergable de la primera infancia; este se concibe como un proceso educativo, pedagógico intencional, permanente y estructurado; a través del cual los niños y las niñas desarrollan su potencial, capacidades y habilidades en el juego, arte, la literatura y la exploración del medio, con la participación de la familia como actor central de dicho proceso.



# CENTRO ZONAL VILLAVICENCIO UNO OFERTA DE SERVICIOS POR MUNICIPIO

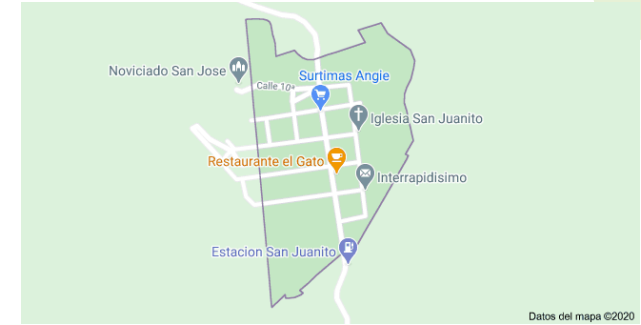
## Cumaral

- 3 HCB Comunitario- 39
- 2 HCB FAMI- 26
- 1 HI -170
- 9 DIMF - 300
- 1 CDI -200
- Generación SACUDETE 100
- Generación Rural 25



## San Juanito

- 1 HCB - 13
- 5 DIMF -100
- Generación SACUDETE 50



## La Macarena

- 2 HCB Agrupado -65
- 11 DIMF – 300
- 1 HI -60
- Generación SACUDETE -150
- Generación Rural- 50
- Generaciones Étnicas -75



## Restrepo

- 3 HCB -39
- 1 HCB FAMI -13
- 10 DIMF – 300
- 1 HI -120
- Generación SACUDETE-100
- Generación Rural- 50
- Mi familia Urbana -198



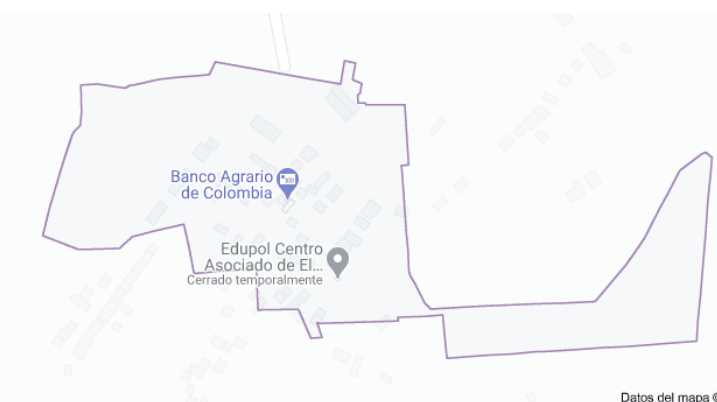
# CENTRO ZONAL VILLAVICENCIO UNO OFERTA DE SERVICIOS POR MUNICIPIO



**Villavencio**  
8 CDI -1442  
253 HCB Tradicional -3289  
81 HCB FAMI -1053  
35 DIMF – 1667  
4 HI -605  
1 Atención Propia -20  
Generación SACUDETE 1000  
Generación Rural 100  
Generaciones Étnicas 150  
Mi familia 462  
Mil Días 150






**Mapiripán**  
1 HCB Agrupado -52  
7 DIMF – 260  
12 Atención Propia -240  
Generación SACUDETE- 100  
Generación Rural- 50  
Generaciones Étnicas -375  
Mil Días -150



**El Calvario**  
2 HCB Comunitario - 26  
Generación SACUDETE- 50

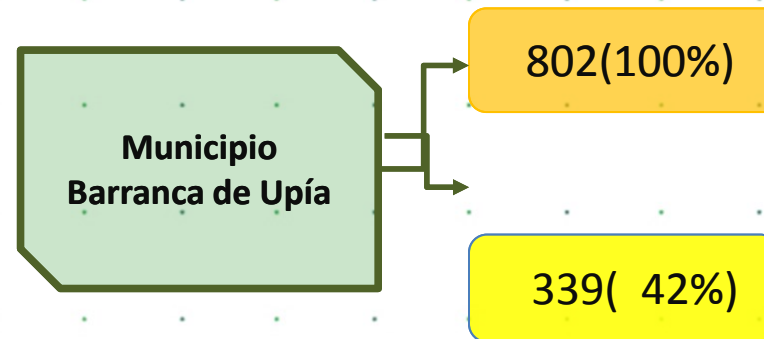
# PARA TENER EN CUENTA

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u</a>	

# COBERTURA PRIMERA INFANCIA MUNICIPIO DE BARRANCA DE UPÍA



Cifras poblacionales Municipio	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	802	1658	6578
Población Sisbén Por Debajo del Corte	414	1212	5660



