



# MESA PÚBLICA REGIONAL CALDAS

## CENTRO ZONAL NORTE

**Coordinador**

**ROMAN OSWALDO GARCIA LONDONO**



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 Norte – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



# Instalación

Palabras Doctor Luis Eduardo Céspedes de Los Rios  
Director ICBF, Regional Caldas.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



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

### Misión:

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

### Visión

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

# Modelo de Transparencia

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



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

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

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

Decreto 1081 de 2015

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

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

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

Decreto 1499 de 2017

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

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

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

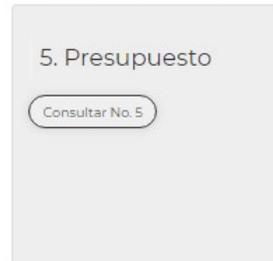
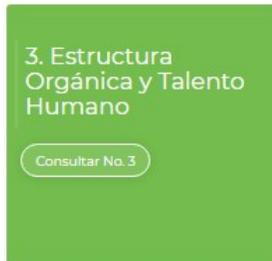
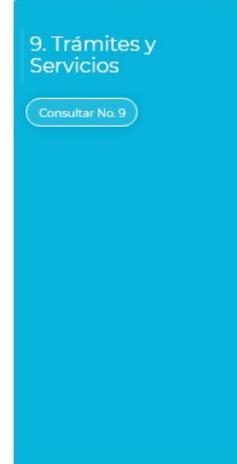
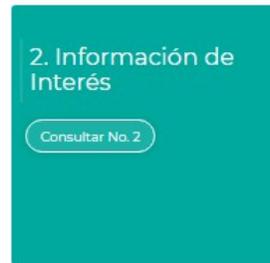
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

## Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

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



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

# RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



Mesa. Foto regional

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

**PÚBLICA**

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

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

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

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

# 1. Seguridad Alimentaria



Entrega de RPP beneficiarios PI	CDI	DIMF	TOTAL
Marzo	190	228	418
Abril	190	246	436
Mayo	193	257	450
junio	193	255	448
julio	193	259	452
Total	959	1245	2204

## Logros:

- Atención y acompañamiento del Centro Zonal Norte (ICBF) durante el aislamiento preventivo obligatorio, en el componente nutricional mediante la implementación de la minuta patrón situación de emergencia primera infancia establecida para los grupos de edad según las Guías Alimentarias basadas en alimentos para la población colombiana y ajustada a los requerimientos calóricos de los niños y niñas entre 6 meses y 5 años y las mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia. La minuta esta fortalecida en el grupo de alimentos leche derivados lácteos, además cada grupo de alimentos de la minuta patrón incluye la lista de intercambios, que a su vez buscan promover la compra local incluyendo alimentos perecederos como intercambio.
- Ajuste en la programación de entrega de Alimentos de Alto Valor Nutricional-AAVN Bienestarina para las modalidades de primera infancia teniendo en cuenta el memorando 202016000000068523 del 23 de abril de 2020 y la minuta patrón la cantidad a entregar de Bienestarina Más con la Ración Para Preparar en Situación de emergencia para todas las modalidades de Primera.
- Acompañamiento pedagógico y nutricional a través de la estrategia Mis manos te enseñan, llamadas telefónicas para promover un alimentación saludable y hábitos de higiene seguros para las familias de los beneficiarios de las modalidades de primera infancia.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Promoción y prevención (Primera Infancia)

- ✓ Acompañamientos pedagógicos a la totalidad de las niñas y niños, mujeres gestantes y familias o cuidadores usuarios de las diferentes modalidades de atención, desde la flexibilización del servicio por la aparición del Covid 19, llegando a ellos por medio de acompañamientos telefónicos y medios alternativos para los casos donde no es posible la comunicación, afectando de manera positiva a 452 usuarios directos a procesos de atención, logrando generar impacto mediante llamadas telefónicas y fortaleciendo la vinculación de las familias en los procesos de atención, evidenciándose en la modalidad institucional 5944 y modalidad familiar con 7114 acompañamientos.
- ✓ Fortalecimiento de 14 prácticas para orientar a las familias para cualificar las interrelaciones de cuidado sensible con sus niños y niñas desde la gestación y potenciar su desarrollo integral. Están compuestas por acciones que las familias pueden trabajar y fortalecer a lo largo del aislamiento preventivo. Las primeras 9 prácticas están relacionadas con el cuidado, la salud, la higiene, la prevención de accidentes y la promoción de hábitos alimentarios adecuados. Las otras 5 están dirigidas a potenciar el desarrollo infantil, ya que están directamente relacionadas con el sentido de la educación inicial.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## AUDIENCIA VIRTUAL VIA TEAMS

