



# MESA PÚBLICA REGIONAL ANTIOQUIA CENTRO ZONAL ORIENTE

**Coordinadora  
Isabel Cristina Patiño M.**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Privacidad y Tratamiento de la Información



**EL ICBF APLICA LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**




***Con esta política el ICBF da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012:***

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 en la presentación, cuentan con el permiso de los padres o responsables de los niños, niñas y adolescentes.
- Los invitamos abstenerse de tomar imágenes o fotografías de las diapositivas aquí usadas donde hayan imágenes de niños, niñas, adolescentes.

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto
  -  Participación
  -  Transparencia Institucional
  -  Ley Anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Oriente– Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
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**

**Ley Anticorrupción**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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 violencia.

# Mapa Estratégico ICBF

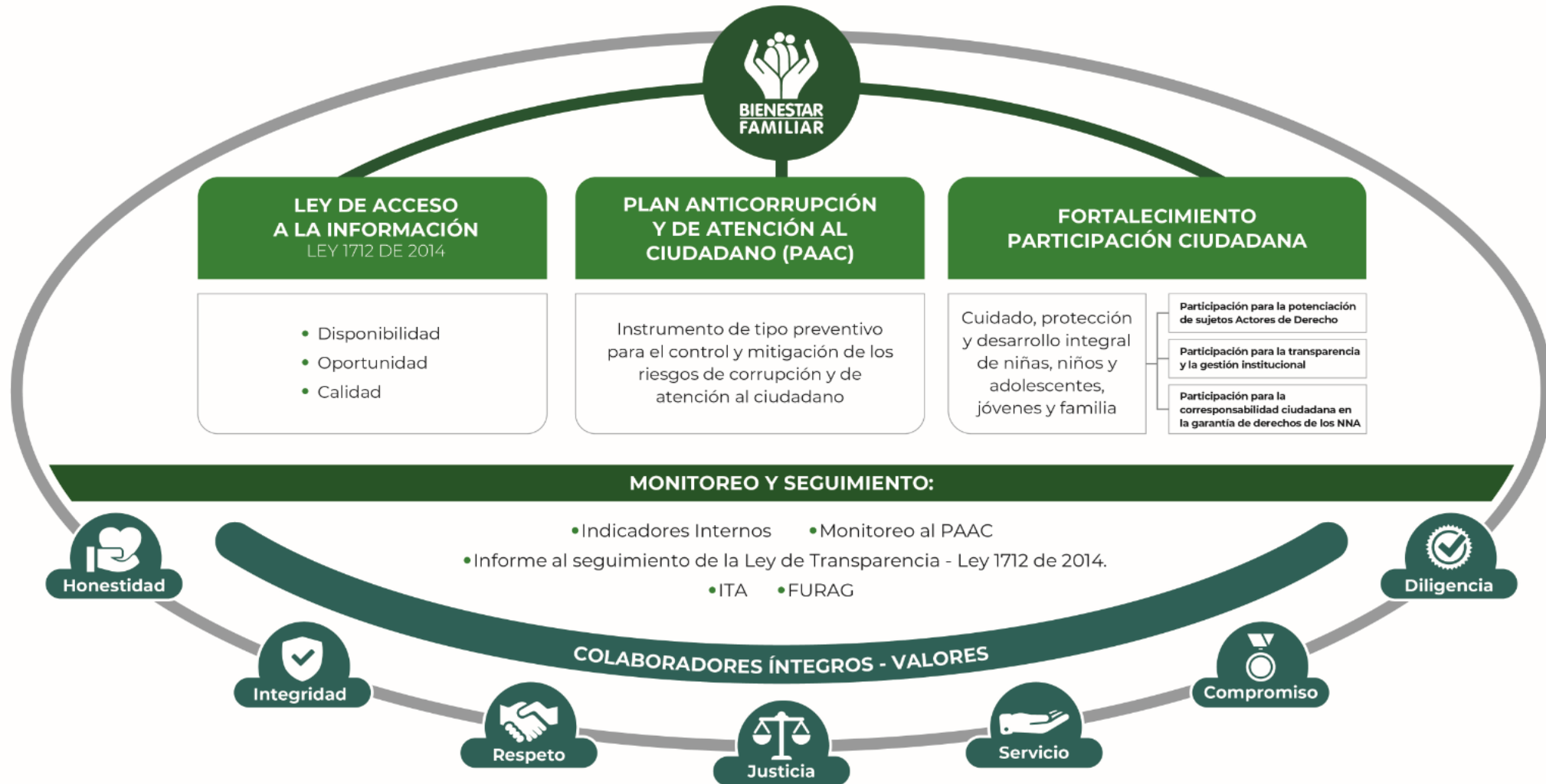
2019 - 2022





# 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%



**Decreto 2482 de 2012**

- Estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**Documento CONPES 167- 2013**

- Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción

**Ley 1712 de 2014**

- Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley Estatutaria 1757 de 2015**