TOTAL POBLACION DE PRIMERA INFANCIA PARA ATENCION DEL MUNICIPIO SEGÚN DANE

TOTAL POBLACION DE PRIMERA INFANCIA ATENDIDA EN EL MUNICIPIO ICBF

# OFERTA DE SERVICIOS PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN BARRANCA DE UPÍA



Modalidades	Unidades	Cupos	Usuarios
Desarrollo Infantil en Medio Familiar	7	300	300
HCB Agrupados – Comunitario	1	39	39
Generaciones SACUDE		50	50
Generaciones Rurales con Bienestar		50	50
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>439</b>	<b>439</b>



## SEGURIDAD ALIMENTARIA



Botafleja para facilitadores



- ENTREGA DE RPP
- MINUTA PATRON
- GESTIÓN CON LA EMPRESA GUAICARAMO
- CAPACITACION A FAMILIAS

## ECOSISTEMA PEDAGOGICO Y EDUCATIVO



- CAPACITACION AL TALENTO HUMANO
- REFLEXION PEDAGOGICA
- ACOMPAÑAMIENTO A LAS FAMILIAS
- ENTREGA DEL KIT PEDAGOGICO

## PREVENCION DE VIOLENCIAS



- ACOMPAÑAMIENTO TELEFONICO
- SENSIBILIZACION CORRESPONSABILIDAD
- SOCIALIZACION DE LINEAS

- RETOS:** - La articulación institucional para avanzar en cumplimiento a las atenciones, y lograr ampliación de la infraestructura institucional.
- Incentivarla participación ciudadana y control social en los programas de primera infancia, con el acompañamiento voluntario y autónomo de los padres usuarios de manera permanente.
  - Sensibilizar a las familias en la corresponsabilidad de promover la educación inicial en el hogar.

# Generación SACUDETE

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:

ARTE Y CULTURA



RECREACIÓN Y DEPORTE



CIENCIA Y TECNOLOGIA



LITERATURA Y JUEGO



Modalidades	Cupos	Usuarios
GENERACION SACUDETE	50	50
GENERACIONES RURALES	50	50

## Logros:

Contar para la vigencia en el municipio con la operatividad de programa con una atención de 100 de cupos distribuidos en 50 en modalidad de Generación SACUDETE y 50 en modalidad de generación Rural.

## Retos:

Potenciar las vocaciones, los intereses y los talentos de las niñas, niños y adolescentes para la construcción de sus proyectos de vida.  
Empoderar a las familias en diferentes tipos de relación que incidan en el marco de la promoción y la protección integral.

PÚBLICA



# OFERTA DE SERVICIOS MODALIDADES DE PROTECCIÓN



## HOGAR SUSTITUTO:

Esta es una modalidad en la que se desarrolla un proceso de atención interdisciplinario con el niño, niña o adolescente y su familia o red de apoyo para superar las situaciones de vulneración de derechos.

La atención para los niños, niñas y adolescentes se brinda las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

Para la fecha se cuenta 1 cupos en prestamo al Municipio.




## HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO:

Es una modalidad en la que se desarrolla un proceso de apoyo y fortalecimiento a la familia, a través de sesiones de atención psicosocial con el niño, niña o adolescente cuyos derechos han sido vulnerados y su familia.

De considerarse necesario a partir de la valoración del caso que realice la Autoridad Administrativa Competente y su equipo interdisciplinario, se hace entrega de apoyo económico mensual.

Se cuenta con un cupo.

# PARA TENER EN CUENTA

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBjMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBjMS4u</a>	



