



MESA PÚBLICA REGIONAL CALDAS

CENTRO ZONAL SUR ORIENTE

Coordinadora

CLAUDIA YANETH MONTOYA BETANCUR



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 Sur Oriente – 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 Ríos
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:

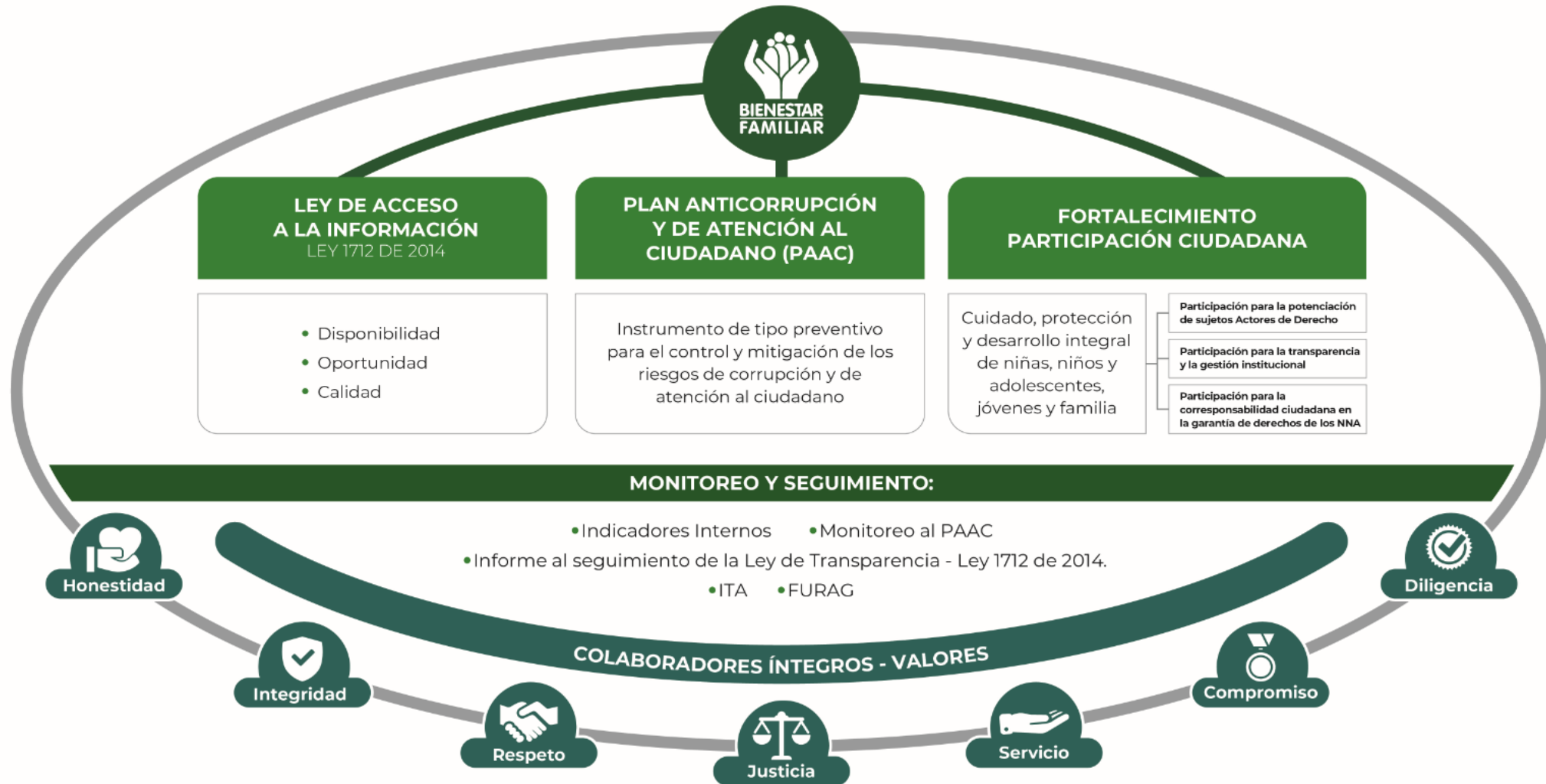
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