- Ley que regula derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana

**Decreto 1499 de 2017**

- Se actualizó el MIPG para el orden Nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

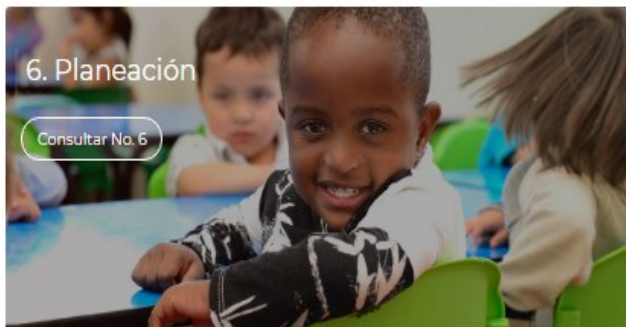
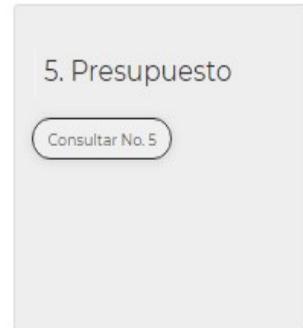
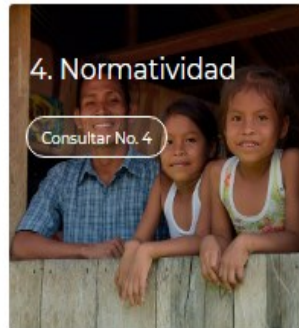
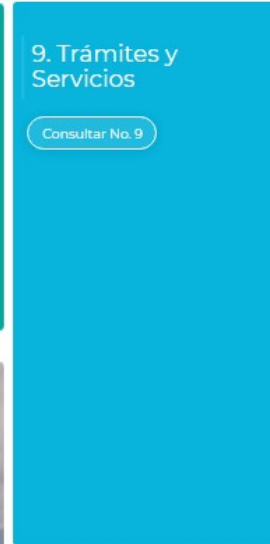
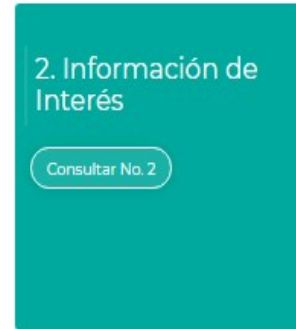
**Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia Pacto por la Equidad”  
2018–2022**

- 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**

- Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÁGINA WEB



Aquí se encuentra toda la información del ICBF relacionada con trámites 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 Pública Guatapé 2019

## ¿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 la entidad.
-  El cumplimiento de las condiciones de 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 adolescentes y jóvenes en el centro de tres pilares:**


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

# 1. Seguridad Alimentaria

## Logros

 El alimento de alto valor nutricional conocido como Bienestarina; se entrega a la población vulnerable, la cual proporciona vitaminas y minerales que ayudan a su estado nutricional, garantizando así la seguridad alimentaria a los niños y niñas.

 En lo transcurrido del año 2020, el ICBF ha suministrado una cantidad aproximada de 65.300 bolsas de Bienestarina para los niños, niñas y adolescentes de Primera Infancia y Protección de los 16 municipios del Oriente, adscritos al Centro Zonal.

