

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACION</b>	F9.P1.MI	31/05/2024
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 10	Página 1 de 2

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 96	
Hora: 2:00 PM	Fecha: 2/10/2024
Lugar:	Municipio de Palestina Auditorio CDI Huellitas Palestina 2-Calle 8 # 16-27 Barrio la Pista
Dependencia que Convoca:	Centro Zonal del Café, Municipio de Chinchiná, Caldas
Proceso:	Monitoreo y seguimiento a la gestión
Objetivo:	Rendir cuentas a la ciudadanía, acerca de los servicios prestados por el Centro Zonal del Café del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Caldas, que busca el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y las familias.
<p><b>Agenda:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Himnos: Nacional, Caldas, Municipio de Palestina</li> <li>2. Instalación por parte de Directora Regional Caldas: Sandra Milena Gaviria Ramírez</li> <li>3. Informe gestión Misional con enfoque territorial y diferencial</li> <li>4. Gestión administrativa: avance en la política del modelo integrado de gestión, ejecución financiera, gestión contractual asociada a metas y Ejecución de políticas, programas y proyectos</li> <li>5. Espacio de participación partes interesadas</li> <li>6. Evaluación de la audiencia de rendición pública de cuentas</li> <li>7. Canales y medios para la atención a la ciudadanía</li> <li>8. PQRS</li> <li>9. Cierre</li> </ol> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>El día 2 de octubre de 2024, a las 2:00 de la tarde, el Centro Zonal del Café de la Regional Caldas, llevo a cabo de manera presencial en el municipio de Palestina, Caldas, el desarrollo de la Mesa Pública, en la cual participaron 134 partes interesadas: Usuarios, Comunidad, Proveedores, Sociedad, Veedurías Ciudadana, Medios de comunicación, Aliados Estratégicos, Estado, Colaboradores y Peticionarios, evidenciados en las listas de asistentes adjuntas al final del documento.</p> <p>En primer lugar, el evento inició con la proyeccion de video enviado por la Directora (E) Regional Caldas profesional Sandra Milena Gaviria, seguido de la intervencion de la Coordinadora, Centro Zonal Cafe-ICBF, Angela Maria Marin Palacio. quienes emitieron un saludo y acentuaron la importancia de la participación y asistencia de las partes interesadas en el espacio propuesto.</p> <p>Conforme a ello, acentuó en lo siguiente:</p> <p><i>“En cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública y con el fin de garantizar la participación ciudadana y de organizaciones sociales a través de espacios de diálogo público, entre el ICBF y las partes interesadas; de manera atenta se emiten las siguientes orientaciones para llevar a cabo el proceso de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas. Es importante indicar que, en atención a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, todas las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal deben implementar el Programa de</i></p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

F9.P1.MI

31/05/2024

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

Versión 10

Página 2 de 2

*Transparencia y Ética Pública, con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.*

*Por su parte, el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como “...una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión”. Igualmente, la mencionada norma señala que, el proceso de rendición de cuentas está conformado por normas, procedimientos, metodologías, que, a partir de la promoción del diálogo, le permiten a las entidades de la administración pública informar los resultados de su gestión y cuya finalidad es la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública mediante la aplicación de los principios de Buen Gobierno, Eficiencia, Eficacia, Transparencia y Rendición de Cuentas, en el servidor público. En ese contexto, la Rendición Pública de Cuentas de la gestión del ICBF respecto al cumplimiento de los objetivos misionales correspondientes de la vigencia 2023, se llevará a cabo en el primer semestre del año. Al terminar dicho ejercicio se podrá realizar la Consulta Previa que permitirán culminar el desarrollo de las Mesas Públicas en el segundo semestre de la vigencia 2024”*

La Mesa Publica es un evento que hace parte de los programas y proyectos del Gobierno Nacional y se encuentra financiado con recursos públicos, los asistentes deben abstenerse de realizar cualquier acto proselitista o incompatible en cualquier sentido con las disposiciones legales aplicables.

➤ **Intervención maestra de ceremonia.**

La maestra de ceremonia, Martha Ines Henao, Profesional del grupo interdisciplinario de Defensoría del Centro Zonal del Café destaco lo siguiente:

“Nos encontramos hoy reunidos de manera presencial para que juntos revisemos la garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias de los municipios adscritos al centro zonal del Café de la Regional Caldas y presentar ante ustedes el cumplimiento de nuestras obligaciones presupuestales y sociales al exponer la gestión institucional, convirtiendo este espacio en un escenario de diálogo entre la ciudadanía y las entidades del sector, permitiendo así el seguimiento y cumplimiento de los proyectos y programas ejecutados”.