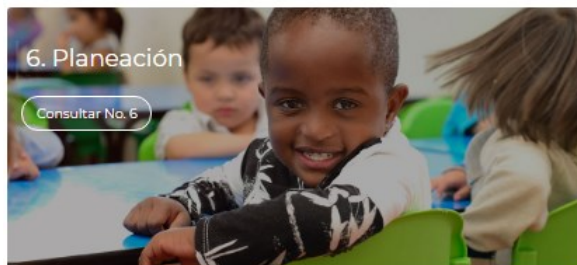
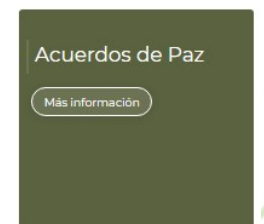
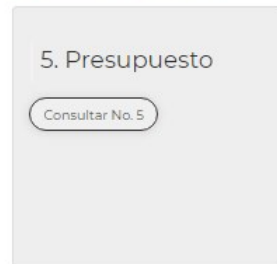
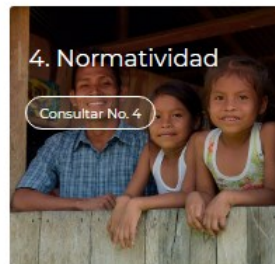
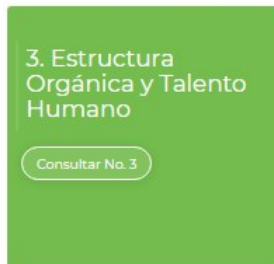
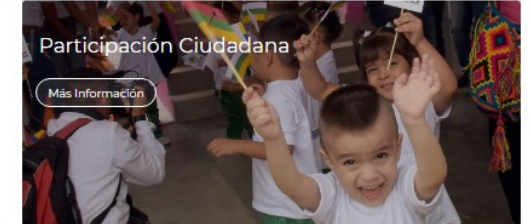
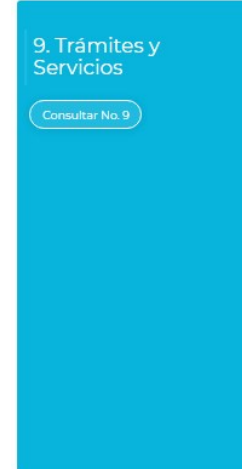
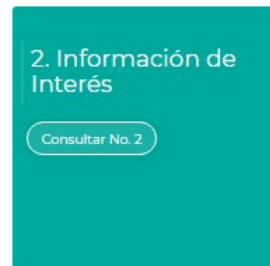
Ley 1952 de 2019

- 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	
Marzo	1747
Abril	1260
Mayo	1988
junio	2022
Total	9034



Logros:

- Atención y acompañamiento de la regional Caldas (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.
- Vigilancia de la participación oportuna de nuestros usuarios a las atenciones priorizadas en salud.

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 usuarios directos y fortaleciendo la vinculación de las familias en los procesos de atención.
- ✓ 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. Prevención de violencias

Logros

Acciones pedagógicas para la prevención de las violencias tanto en la implementación de la oferta, como aquellas que han sido planteadas en el marco de los planes de acción en las instancias de participación, como comité departamental consultivo de violencias, subcomité de prevención, comité departamental de Responsabilidad penal para Adolescentes, trata de personas.

A partir del Acompañamiento al talento humano de las Entidades Administradoras del Servicio, sobre recomendaciones para implementar el enfoque de género, se ha logrado la inclusión, en las metodologías la implementación de acciones que transformen estereotipos sociales que diferencian los roles entre hombres y mujeres.

Retos

La promoción permanente de estrategias y movilización social para la promoción de los derechos de las niñas, niños y adolescentes

Consolidación de acciones articuladas en las instancias de participación, en el marco de sus planes de acción



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 de la Dra. Claudia Yaneth Montoya Betancurt, Coordinadora Centro Zonal Sur Oriente
- Preguntas al final de la exposición, escritas escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará

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



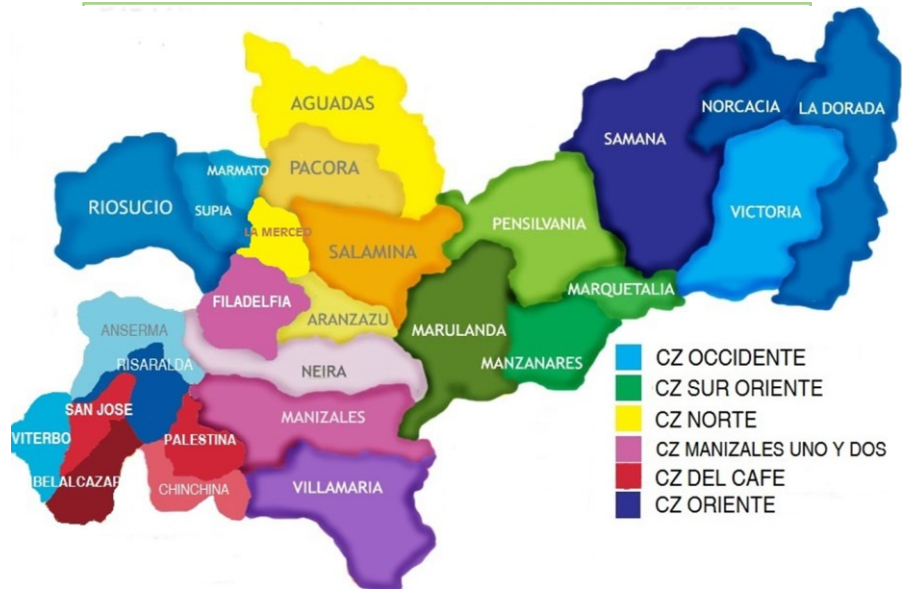
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL SURORIENTE



Municipios de influencia	Manzanares, Marulanda, Marquetalia y Pensilvania	
Funcionarios	Dic - 2019	Jun - 2020
Personal de Planta	13	13
Contratistas	6	7
Vacantes	2	2

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

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	5.020	9.869	53.583
Población Sisbén Por Debajo del Corte	2.739	8.019	54.059

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL CALDAS CZ SUR ORIENTE, MARULANDA



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 Marulanda - Caldas

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



15,89

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

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

Vacunación



116,67

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

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

Deserción



NRI

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

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

Víctimas



14,28

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

Porcentaje departamental: 15,46

Violencia



NRI

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

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

*NRI: No registra información para el indicar

Datos con fuente SUIN (2019).

¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL SURORIENTE



Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Millones)
PRIMERA INFANCIA	81	2.043	\$ 4.883	79	2.016	2.818
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		400	\$ 85		150	36
FAMILIAS Y COMUNIDADES		198	\$ 346		198	159
PROTECCIÓN	62	168	\$ 1.723	61	143	759
TOTAL	143	2.809	\$ 7.038	140	2.507	\$ 3.774

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 SURORIENTE

Servicio	Programación vigente 2020 MANZANARES	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	715	\$ 1.795
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	100	\$ 46
PROTECCIÓN	103	\$ 1.005
FAMILIAS Y COMUNIDADES	198	\$ 346
TOTAL	1.116	\$ 3.193

Servicio	Programación vigente 2020 MARQUETALIA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	518	\$ 1.212
PROTECCIÓN	36	\$ 372
TOTAL	554	\$ 1.585

Servicio	Programación vigente 2020 MARULANDA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	72	\$ 144
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	50	\$ 23
TOTAL	122	\$ 167

Servicio	Programación vigente 2020 PENNSILVANIA	
	Cupos	Presupuesto asignado (Millones)
PRIMERA INFANCIA	738	\$ 1,729
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	150	\$ 15
PROTECCIÓN	29	\$ 344
TOTAL	917	\$ 2.090





5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**metodología de la encuesta empleada:
virtual**

No de encuestas: 30

**Tema elegido por las partes interesadas:
Violencias contra niños, niñas y
adolescentes**

Violencias contra los niños, niñas y adolescentes en el municipio de Marulanda año 2020

Cifras:

Procesos administrativos de Restablecimiento de

Derechos: 9

En constatación: 1

Tipos de violencia: Violencia sexual, violencia
intrafamiliar y negligencia.

Logros obtenidos frente a las violencias contra nos niños, niñas y adolescentes en el municipio de Marulanda:

- Se conformó la mesa de participación de niños, niñas y adolescentes, con integrantes tanto del área urbana como rural del municipio.
- Se postularon dos candidatos, para que hicieran parte de la mesa de participación de niños, niñas y adolescentes a nivel departamental.
- Se ha participado activamente en la mesa PIIAFF departamental, con el fin de gestionar apoyos intersectoriales para el desarrollo de la política pública de infancia, niñez y adolescencia departamental, en Marulanda.

Seguimiento y acompañamiento al programa de 0 a 100pre con operación en el municipio y el corregimiento.

- A la fecha se han adelantado 9 procesos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes con derechos vulnerados.

Se ha prestado el servicio ininterrumpido de la Comisaria de Familia pese a la Pandemia por el Covid-19. Igualmente se prestan servicio por canales digitales y vía telefónica.

- Se celebró el mes del niño, durante todo el mes de abril se incentivó a la comunidad a promover pautas de crianza amorosa e igualmente se dieron recomendaciones de prevención del Covid-19.



PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA



PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Continuidad en la atención integral a los niños, niñas y gestantes con nuevas estrategias de atención para garantizar el desarrollo integral
- Mayor vinculación de las familias en el desarrollo de experiencias pedagógicas y educativas con los niños, niñas y mujeres gestantes
- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional
- Avance en el desarrollo integral de los niños y niñas a través de las diferentes experiencias pedagógicas propuestas en las nuevas estrategias implementadas durante la emergencia sanitaria, decretada por el gobierno nacional y realizadas por las familias

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.
- Mantener las coberturas contratadas para la atención a la primera infancia de acuerdo a los criterios de focalización



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Vinculación de 150 niños, niñas y adolescentes a la oferta de niñez y adolescencia , para el Centro Zonal Sur Oriente, 50 cupos atendidos en el municipio de Marulanda.
- 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.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Vinculación de 198 familias en los municipios de influencia del Centro Zonal, para la prevención de la violencia a nivel familiar, a través de una atención psicosocial donde se fortalecen capacidades a nivel individual y familiar.
- Se cuenta con 4 valores técnicos agregados por parte del operador que permiten la cualificación tanto del talento humano de la modalidad MI FAMILIA, como la atención a las familias identificadas con mayor nivel de vulnerabilidad
- Se ha logrado avanzar significativamente en el componente de convergencia de oferta con las gestiones y articulaciones, permitiendo la movilización y acceso a beneficios por parte de las familias de la modalidad MI FAMILIA a nivel territorial.

Retos:

- Garantizar la continuidad por parte de las familias al proceso de fortalecimiento familiar, desde la atención no presencial, en tanto su principal objetivo es la atención psicosocial y no se cuenta con ningún tipo de complemento nutricional o alimentario
- Reconocimiento de la modalidad MI FAMILIA, en los diferentes espacios interinstitucionales, desde la virtualidad.



Seguimiento y promoción del consumo del AAVN

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- El acompañamiento realizado por la profesional Nutricionista de la EAS a los signos de salud de los niños y niñas con Desnutrición.
- El acompañamiento pedagógico en el cual se también se aborda temas de alimentación saludable y prevención del Covid-19.
- Fortalecimiento de las capacidades del talento humano de la EAS, a través de formaciones en temas de salud y nutrición.

Retos:

- La importancia del trabajo articulado con la entidades del sistema que contribuyen con la salud de las mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes.
- Impulsar las economías locales, de manera que se pueda contribuir con la sostenibilidad de las familias en la región y la promoción de hábitos de alimentación saludable.
- Generar espacios de estilos de vida saludables que sea incluyente con toda la población



PROTECCIÓN

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.
- Articulación con los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar territorial.
- La mayoría de las Familias vinculadas a los Procesos son receptivas a las atenciones realizadas.

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.
- Avanzar adecuadamente en los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos de lo niños, niñas y adolescente en tiempos de emergencia sanitaria.

Logros:

- Ha generado acciones de respuesta oportuna y eficiente a pesar de la actual emergencia sanitaria, a cada uno de los reportes de situaciones amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes y a las solicitudes de restablecimiento, atendiendo con corte al 30 de junio 180 casos, antes los cuales se han generando acciones para garantizar sus derechos y el desarrollo integral en condiciones de dignidad.

Fuente: Sistema de Información Misional SIM, consolidado de tiempos de respuesta. corte del 18 de marzo al 30 junio de 2020.

Retos:

La implementación de la virtualidad y actuaciones electrónicas para el desarrollo del proceso administrativo de restablecimiento de derechos trae consigo para el ICBF retos tanto tecnológicos, operativos y particulares a cada uno de los casos, que permitan realmente llegar a las familias 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.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
3.508 Peticiones Información y Orientación	Alimentos	903	Se dio respuesta inmediata a cada petición.
	Custodia y cuidado personal	578	
	Otras Instituciones	497	
50 Quejas	Incumplimiento, abuso, omisión o extralimitación de deberes o funciones	27	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Parcialidad en procesos	10	
	Maltrato al ciudadano	8	
328 Reclamos	Incumplimiento de obligaciones contractuales	109	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Maltrato a niños, niñas y adolescentes	98	
	Maltrato a usuarios del programa	22	
17 Sugerencias	Felicitaciones y agradecimientos	13	Se dio respuesta a cada petición de acuerdo a los términos de Ley.
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	
	Recurso Humano	2	



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)

Diligencia Claudia Rivera con
Centro Zonal



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



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

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

Página web: www.icbf.gov.co

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





10. Evaluación



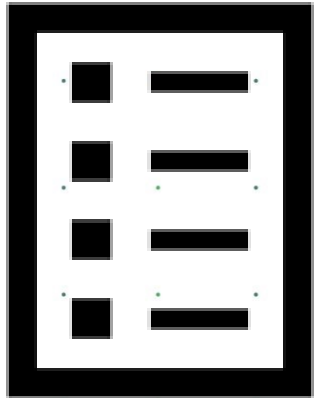
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**