 Participación de manera activa en 5 de las 16 Mesas de Seguridad Alimentaria desde el Centro Zonal Oriente y se está motivando de manera continua la activación de las restantes.



# 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

## Logros



En esta contingencia ha sido relevante la creatividad que han sacado a la luz las EAS para desarrollar la estrategia “Mis manos te enseñan” lo cual ha permitido dinamizar el proceso pedagógico.



Compromiso de las familias para el desarrollo de las actividades pedagógicas desplegando su creatividad y uso de kit de materiales pedagógicos.





# 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

## Logros



Seguimiento por parte del ICBF de las actividades que desarrollan los agentes educativos y madres comunitarias con los padres de los niños, frente al proceso pedagógico.



Los padres apoyan la realización de las actividades con los niños y niñas acorde a las orientaciones de los agentes educativos y madres comunitarias.





Capacitación y asistencia técnica para las entidades administradoras en la estrategia **#MisManosTeEnseñan**



# 3. Prevención de violencias

## Logros

 Las Entidades Administradoras tienen conocimiento de las rutas establecidas para la atención de hechos de violencia o lesiones de los niños y las familias.

 Ejecución de la estrategia “Mis Manos te Enseñan” por parte de los operadores de las modalidades de Primera Infancia con el acompañamiento del Centro Zonal, acorde al proyecto pedagógico y actividades rectoras.





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

## Audiencia Virtual

 Bienvenida y presentación.

 Presentación de los componentes y logros de las áreas misionales, presentación de videoclips.

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

 Para participar, deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

# MESA PÚBLICA

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.



Mesa pública, Guatapé 2019



# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



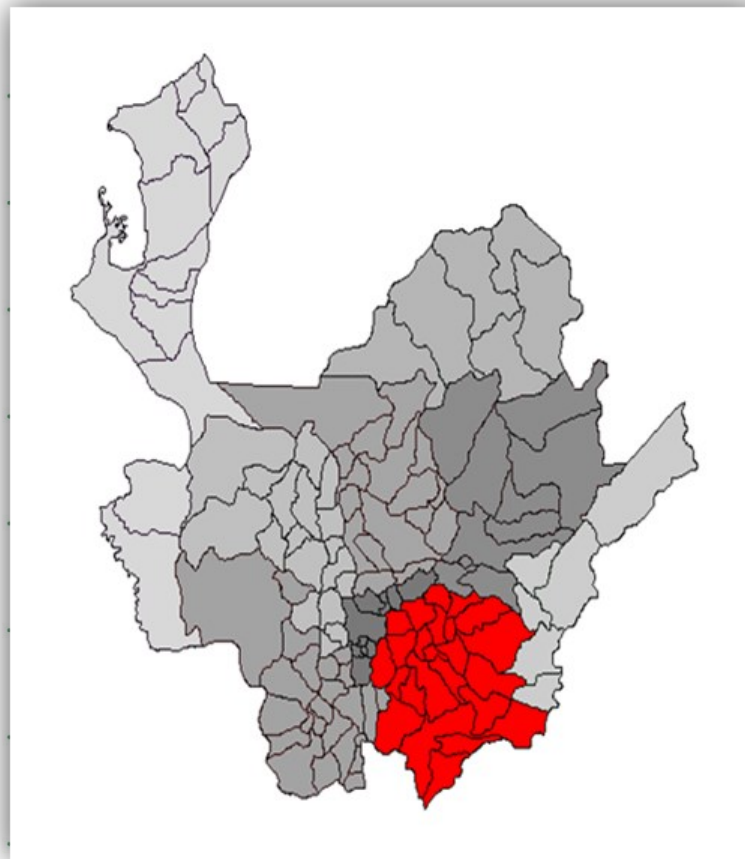
**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Centro Zonal Oriente

## Municipios de influencia

1. Abejorral
2. Alejandría
3. Argelia
4. Concepción
5. El Carmen de Viboral
6. El Retiro
7. El Peñol
8. Guarne
9. Guatapé
10. La Ceja del Tambo
11. La Unión
12. Marinilla
13. Nariño
14. Rionegro
15. San Vicente Ferrer
16. Sonsón