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

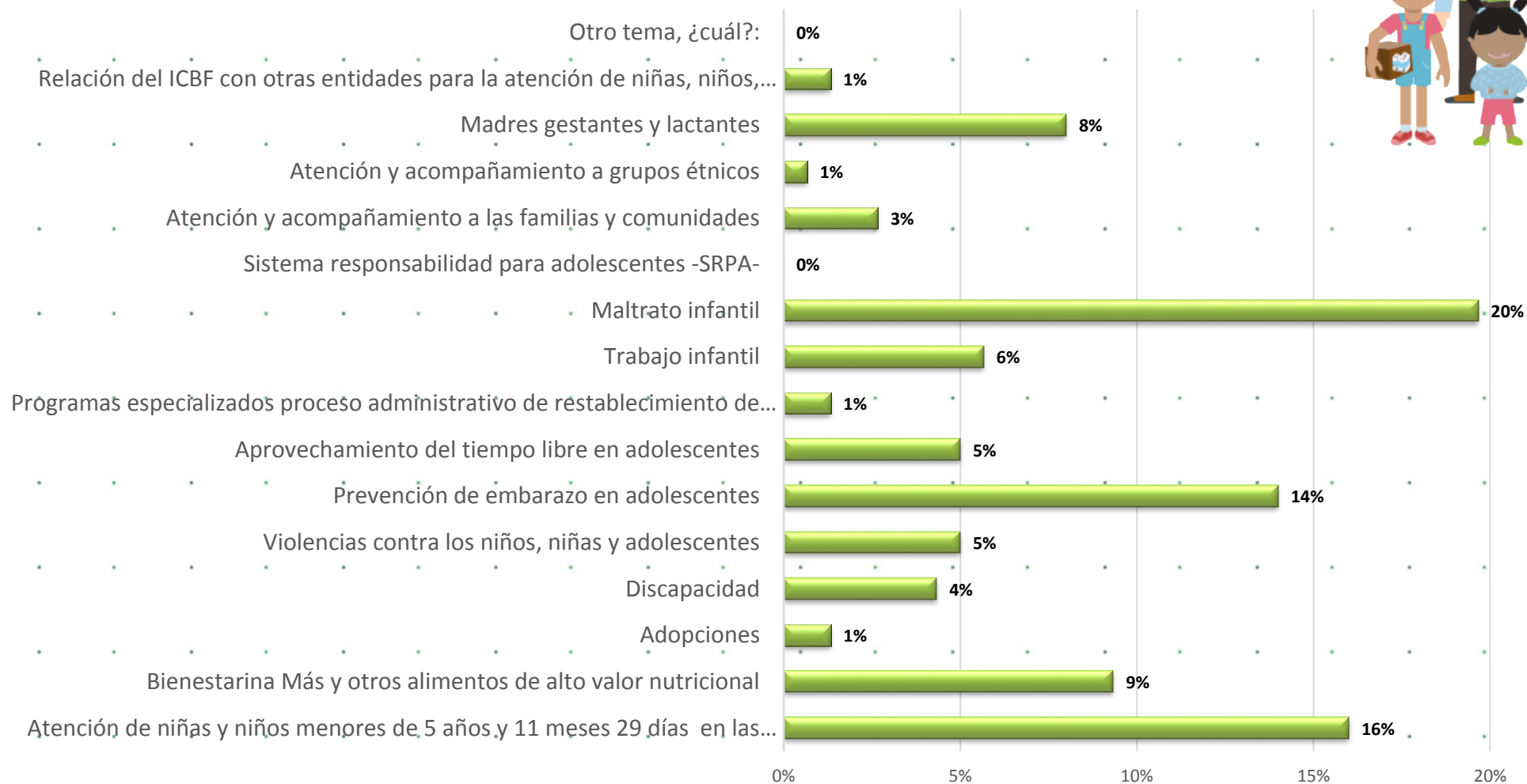


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

No de encuestas 300

## Tema elegido por las partes interesadas: Maltrato Infantil

### Tema consulta previa - Regional Meta / CZ Villavicencio.1



# RUTA DE ATENCIÓN DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

MUNICIPIO BARRANCA DE UPÍA, META



## ¡¡TENGA EN CUENTA LOS SIGUIENTES PASOS!!

**PASO 1** PUEDE ACTIVAR TU DENUNCIA EN:

- \* OFICINA DE VÍCTIMAS
- \* SECTOR SALUD
- \* ESTACIÓN DE POLICÍA
- \* MESA MUNICIPAL DE VÍCTIMAS
- \* PERSONERÍA
- \* ONG'S PRESENTES EN EL MUNICIPIO
- \* INSTITUCIONES EDUCATIVAS
- \* COMISARIA DE FAMILIA
- \* OFICINA MUJER EIGUADAD DE GÉNERO