- Instalación de la Mesa Pública a cargo del Director Regional del ICBF, Doctor Luis Eduardo Céspedes de los Rios
- Informe de Gestión 2020 a cargo del Dr. Román Oswaldo García Londoño, Coordinador del CZ Norte
- Preguntas al final de la exposición, escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

# 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 NORTE



Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	Agosto- 2020
Personal de Planta	12	11
Contratistas	5	5
Vacantes	3	3

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	<b>1165</b>	<b>2304</b>	<b>10.768</b>
Población Sisbén Por Debajo del Corte	<b>746</b>	<b>1876</b>	<b>12.167</b>

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – ARANZAZU, CALDAS



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 Aranzazu - Caldas

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

#### Mortalidad



14,91

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

Tasa departamental: 12,33 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



128,68

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

Cobertura departamental: 96,79 • Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



10,05

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

Tasa departamental: 9,64 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



50

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

Porcentaje departamental: 15,46

#### Violencia



8,96

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 92,25 • Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicador

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 NORTE



Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Millones)
PRIMERA INFANCIA	105	2.631	\$ 6.374	95	2.570	\$ 3.470
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		600	\$ 233		500	\$ 121
FAMILIAS Y COMUNIDADES						
PROTECCIÓN	53	165	\$ 1.498	42	138	\$ 586
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>3.396</b>	<b>\$ 8.106</b>	<b>137</b>	<b>3.208</b>	<b>\$ 4.179</b>

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

## OFERTA DEL ICBF POR MUNICIPIOS DEL CENTRO ZONAL NORTE

Servicio	Programación vigente 2020 AGUADAS	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	964	\$ 2.308
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 46
PROTECCIÓN	21	\$ 228
<b>TOTAL</b>	<b>1.085</b>	<b>\$ 2.583</b>

Servicio	Programación vigente 2020 ARANZAZU	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	452	\$ 1.170
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 46
PROTECCIÓN	2	\$ 8
<b>TOTAL</b>		

Servicio	Programación vigente 2020 LA MERCED	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	215	\$ 480
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 46
PROTECCION	1	\$ 4
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>\$ 531</b>



## OFERTA DEL ICBF POR MUNICIPIOS DEL CENTRO ZONAL NORTE

Servicio	Programación vigente 2020 PACORA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	475	\$ 1.118
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 46
PROTECCIÓN	2	\$ 8
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>\$ 1.172</b>

Servicio	Programación vigente 2020 SALAMINA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	525	\$ 1.297
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	200	\$ 46
PROTECCIÓN	139	\$ 1.249
<b>TOTAL</b>	<b>864</b>	<b>\$ 2.593</b>





# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**La metodología de la encuesta empleada fue  
virtual**

**No. de encuestas 27**

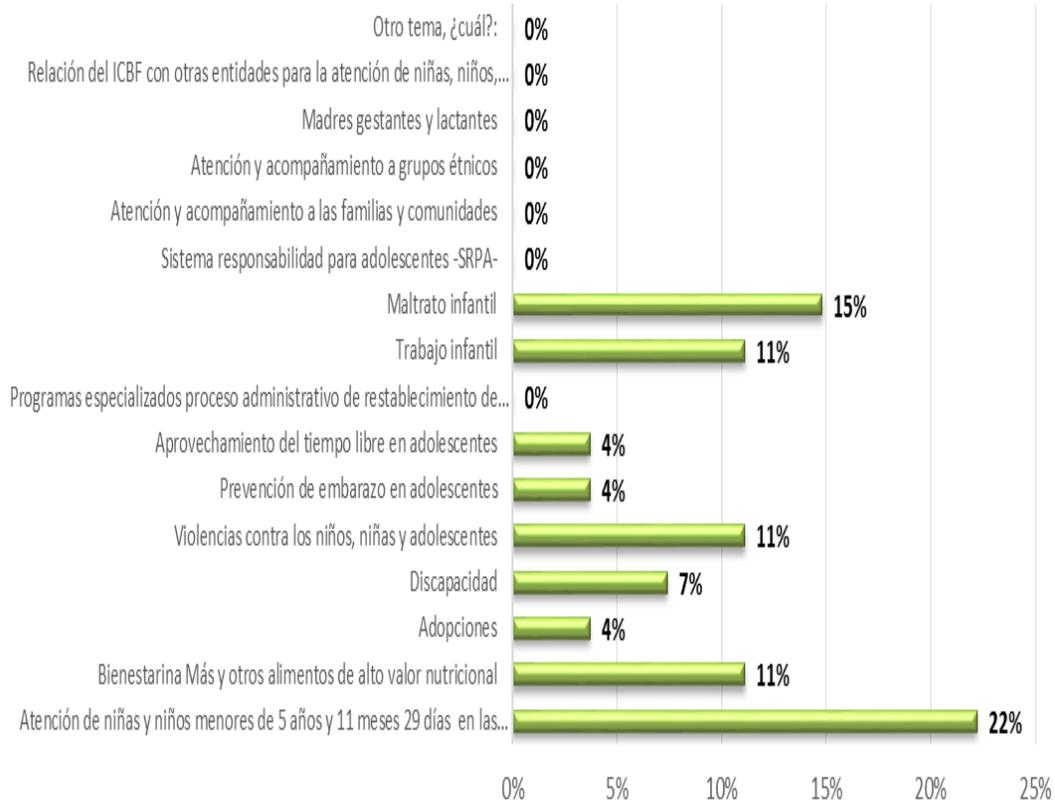
**Tema elegido por las partes interesadas:  
Atención de niños y niñas menores de 5 años y  
11 meses en las modalidades de primera  
infancia**