# Centro Zonal Oriente

## Funcionarios



	Diciembre 2019	Agosto 2020
Personal de planta	24	26
Contratistas	13	11
Vacantes	6	4

# Centro Zonal Oriente Municipio de Rionegro

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	10.136	22.060	142.995
Población Sisbén por debajo del Corte	4.307	10.161.	118.323





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 Rionegro - Antioquia ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

### Mortalidad



8,98

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

Tasa departamental: 14,09 • Tasa Nacional: 16,8

### Vacunación



93,98

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

Cobertura departamental: 94,02 • Cobertura Nacional: 92,5

### Deserción



21,07

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

Tasa departamental: 9,77 • Tasa Nacional: 6,84

### Víctimas



43,47

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

Porcentaje departamental: 16

### Violencia



134,43

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 134,38 • Tasa Nacional: 155,78

### ¿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.

\*NRI: No registra información para el indicador

Datos con fuente SUIN (2019).

### ¿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 en el Centro Zonal Oriente 2019

Servicio	Programación vigencia 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
Primera Infancia	370	15.535	\$41.045.619.923	368	15.178	\$40.972.610.904
Niñez y Adolescencia	2	2.708	\$ 436.940.725	1	1.626	\$ 234.775.023
Nutrición						
Familias y Comunidades	-	480	\$ 479.067.622	-	480	\$ 479.067.622
Protección	183	969	\$ 12.465.934.777	146	908	\$11.808.373.943
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>19.692</b>	<b>\$54.427.563.047</b>	<b>515</b>	<b>18.192</b>	<b>\$53.494.827.492</b>

# Oferta del ICBF Municipio de Rionegro 2019

Servicio	Programación vigencia 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
Primera Infancia	56	3.476	\$8.924.898.670	55	3.368	\$ 8.921.946.856
Niñez y Adolescencia	2	408	\$ 99.000.150	1	251	\$ 59.685.568
Nutrición						
Familias y Comunidades	-	120	\$ 140.419.582	-	120	\$ 140.419.582
Protección	23	118	\$1.085.028.449	17	113	\$ 1.004.594.906
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>4.122</b>	<b>\$ 10.249.346.851</b>	<b>73</b>	<b>3.852</b>	<b>\$10.126.646.912</b>

# Oferta del ICBF en el Centro Zonal Oriente 2020

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
Primera Infancia	368	15.435	\$39.472.215.164	355	15.120	\$ 23.490.579.708
Niñez y Adolescencia	1	1.629	\$ 1.050.182.890	1	1.079	\$ 116.528.136
Nutrición						
Familias y Comunidades	-	198	\$ 339.425.210	-	198	\$ 83.656.016
Protección	192	952	\$ 11.474.278.773	144	783	\$ 5.299.785.790
<b>TOTAL</b>	<b>561</b>	<b>18.214</b>	<b>\$52.336.102.037</b>	<b>500</b>	<b>17.180</b>	<b>\$ 28.990.549.650</b>





# Oferta del ICBF Municipio de Rionegro 2020

Servicio	Programación vigencia 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido
Primera Infancia	54	3.351	\$9.528.236.590	50	3.246	\$ 5.689.114.955
Niñez y Adolescencia	1	254	\$ 353.562.190	1	154	\$ 116.528.136
Nutrición						
Familias y Comunidades	-	198	\$ 339.425.210	-	198	\$ 83.656.016
Protección	21	117	\$1.271.941.937	16	94	\$ 484.722.945
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>3.920</b>	<b>\$ 11.493.165.927</b>	<b>67</b>	<b>3.692</b>	<b>\$ 6.374.022.052</b>