**PASO 2** RECEPCIONA TU DENUNCIA EN:

- \* COMISARIA DE FAMILIA
- \* FISCALÍA LOCAL
- \* SIJIN
- \* INSPECCIÓN DE POLICIA

**PASO 3** TUS MEDIDAS DE PROTECCIÓN SON:

- \* COMISARIA DE FAMILIA
- \* FISCALÍA LOCAL
- \* POLICIA EJECUTA

**PASO 4** TUS MEDIDAS DE ATENCIÓN SON:

- \* COMISARIA DE FAMILIA
- \* FISCALÍA LOCAL
- IMPLEMENTA:
- \* IPS-CENTRO DE ATENCIÓN

**PASO 5** VIGILA Y ACOMPAÑA:

- \* MESA MUNICIPAL DE VÍCTIMAS DEL CONFLICTO
- \* PERSONERIA MUNICIPAL

## DIRECTORIO TELEFÓNICO

POLICIA : 3134261031-3153795116  
 OFICINA DE LA MUJER: 3177007176  
 FISCALIA49 LOCAL: 3187825245  
 CENTRO HOSPITALARIO: 3208474920  
 PERSONERIA: 3114578504  
 OFICINA DE VICCTIMAS: 3115037251  
 COMISARIA: 3112762771



**141**

LÍNEA DE PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

LLAMA GRATIS DESDE CUALQUIER LUGAR DEL PAÍS

#Mis Manos Te Enseñan

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

Se realiza fortalecimiento a las familias mediante acompañamiento via virtual, con un total de 10.170 llamadas establecidas en el marco del COVI-19; con orientaciones a familias en el fortalecimiento de rutas de atención y la denuncias de todo tipo de violencias.



# Hagamos de nuestra casa el lugar más seguro

<https://www.youtube.com/watch?v=KPX8b2A60Vk>



El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Por eso siempre le daré

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro



**BESOS DE BUENAS NOCHES Y ABRAZOS**

Aislamiento preventivo también es sinónimo de unión familiar.

Aproveche esta temporada para estrechar lazos afectivos.



1024 x 1024

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Hagamos de **nuestra Casa** el lugar más seguro






**Su opinión es tan importante como la mía**

PERMITAMOS QUE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PARTICIPEN EN LA CONSTRUCCIÓN DE NORMAS.

Así, la convivencia en casa se hace más armoniosa.



# PARA TENER EN CUENTA

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u</a>	



# 6. Informe

## P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

Tipo	Principales motivos	I Semestre 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitudes de cupo	114	Se brinda respuesta dentro de los términos establecidos a los peticionarios con relación a su solicitud.
	Custodia y cuidado personal, Alimentos, Asistencia y asesoría a la niñez y la familia, Filiación.		Se realiza articulación con el CZ V/cio Dos (Protección) por competencia del proceso dentro de los tiempos establecidos.
Quejas	0	0	0
Reclamos	Cobros no autorizados	4	Se realizó la verificación de cada uno de los casos expuestos por los peticionarios desde la supervisión contractual en los tiempos establecidos.
	Mal uso del producto.	1	
	Maltrato NNA	1	
Sugerencias	0	0	0

# En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias




## LOGROS

- Indicadores PQRS al 100% con efectividad de respuesta
- Gestión de PQRS dentro de los términos establecidos
- Disminución del reporte de Quejas
- No se han generado acciones correctivas ni salidas no conformes
- Disposición de canales virtuales, para atención a la ciudadanía en el marco de la contingencia social del COVI – 19
- Ingreso a plataforma de lista de espera, de manera inmediata a solicitantes de cupo de atención a la primera infancia
- Jornada de atención especial a población migrante

## RETOS

- Realizar asistencia técnica a los profesionales de atención en primera infancia, en comités técnicos operativos, en cuanto a lo relacionado con el proceso de relación con el ciudadano.
- Seguir fortaleciendo la implementación del protocolo de atención
- Mantener indicadores de respuesta al 100% y en términos legales.
- Socializar con entidades cercanas a CZ, nuestra oferta de servicios

# PARA TENER EN CUENTA

Documento	LINK USUARIOS	CODIGO QR
PARTICIPACIÓN AUDIENCIA VIRTUAL MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQUVYTFBOQUY5U0o0VjROV0kyU0dFRUNYSS4u</a>	
ENCUESTA DE EVALUACIÓN MP REGIONAL META CZ VILLAVICENCIO UNO	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUMVVLRFYzODNMWVvk2TzNGS1o0VzJTM00yVS4u</a>	
LISTADO DE ASISTENCIA	<a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv68PikqbW6FMsOCb1ov_I9NUQjEyM1RTMINEMDJKSzNJRUDWSFIxVVBJMS4u</a>	



# 7. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Líneas gratuitas:

**-141**

- 018000918080

- Línea anticorrupción ICBF: 018000918080, opción 4

- Línea fija Regional Meta: (8) 6833644.