# Cifras y logros de la temática elegida en el municipio en el que se hace la MP

Tema consulta previa	Frecuencia	%
Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia	6	22%
Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional	3	11%
Adopciones	1	4%
Discapacidad	2	7%
Violencias contra los niños, niñas y adolescentes	3	11%
Prevención de embarazo en adolescentes	1	4%
Aprovechamiento del tiempo libre en adolescentes	1	4%
Programas especializados proceso administrativo de restablecimiento de derechos	0	0%
Trabajo infantil	3	11%
Maltrato infantil	4	15%
Sistema responsabilidad para adolescentes -SRPA-	0	0%
Atención y acompañamiento a las familias y comunidades	0	0%
Atención y acompañamiento a grupos étnicos	0	0%
Madres gestantes y lactantes	0	0%
Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niñas, niños, adolescentes y familias	0	0%
Otro tema, ¿cuál?:	0	0%

# Cifras y logros de la temática elegida en el municipio en el que se hace la MP

## Temas consulta previa - Regional Caldas / CZ Norte



## Análisis consulta previa

El 22% de los encuestados eligió como temática central para profundizar en la Mesa Pública del Centro Zonal Norte "Atención de niños y niñas menores de 5 años y 11 meses en las modalidades de primera infancia", seguido por un 15% "Maltrato infantil" y con un 11% se reportó tres temáticas "Trabajo infantil, violencias contra los niños, niñas y adolescentes y Bienestarina Más y otros alimentos de alto valor nutricional".

Los encuestados manifestaron gran interés por conocer los servicios y atenciones que se brindan a los niños y las niñas en las modalidades de atención tanto familiar como Institucional brindada por los centros de desarrollo Infantil y como estos influyen en el desarrollo integral de los niños y niñas. esta temática además representa gran importancia desde el rol que se asignó al ICBF en el marco de la Ley 1804 de 2016 actuando como el ente articulador en el cual corresponde liderar los procesos de implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre en el territorio nacional y a la luz de la Ruta Integral de Atenciones (RIA) y brindar la protección integral de los niños y las niñas en primera infancia siendo esta una prioridad social, política, técnica y financiera.

Los encuestados además presentaron interés por la temática de trabajo infantil, manifestando que esta es una problemática que aún está muy marcada en la cultura de los Aranzaitas.



# PRIMERA INFANCIA

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Desde que inició la pandemia en Colombia, se realizaron 23.557.793 acompañamientos telefónicos a nivel país, de los cuales el Municipio de Aránzazu aportó 13.058 a través de la estrategia de acompañamiento MIS MANOS TE ENSEÑAN, dirigido a las familias de nuestros niños, niñas y mujeres gestantes atendidos en las diferentes modalidades de primera infancia.
- Promoción de las condiciones indispensables para el disfrute del nivel más alto posible de salud en la primera infancia, promoviendo el acceso y consumo de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad, suministrando Ración Para Preparar – RPP a las familias atendidas en las diferentes modalidades. En el Municipio de Aránzazu ha entregado 2204 RPP, con una inversión aproximada de 207.176.000 desde el inicio de la pandemia, a las niñas, niños y mujeres gestantes atendidas en las modalidades de primera infancia.