# 5. Temática Consulta Previa



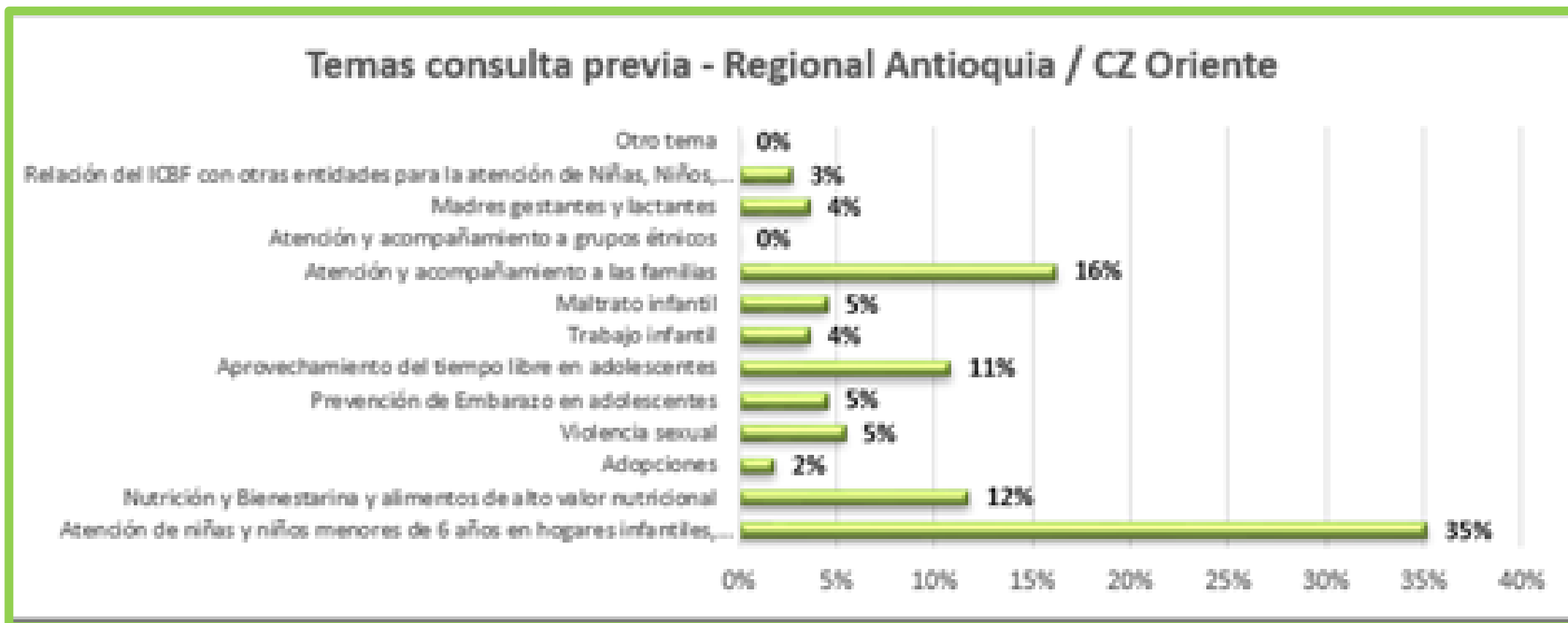
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Se aplicaron 148 encuestas virtuales a mayo de 2020



**Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses  
29 días en la modalidad de Primera Infancia**



# Primera Infancia



# La atención para la Primera Infancia se hace a través de las siguientes modalidades



de cero  
a Siempre

ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA



Hogares Comunitarios Tradicionales



Hogares FAMI



Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar "DIMF"



Centros de Desarrollo Infantil



Hogares Infantiles



DIMF Servicios Especiales para la Primera Infancia Buen Comienzo

# Modalidad Comunitaria

Las niñas y niños son atendidos por una Madre o el Padre Comunitario, líder de su Hogar Comunitario y se fortalece en su particularidad por dos características: por un lado exige y posiciona el protagonismo de la familia y la comunidad y plantea una estrategia de corresponsabilidad de parte de la sociedad civil; y de otro lado, es una modalidad que vive en la cotidianidad de la vida de las niñas y los niños y sus familias

**En el Centro Zonal Oriente se realiza el servicio:**

**HCB Tradicional:** El servicio se presta en la vivienda de la madre o padre comunitario durante 200 días al año, 8 horas diarias, de lunes a viernes. Funcionan en las viviendas de las madres y padres y pueden estar conformados por 13 niñas y niños, según la demanda y características en cada territorio.