El objetivo central de este Evento, bajo los principios de transparencia y buen gobierno, es rendir cuentas a la ciudadanía, acerca de los servicios prestados por el centro zonal del Café del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Caldas, que busca el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, y las familias.

Saludo a quienes acompañan el día de hoy en cabeza del señor Alcalde municipal Dr. Alvaro Andres Osorio, y sus funcionarios, a los líderes y veedores ciudadanos, comités de control social, a los operadores de servicios, Agentes Educativos institucionales y comunitarios, y demás asistentes convocados.

Agradece la participación de todos y todas.

Informa el espacio es de participación, por eso la importancia de que cualquier inquietud o pregunta que surja en el transcurso de la presentación, sea manifestada, y la respuesta se brindará al final de la rendición.

El ICBF aplica la política de tratamiento de datos personales.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 3 de 2

Con esta política, el ICBF da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012: Donde el ICBF tratará los datos personales de sus partes interesadas, informando de manera clara su finalidad y garantizando el ejercicio de los derechos del titular a través de canales de atención adecuados y procedimientos claros para que puedan ejercerlos.

Por lo cual:

Se informa que los videos, imágenes, fotografías de menores que se están usando, cuentan con el permiso de los padres o titulares de los niños, niñas y adolescentes.

Se hace la invitación a abstenerse de tomar imágenes o fotografías de las diapositivas o videos aquí presentados y en los cuales haya imágenes de niños, niñas y adolescentes.

EL ICBF realizará todas las acciones tendientes a garantizar la protección en el tratamiento de los datos personales, especialmente de los niños, niñas y adolescentes como principales beneficiarios de los programas de atención, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

Antes de iniciar el evento, el Alcalde del Municipio de Palestina Caldas, Alvaro Andrés Osorio, extendió un saludo muy especial y realizo énfasis en las acciones, programas, planes y proyectos que están desplegando en el territorio para favorecer la seguridad de los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio pleno de sus derechos.

➤ Himnos

Continuando con la agenda propuesta, fueron proyectados los himnos como símbolo protocolario a fin de evocar sentimientos patrióticos entre los ciudadanos y recordar la grandeza que se tiene como país.

**Saludo e Instalación por parte de la Dra. Sandra Milena Gaviria Ramírez - Directora ICBF- Dirección Regional Caldas.**

La Directora Regional, Sandra Milena Gaviria Ramírez, a través de un sistema de grabación y reproducción de imágenes (Video) emitió el siguiente mensaje de apertura al evento.

*“Un saludo muy especial a los usuarios de nuestros programas de promoción, prevención y protección, a los Niños, Niñas y Adolescentes, los representantes del ente territorial, a todos los entes de control, veedores y a la comunidad en general que hoy nos acompañan en este espacio tan importante.*

*Las mesas públicas, son espacios a través de los cuales el ICBF, genera diálogos, intercambios de conocimientos, y es también un espacio que a través de los funcionarios del ICBF, se da a conocer a la ciudadanía cuales fueron los programas, o las modalidades de atención durante el año 2023, y que se está haciendo actualmente en cada uno de los municipios de cobertura, es la posibilidad de escucharlos, de retroalimentar nuestros procesos y de mejorar cada uno de nuestros programas para así generar un impacto real de beneficio a los niños, niñas y adolescentes del Departamento de Caldas.*

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

F9.P1.MI

31/05/2024

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

Versión 10

Página 4 de 2

*A través de este espacio queremos invitarlos a cada uno de ustedes a que participe, a que exprese sus inquietudes, expectativas, e informar sobre cuáles son esas situaciones en las cuales el ICBF debe mejorar o apuntarle.*

*El principal interés del ICBF es lograr que los programas cumplan con el objetivo mediante el cual fueron diseñados, y como en muchos espacios se ratifica la importancia de que los recursos de los niños se respeten y lleguen con calidad a cada uno de los Municipios del Departamento de Caldas.*

*Quiero hacer un reconocimiento muy especial al equipo de profesionales del Centro Zonal, que son los que permiten que el ICBF haga presencia en todo el territorio, agradecerle a la ciudadana por estar en este espacio de gran importancia, e invitarlos, a que este no sea el único espacio en el que podamos interlocutar y podamos desde el ICBF tener contacto directo con la comunidad”.*

**Muestra de expresión artística – Baile de la serpiente CDI huellitas sede 1.**

Los niños del centro de desarrollo infantil (CDI), huellitas sede 1, presentaron una muestra artística y cultural titulada: **baile la serpiente**

**Muestra expresión artística- Danzas Colombianas**, a cargo de escuela de Formación Municipal del Municipio de Palestina. Conformada por 25 niños y niñas de Institución Educativa Colegio Sagrada Familia sede Antonio Nariño.