## Retos:

- Continuar potenciando el desarrollo de nuestros niños y niñas, a través de estrategias pedagógicas cautivadoras, innovadoras y motivadoras, que se trabajen de manera articulada entre familia y agentes educativos, en función de nuestros niños y niñas.
- Disminuir todo tipo de violencia o maltrato en contra de nuestros niños, niñas y mujeres en gestación, gracias al acompañamiento pedagógico desarrollado, que potencia la prevención y permite la identificación y activación de rutas cuando sea necesario.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Vinculación de 100 niños, niñas y adolescentes a la modalidad de atención generaciones 2.0 con una inversión de \$47.000.000 de pesos.
- Atención a 100 niños, niñas y adolescentes en el tiempo de aislamiento preventivo decretado por el gobierno nacional .
- A través de los programas de la dirección de niñez y adolescencia se promueva la prevención de riesgos y el fortalecimiento de capacidades de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos
- Participación y apoyo de las familias en la ejecución de las actividades dirigidas des los programas de niñez y adolescencia
- Dada la contingencia actual se logró implementar estrategias virtuales para dar cumplimiento a la atención de los niños, niñas ,adolescentes y sus familias.

## Retos:

- Continuar fortaleciendo en niños, niñas y adolescentes sus derechos garantizando los mismos mediante la oferta de niñez y adolescencia
- Promover acciones de divulgación enfocadas a promoción de derechos dirigidas a niños, niñas y adolescentes y sus familias.

Estrategia de Información  
Educación y Comunicación IEC  
en Seguridad Alimentaria y  
Nutricional SAN del ICBF