# Modalidad Integral Institucional.

La modalidad institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y niños en la Primera Infancia, así como a sus familias o cuidadores; se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

## Vincula los siguientes servicios:

-  Centros de Desarrollo Infantil (CDI).
-  Hogares Infantiles (HI)
-  Servicios Especiales para la Primera Infancia – Buen Comienzo (CDI)



# Modalidad Familiar.

Busca potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1.000 días de vida, tiempo en el cual ocurren variados procesos biológicos, psicoafectivos, sociales y culturales que hacen de este un periodo altamente sensible requiriendo del cuidado de los adultos, el fortalecimiento de vínculos afectivos y de interacciones de calidad en entornos seguros y protectores.

## Vincula los siguientes servicios

 Desarrollo Infantil en Medio Familiar DIMF

 Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar- Familia, Mujer e Infancia

HCB FAMI

 Servicios Especiales para la Primera Infancia Buen Comienzo DIMF



# PRIMERA INFANCIA









CDI Dulce Bienestar





CDI Dulce Bienestar

# Primera Infancia

## Logros

-  Se ha dado cumplimiento a la implementación de la estrategia **MIS MANOS TE ENSEÑAN** desarrollando las guías de prácticas de cuidado y crianza y retos semanales.
-  Las EAS han cumplido con el calendario mensual de entrega de las RPP para garantizar la atención y la alimentación a los niños y niñas.
-  Las EAS dieron cumplimiento a la entrega de los kits pedagógicos y cartillas acorde a lo estipulado.
-  El equipo de apoyo a la supervisión ha dado cumplimiento a la meta de llamadas.
-  Se ha cumplido con el plan de asistencia técnica y con el desarrollo de la estrategia de control social.
-  Se ha dado operatividad a las Mesas de Tránsito.

## Retos

-  Cumplir con la implementación durante el período de agosto a diciembre de la estrategia **MIS MANOS TE ENSEÑAN A EXPLORAR** principalmente en lo relacionado a las llamadas telefónicas y entregas de los RPP y los kits pedagógicos.
-  Mantener la motivación de las familias para la recepción de llamadas.





# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



<https://www.importancia.org/primer-a-infancia.php>



<http://www.antioquiahonesta.com/gerencias/infancia-adolescencia-y-juventud/>

# Niñez y Adolescencia

## Logros



Se da continuidad al convenio con el municipio de Rionegro para la atención de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en la modalidad para el fortalecimiento de capacidades de la niñez y adolescencia con discapacidad y sus familias, el cual se ejecuta en la Unidad de Atención Integral de Rionegro UAI

## Retos



El mayor reto, es lograr llegar a mas niños, niñas y adolescentes con el programa Generaciones **SACÚDETE** a fin de que ellos y sus familias desarrollen habilidades, capacidades y conocimientos para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos en la construcción de su proyecto de vida.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

PÚBLICA



# Familias y Comunidades

## Logros



Se logró la realización de la primer reunión para socialización del lineamiento del programa.



Se ha dado asistencia técnica puntual frente a las dificultades planteadas, en ocasión del confinamiento principalmente en lo relacionado a las activaciones de ruta.

## Retos



Finalizar el desarrollo del programa pese a las condiciones del confinamiento.





# NUTRICIÓN






<https://consultorsalud.com/nueva-bienestarina-liquida-reformulada-bien-por-el-icbf/>





<https://consultorsalud.com/nueva-bienestarina-liquida-reformulada-bien-por-el-icbf/>

# Nutrición

## Logros

-  Se ha brindado asistencia técnica al talento humano y agentes comunitarios de las entidades que operan los servicios de Primera Infancia, en temas relacionados con nutrición y alimentación.
-  Estas se están realizando de manera virtual en medio de Contingencia Nacional a causa de la Covid-19.
-  Continuar brindando una alimentación adecuada a través del paquete alimentario establecido con bases técnicas para la población colombiana según grupo de edad y a cada niño y niña vinculado en los programas de ICBF.