➤ **Informe de gestión misional con enfoque territorial y diferencial.**

La Coordinadora del Centro Zonal del Café del ICBF, continuó con la presentación, y mediante el programa de presentación, Microsoft PowerPoint proyecto y enfatizó en lo siguiente:

Mesa Pública con énfasis en **“Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial”** resultado de consulta previa realizada.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACION</b>	F9.P1.MI	31/05/2024
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 10	Página 5 de 2

## Apuestas de país por mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes



1

Más oportunidades para la primera infancia en los territorios

- 2.700.000 niños y niñas
- 400 municipios (255 PDET- ZOMAC)

2

Prevención articulada de las violencias contra niños, niñas y adolescentes

- Estrategia Atrapasueños
- Atención a las Familias

3

Protección y atención a las vulneraciones

- Sistema Justicia Familiar
- Justicia restaurativa en SRPA

4

Contribución al Derecho humano a la alimentación

- Investigación Alimentaria
- Zonas de recuperación alimentaria
- Soberanía alimentaria



PÚBLICA
www.icbf.gov.co

El ICBF cuenta con las modalidades de atención para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Sumado a eso, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad- Decreto No. 1074 de 2023.

Experiencia exitosa 2023: Viviendo, sintiendo y reconociendo la inclusión en la primera infancia Participación, interacción, movilización en Centro Desarrollo Infantil-Huellitas Palestina 1, Garantizando la inclusión e implementación de enfoque diferencial desde la primera infancia favoreciendo en las experiencias y vivencias, sin dar paso a las diferentes barreras existentes



Participantes: talento humano, instituciones municipales, niños y niñas del CDI y FAMILIA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

F9.P1.MI

31/05/2024

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

Versión 10

Página 6 de 2

➤ **Gestión administrativa: avance en la política del modelo integrado de gestión, ejecución financiera, gestión contractual asociada a metas y ejecución de políticas, programas y proyectos.**

Concluyendo en los temas propuesto en la Mesa Publica, la Coordinadora proyecta el siguiente Informe de ejecución financiera del CZ del Café sobre lo que se avanzado en el 2024.

La coordinadora hizo énfasis en los recursos invertidos en los Municipios correspondientes al centro zonal de Café: Belalcázar, Chinchiná, San José y Palestina, realizando análisis comparativo vigencias 2023-2024 y destacando lo invertido hasta el momento.

## Cuanto hemos avanzado 2024 – Financiera CZ del Café



### Programación Metas Sociales Y Financieras

Proceso	2023	2024	En este momento
<b>Primera Infancia</b>	<b>\$10.822.891.718</b>	<b>\$10.438.623.835</b>	<b>\$6.200.168.038</b>
Infancia	\$164.812.362	\$573.794.280	\$28.689.714
Adolescencia Y Juventud	\$184.558.599	\$501.906.420	\$37.033.011
Familia Y Comunidades	\$270.544.428	\$145.492.032	\$0
Comunidades Étnicas	\$176.000.000	\$0	\$0
Nutrición	\$45.191.319	\$56.562.000	\$0
Protección	\$5.268.152.852	\$5.749.466.933	\$3.729.643.453
<b>Total</b>	<b>\$16.932.151.278</b>	<b>\$17.465.845.500</b>	<b>\$9.995.534.216</b>

PÚBLICA

Seguidamente fueron presentadas las cifras financieras corerpondientes al Municipio de Palestina, lugar donde se presenta la Mesa Pública.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**  
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 7 de 2

## Cuanto hemos avanzado 2024 – Financiera Municipio Palestina



### Programación Metas Sociales Y Financieras

Proceso	2023	2024	En este momento
<b>Primera Infancia</b>	<b>\$2.509.283.138</b>	<b>\$2.226.245.689</b>	<b>\$1.436.788.627</b>
Infancia	\$14.666.666	\$191.264.760	\$9.563.238
Adolescencia Y Juventud	\$29.333.333	\$127.509.840	\$6.375.492
Familia Y Comunidades	\$0	\$0	\$0
Comunidades Étnicas	\$88.000.000	\$0	\$0
Nutrición	\$0	\$0	\$0
Protección	\$79.975.109	\$84.925.262	\$61.955.411
<b>Total</b>	<b>\$2.721.258.246</b>	<b>\$2.629.945.551</b>	<b>\$1.514.682.768</b>

PÚBLICA

## Cuanto hemos avanzado 2024 - Contractual



Tipo de contrato	Cantidad - 2024	Valor - 2024
Contratos de aporte	6	\$ 10.438.623.835
Contrato prestación servicios profesionales	6	\$ 119.613.175
Contrato prestación de servicios	2	\$ 21.030.510
Otros - funcionamiento	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>\$ 10.579.267.520</b>

PÚBLICA

www.icbf.gov.co

Continúa la Coordinadora del Centro Zonal con la descripción de contratos de aporte, prestación de servicios profesionales y prestación de servicios.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 8 de 2

**Logros 2024:**

A nivel financiero se logró el aumento de los rubros destinados alimentación mejorando la ración alimentaria preparada \$7265 (CDI), y la ración para preparar (DIMF) \$149.017

Se logró disminuir el número de casos de niños con DNT en los municipios de influencia

Se evidenció disminución en listas de espera para ingreso a programas de las modalidades de primera infancia

Mejoramiento de infraestructura de las unidades de servicio

Los niños con discapacidad reciben atención diferencial por parte de licenciada en educación especial

➤ **Espacio de participación de partes interesadas - Tema de interés de la ciudadanía / entrevistas e intervención de las representantes de control social.**

Por parte de la coordinadora se pregunta a los asistentes:

¿Qué esperan en el 2025 y 2026 del centro zonal, la Regional y el ICBF?

Con el propósito de optimizar el proceso de diálogo de los temas a tratar en la Mesa Pública, utiliza la metodología donde los participantes libremente toman su palabra.

Conforme a ello, se brindaron las siguientes, felicitaciones, preguntas y respuestas en el evento.

Felicitación:

Por parte de Madre beneficiaria del Programa centro desarrollo infantil, al ICBF- Operadores de servicio, menciona felicitación por la atención prestada en bienestar de niños, niñas del Municipio.

Respuesta: Al momento la coordinadora del Centro Zonal responde: Primero que todo agradecemos que ustedes como familias beneficiarias de nuestras modalidades estén presentes en este espacio y que conozcan cuál ha sido la intervención por parte del Instituto. Frente a la felicitación manifestada, se explica que hace parte de nuestra misionalidad prestar los servicios de primera infancia con calidad y eficiencia para el bienestar de niños y niñas, así mismo, motivarlos a seguir haciendo buen uso de nuestras modalidades. De igual forma, se ratifica la importancia del trabajo articulado entre el ICBF, las EAS y todos los beneficiarios para garantizar que niños y niñas reciban la atención desde cada uno de sus componentes, como alimentación, ambientación pedagógica, salud.

Pregunta:

¿Qué ha pasado frente a la propuesta de tránsito de los niños y niñas a la escuela a partir de los 4 años de edad?

Respuesta: Al momento la coordinadora del Centro Zonal responde: Las Instituciones Educativas tienen la oferta para recibir a niños y niñas desde los 4 años; no obstante, como ICBF continuamos brindando atención en nuestras modalidades hasta los 5 años, garantizando atención en horario de am a 4 pm de lunes a viernes, con el suministro de cada uno de los tiempos de alimentación (media mañana, almuerzo y refrigerio); en este sentido, es decisión de las familias optar por la oferta que consideren más conveniente para sus hijos y para la familia.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 9 de 2

Pregunta:

¿El alcalde Municipal manifiesta preocupación por el mejoramiento de la infraestructura en el Corregimiento de Arauca para el Centro de Desarrollo Infantil, dadas las dificultades para la construcción de una nueva sede debido a que se avanzó desde el Municipio con los estudios topográficos, pero desde ICBF informaron limitantes en el terreno por no cumplimiento de requisitos, solicita colaboración para establecer comunicación con ICBF y poder avanzar con el proyecto?

Respuesta: Al momento la coordinadora del Centro Zonal responde: Frente a las infraestructuras donde funcionan los servicios de primera infancia, el ICBF tiene establecidos unos criterios que son definidos desde la Sede Nacional; no obstante, y en aras de lograr articulación con el ente territorial, dado que en el corregimiento de Arauca se vienen presentando dificultades en la infraestructura del CDI, la cual ha generado baja cobertura por temor de las familias para que los niños y niñas asistan, se propone al señor Alcalde realizar gestión con la Directora Regional, a fin que desde esa dependencia se pueda concertar reunión con la oficina nacional de infraestructura para que puedan conocer la realidad del territorio y las limitaciones que se tienen en la construcción de un CDI. En este sentido, se indica al señor Alcalde de Palestina que se establece como compromiso de la mesa pública solicitar a la Directora Regional apoyo para lograr esta reunión.

➤ **Evaluación de la audiencia de rendición pública de cuentas - Entrega de fichas para las preguntas.**

Numero de encuestas de evaluación diligenciadas: 67.

Partes interesadas que participaron: Usuarios (33). Comunidad (3). Sociedad – Veedurías – Medios de Comunicación (4). Aliados estratégicos (2). Estado (10). Colaboradores (14). Peticionarios (1)

Medios de comunicación mediante los cuales se enteraron de la realización del evento: Por aviso en sitio publico (26). Prensa, TV, Radio (1). Comunidad (1). Boletín (1).. Invitación directa y / o correo electrónico (15). Redes sociales (23).

Resultados de gestión de la entidad: La jornada de dialogo dio a conocer los resultados de gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (SNBF) (67).

Seguimiento y control a la gestión del ICBF: la información brindada fue suficiente para hacer seguimiento y control (67).

Espacios de dialogo: El evento permitió emitir reflexiones y debatir en torno a los temas tratados (67).

Intereses: La información presentada en el evento respondió a los intereses de las partes interesadas (66).

Lenguaje utilizado: El lenguaje utilizado por las profesionales del ICBF fue totalmente claro (59) y claro (8).

Conclusiones y observaciones: Las conclusiones y observaciones se ajustan al desarrollo de la agenda propuesta en la Mesa Publica (67).

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACION</b>	F9.P1.MI	31/05/2024
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 10	Página 10 de 2

Compromisos: Los compromisos establecidos se ajustan a la realidad territorial para la atención integral (67).

Contexto: Logística – Excelente (60). – Buena (7). –Presentación – Excelente (59). – Buena (6). – Aceptable (3). Conectividad – Excelente (53). - Buena (13). -Tiempo del evento \_ Excelente (57). – Buena (9). Aceptable (1).

Experiencia: la jornada de dialogo permitió a los ciudadanos o usuarios de los servicios evaluar la gestión (34). Informase de la gestión anual (27). Proponer mejoras en los servicios (4). Presentar quejas (2).

Participación: Las partes interesadas ratificaron que volverían a participar de los espacios propuestos por el ICBF (67).

Gestión: Las partes interesadas postularon que la gestión del ICBF del año 2023 frente a la cual se rindió cuenta fue efectiva (67).

Participación y transparencia: Los participantes evidenciaron que los temas propuestos en la Mesa publica fueron claros y Concisos (67).

Terminación del conflicto y la construcción de paz: En relación con las acciones implementada por la entidad frente a los compromisos del Acuerdo Final para la terminación de una paz estable y duradera en la vigencia 2023 las partes interesadas se encuentran muy satisfechas (44), satisfechas (23). Totalmente de acuerdo (42). De acuerdo (25)

➤ **Compromisos adquiridos: informe para el seguimiento.**

Se establece compromiso con el Alcalde Municipal, con el propósito de promover comunicación con nivel regional y/o Nacional y Coordinar reunión con el fin de brindar orientación a mandatario municipal de Palestina en lo relacionado con cumplimiento de requisitos para construcción de infraestructura CDI en el Corregimiento de Arauca, en la calidad de mejorar la prestación de los servicios de atención integral a la Primera Infancia.