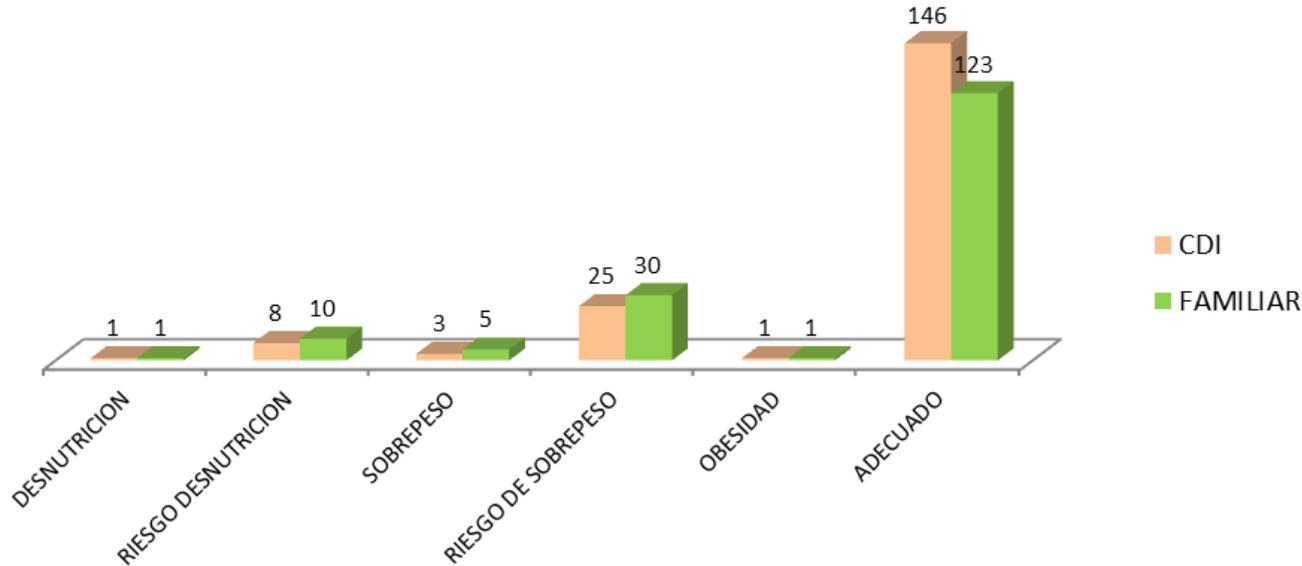


Seguimiento y promoción del  
consumo del AAVN

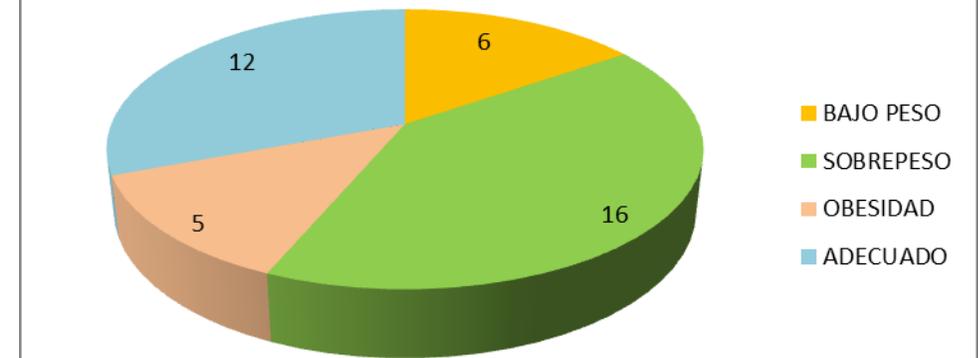
# NUTRICIÓN

# CLASIFICACION NUTRICIONAL

NN: 0 meses a 5 años 11 meses



Gestantes



En cuanto a los NN que alcanzaron toma de datos nutricionales al inicio de la atención en el Municipio, se tenían 20 casos con compromiso nutricional por déficit, 10 con exceso y 55 con tendencia a este. Con relación a las gestantes de la modalidad familiar 6 presentaban bajo peso para la edad gestacional y 21 tenían peso por encima al esperado.

Con lo anterior es importante articular acciones que contribuyan al mejoramiento del estado nutricional de los usuarios.

# PROTECCIÓN

- Procesos con medida de acogimiento familiar, modalidad de Hogar sustituto: 5
- Procesos con medida de Hogar sustituto, con discapacidad o cuidado especial CEDER: 1.
- Procesos con medida de ubicación en Centro de atención especializado discapacidad: 1
- Procesos con ubicación en centro de atención especializado por vulneración: 5
- Procesos de ubicación en centro de atención especializado, internado por administración de justicia: 2
- MODALIDAD DE HOGAR GESTOR 2



# PROTECCIÓN

## Logros

- Compromiso de las EAS: Directivos y talento humano en la cualificación de acciones en pro de la atención y prevención de situaciones de riesgo relacionadas con COVID-19. para los NNA beneficiarios de los servicios de protección.
- La continuidad y flexibilidad en el proceso de atención de las modalidades de protección dando respuesta a las necesidades de los NNA.
- Posibilidad que los NNA tengan contacto con sus familias por medios virtuales en tiempos de pandemia.

## Retos:

Puesta en marcha del Lineamiento para las visitas de familiares y referentes afectivos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el entorno institucional en el marco de la emergencia sanitaria por covid-19.”.

La transversalidad en las modalidades de protección de los lineamientos de Discapacidad.

# PROTECCIÓN – DEFENSORIAS DE FAMILIA CENTRO ZONAL

## Logros:

- Desde el CZ se realiza acompañamiento a los procesos adelantados por la comisaria de familia a través de la asistencia técnica en donde se analiza los adecuados procedimientos y que los mismos estén en el marco de la Ley 1098 y 1878 de ... en donde se plantea las directrices para el cumplimiento frente al restablecimiento de los derechos de los NNA, Además de realizar el seguimiento a la medida que permite verificar el cumplimiento de los términos dictados por la Ley.

Fuente: Sistema de Información Misional SIM, consolidado de tiempos de respuesta. corte del 6 de Agosto de 2020.

## Retos:

La implementación de la virtualidad y actuaciones electrónicas para el acompañamiento al equipo de la comisaria de familia frente a los procesos administrativo de restablecimiento de derechos trae consigo retos tanto tecnológicos, operativos y particulares a cada uno de los casos, que permitan realmente llegar a los profesionales y promover la garantía de derechos a la luz de la ley y el debido proceso.



# 7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

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

## Logros:

- Se brindó respuesta de fondo a todos los derechos de petición que ingresaron al ICBF.
- Desde la Dirección de Servicios y Atención durante todo el año, se promovió capacitaciones con el fin de fortalecer los conocimientos de los profesionales que hacen parte del proceso de Relación con el Ciudadano.

## Retos:

- Mantener al 100% los resultados de los indicadores de gestión, evidenciándose una oportuna respuesta a los peticionarios y trabajo en equipo.
- A partir de los conocimientos adquiridos en los diferentes espacios de capacitación, los profesionales que hacen parte del proceso de Relación con el Ciudadano deben apropiarse del conocimiento compartido a fin de brindar a los usuarios una atención adecuada, oportuna, con calidad y calidez.



# 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](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...





# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

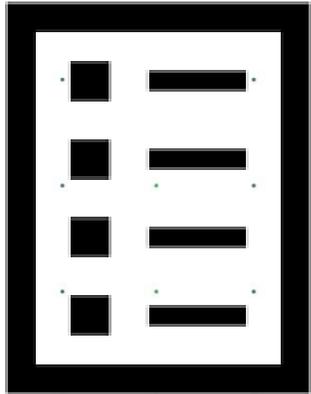
Gobierno  
de Colombia



**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**