Whatsapp: 3202391685

3202391320

3208655450



Correos electrónicos:

[Atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:Atencionalciudadano@icbf.gov.co)

Presuntos casos de corrupción:

[anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co)

Plataformas Digitales:

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

Twitter: [@icbfcolombia](https://twitter.com/icbfcolombia)

Facebook ICBF.



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 priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

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

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

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



# 8. Resultados Compromisos



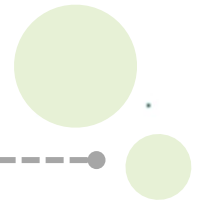
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

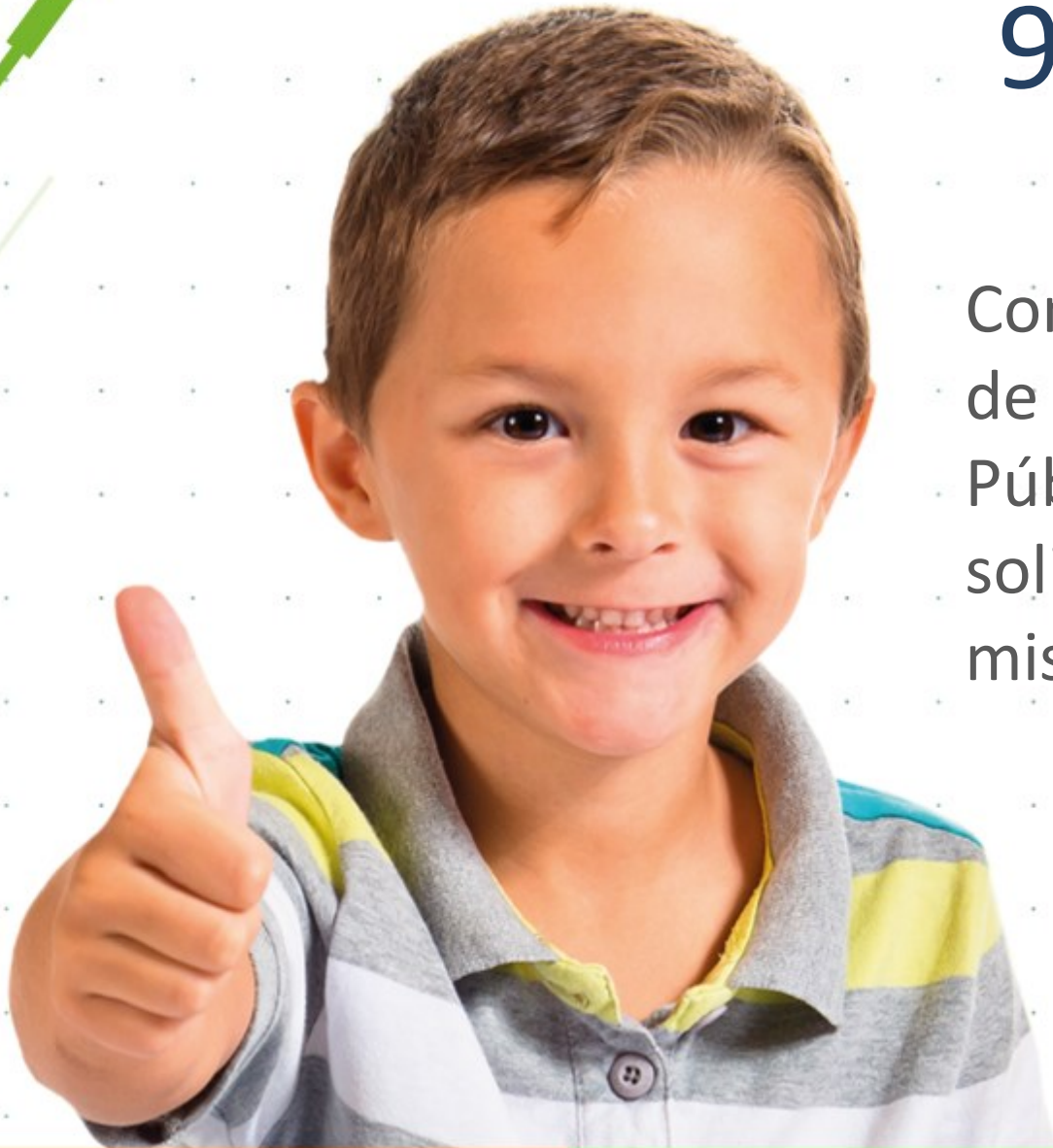
# COMPROMISOS ADQUIRIDOS



Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)

# 9. EVALUACION

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



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**