➤ **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.**

Por parte de la presentadora del evento Martha Ines Henao presenta los canales de atención dispuestos por el ICBF:

	<p align="center"><b>PROCESO MEJORA E INNOVACION</b></p> <p align="center"><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p>	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 11 de 2

**Canales de atención para las Familias:  
una forma de acercarse al ICBF**



## Canales de atención a la ciudadanía ICBF



 <p><b>LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.</b> <small>PROTECCIÓN EMERGENCIA-ORIENTACIÓN</small></p> <p>Línea gratuita nacional para denuncia, emergencia y orientación. Disponible las 24 horas</p>	 <p>Línea gratuita nacional ICBF <b>018000 91 80 80</b> Disponible de lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm</p>	 <p><b>Línea Anticorrupción ICBF</b> <b>018000 91 80 80 # 4</b>  <a href="mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co">anticorrupcion@icbf.gov.co</a> Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm</p>	 <p><b>WhatsApp ICBF</b> 3202391685</p> <p><b>WhatsApp</b> Envía mensajes a través de la aplicación desde tu celular. Disponible lunes a domingo 8:00 am a 6:00 pm</p> <p><b>Videollamada</b> Disponible lunes a sábado 6:00 am a 8:00 pm</p> <p><b>Chat <a href="http://www.icbf.gov.co">www.icbf.gov.co</a></b> Disponible lunes a domingo 6:00 am a 8:00 pm</p> <p><b>Click to call <a href="http://www.icbf.gov.co">www.icbf.gov.co</a></b> Disponible lunes a sábado 6:00 am a 8:00 pm</p>
 <p><b>PUNTOS DE ATENCIÓN</b> 33 Regionales 216 Centros Zonales Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm</p>	 <p><b>CORREO DE CONTACTO</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co">atencionalciudadano@icbf.gov.co</a> Lunes a domingo las 24 horas</p>	 <p><b>Formulario WEB ICBF</b> <a href="http://www.icbf.gov.co">www.icbf.gov.co</a> Lunes a domingo las 24 horas</p>	

---

Son presentados a los asistentes para que en caso de requerir un servicio se haga de manera efectiva, siempre son atendidos por personal dispuesto y profesional. Los puntos de atención se encuentran en todo el país.

Linea anticorrupción: canales dispuestos para que pongan a disposición de icbf y solicitar ayuda. línea nacional 018000918080 opción 4 para denuncias de presuntos actos de corrupción, horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm  
Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co), pueden descargar formulario web para identificar y realizar diferentes trámites.

➤ PQRs:

Por parte de la presentadora se invita a los participantes a hacer uso del buzón de sugerencias dispuesto para el evento, mencionando la importancia de conocer la opinión a través de peticiones, quejas, recomendaciones y sugerencias.

Se encontraron un total de 7 formatos diligenciados correspondientes a:  
Felicitación: 4  
Peticiones: 3

Las PQRs registradas se entregarán a la persona encargada del SIM para su respectivo registro y seguimiento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 12 de 2

➤ **Cierre**

Después de socializar los temas anteriores propuestos del Cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Mesa Pública de la vigencia 2023, la Coordinadora del Centro Zonal y la moderadora agradecen a todos a los asistentes por su participación, extienden sus agradecimientos a cada uno de los participantes que asistieron al evento.

Aunado a ello, se mencionó que durante el evento disfrutaron de las preparaciones que se realizaron con el complemento alimentario de alto valor nutricional (Bienestarina) realizando degustación de: natilla, colada, torta y postre de Maracuya.

Al culminar la actividad, se hizo intervención de muestra de Patinaje a cargo de escuela Municipal.

**Decisiones:**

Compromisos / tareas	Responsable(s): Nombre / Cargo o rol	Fechas
<i>Compromiso 1</i> Coordinar reunión con el nivel Regional y/o Nacional de ICBF, con el fin de brindar orientación a mandatario municipal del Palestina en lo relacionado con cumplimiento de requisitos para construcción de infraestructura para el funcionamiento de CDI en el corregimiento de Arauca	Angela María Marin Palacio. Coordinadora. Centro Zonal del Café- ICBF. Sede Regional Caldas	15/12/2024

**FIRMA ASISTENTES**

Nombre	Cargo o rol / Dependencia	Entidad	Firma
Ángela María Marín Palacio.	Coordinadora	Centro Zonal del Café- ICBF. Sede Regional Caldas.	<i>Angela Maria Marin P.</i>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACION**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

31/05/2024

Versión 10

Página 13 de 2

<b>Próxima reunión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>
	N/A		
<b>Colaborador que elabora el acta:</b>	Andrea Jaramillo Martínez		

Se anexa archivos con:

- Listado de asistencia
- Registro fotográfico
- Consentimientos de fotos y videos

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.