## Retos




-  Continuar brindando asistencia técnica desde el componente de alimentación y nutrición del Centro Zonal al talento humano y agentes comunitarios, con el fin de brindar herramientas para una atención con calidad, durante la contingencia.
-  Realizar seguimiento a la entrega oportuna inocua de los alimentos que forman parte del paquete alimentario suministrado a los niños y niñas, con el fin de poder proporcionar alimentos de calidad y necesarios en la canasta familiar para su adecuado aprovechamiento biológico.

# PROTECCIÓN






# Protección

## Logros

-  Se han atendido en lo corrido del año; 181 solicitudes de restablecimiento de derechos y se han constatado 124 denuncias dentro de los términos establecidos por la ley.
-  Las Defensorías de Familia están realizando los seguimientos y contacto con los niños, niñas y adolescentes ubicados en hogares sustitutos e instituciones de manera virtual.
-  Articulación con las Comisarias de Familia para la atención de los niños, niñas y adolescentes que tienen vulnerados, amenazados sus derechos

## Retos

-  Continuar con la atención dentro de los términos de ley de todas las solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias que ingresan al Centro Zonal.
-  Mejorar la intervención con familia, para tener entornos protectores y que las familias sean garantes de derechos.
-  Continuar con el trabajo con las familias de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en protección para garantizar un reintegro al medio familiar exitoso.





# 6. Informe P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia






**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## En el marco de la Mesa Pública 2019

### Logros

-  Satisfacción de los participantes con la oferta de servicios del ICBF.
-  El ICBF cuenta con canales para presentar PQRS. Durante la Mesa Pública 2019 no se presentaron.
-  Hubo claridad con las temáticas presentadas, evidenciando desde la experiencia de los usuarios la inversión y acompañamiento del ICBF

### Retos

-  Lograr evidenciar la inversión del ICBF y la oferta de los programas de las áreas misionales, en la misma experiencia de los usuarios.
-  Vincular a las administraciones municipales, organizaciones sociales, sector privado y sociedad civil en la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

# Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2019

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2019	OPORTUNIDAD RESPUESTA
PETICIONES	Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	301	Atendidas y Cerradas
	Derecho de petición Ciclos de Vida y Nutrición	5	Atendidas y Cerradas
QUEJAS	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	1	Atendida y Cerrada
RECLAMOS	Cobros no Autorizados	1	Atendida y Cerrada
	Demora en los pagos	1	Atendida y Cerrada
	Idoneidad del Recurso Humano	4	Atendida y Cerrada
	Incumplimiento de Obligaciones	3	Atendida y Cerrada
	Incumplimiento de Obligaciones contractuales	6	Atendida y Cerrada
	Incumplimiento en calidad de producto o servicio	7	Atendida y Cerrada
	Incumplimiento en la minuta	1	Atendida y Cerrada
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	Atendida y Cerrada
	Participación en política	2	Atendida y Cerrada
SUGERENCIAS	Felicitaciones y agradecimientos	1	Atendida y Cerrada

# Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 2020

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
PETICIONES	Derecho de petición - Información y Orientación con Trámite	166	Atendidas y Cerradas
	Derecho de petición Ciclos de Vida y Nutrición	16	Atendidas y Cerradas
QUEJAS	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	1	Atendida y Cerrada
RECLAMOS	Incumplimiento de obligaciones contractuales	6	Atendida y Cerrada
	Cobros no autorizados	1	Atendida y Cerrada
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	Atendida y Cerrada
SUGERENCIAS	No se presentaron	0	No aplica





# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

## Compromiso

- Revisar el certificado de crecimiento y desarrollo de la niña (NN)
- Solicitud de ampliación de cupos en el municipio de Guatapé



## Responsable

- Comisaria de Familia
- Coordinadora Centro Zonal Oriente



## Fecha cumplimiento

- Se cumplió dentro de la vigencia
- Se cumplió 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 priorizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional


Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



# Línea Anticorrupción y Página Web

## Línea anticorrupción



 Línea gratuita nacional ICBF 018000918080 opción 4 Para la recepción de denuncias de posibles actos de corrupción de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

 Correo electrónico [anticorrupción@icbf.gov.co](mailto:anticorrupción@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.





# 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 Centro Zonal Oriente, se solicita diligenciar una evaluación de la misma.







# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA