



**MESA PÚBLICA**

**REGIONAL CESAR**

**CENTRO ZONAL**

**VALLEDUPAR 1**

**Coordinador  
Mercedes Araujo**



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 Valledupar 1 – 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

<https://forms.office.com/Pagés/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv1vqtIhYITpKgziFdj5qO85UMkFZVTNQTBCUEUwNERDSFRGOVJNM1ZQRi4ú>



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



## 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:

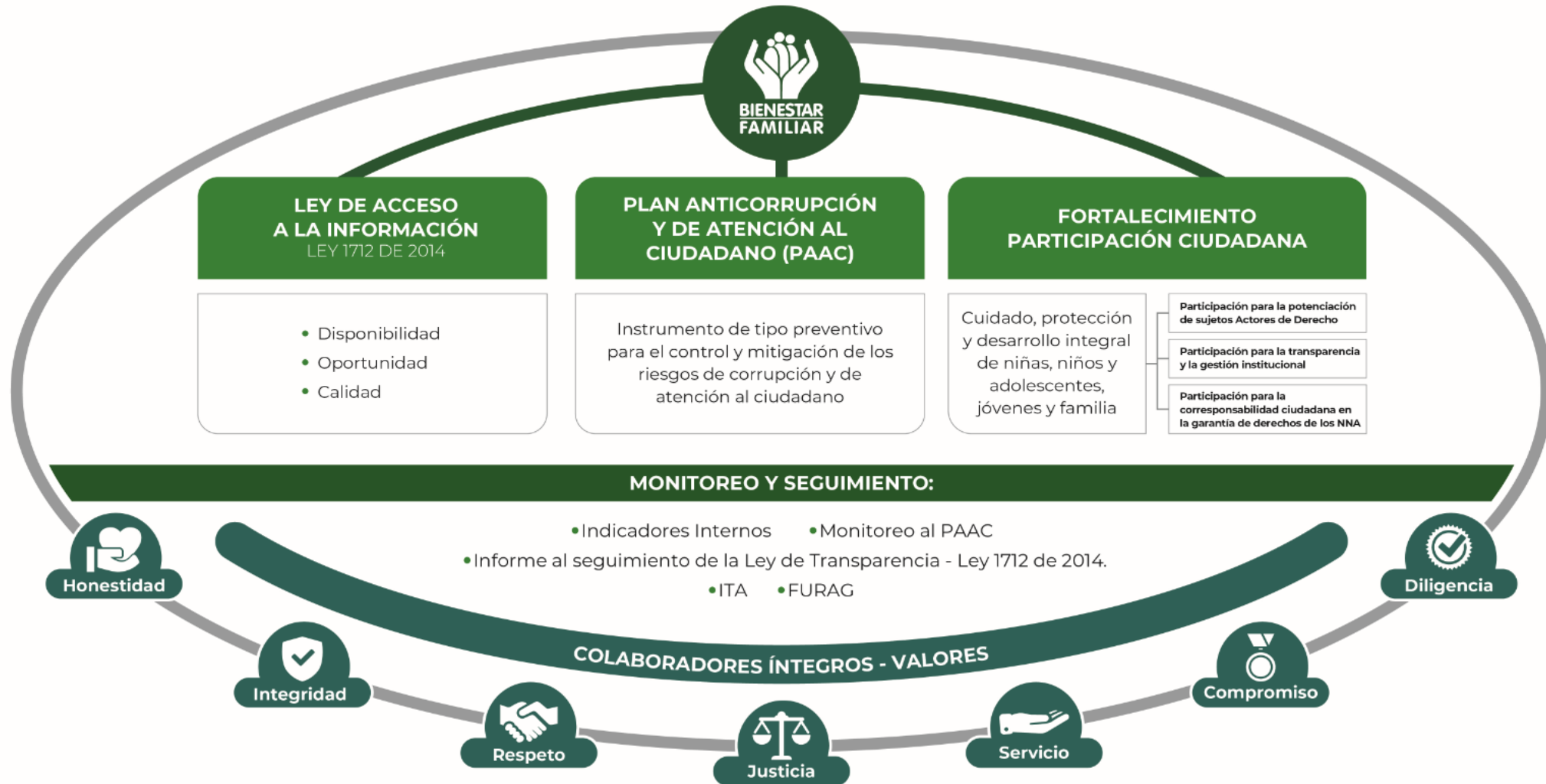
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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”*

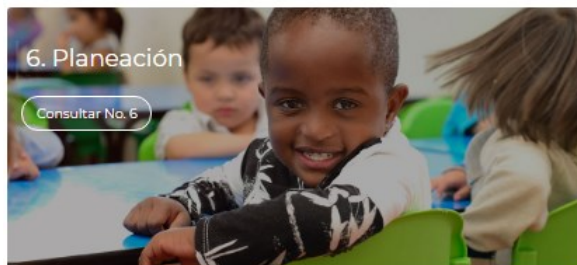
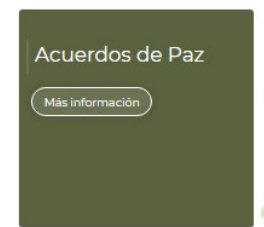
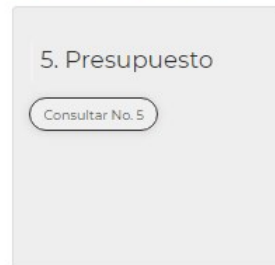
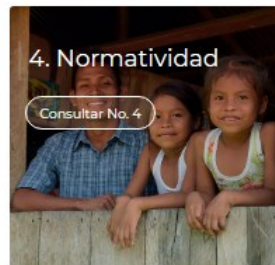
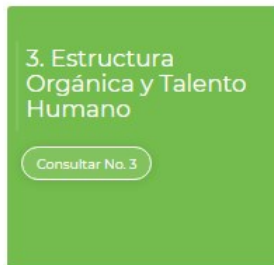
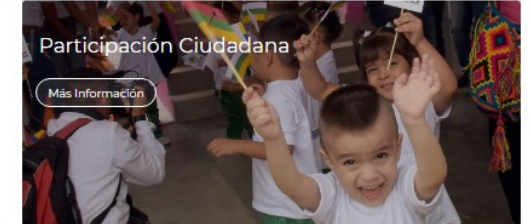
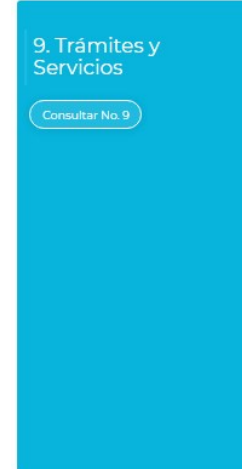
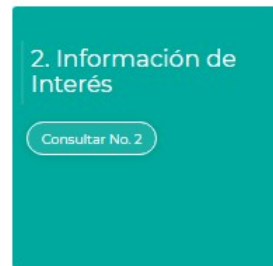
Ley 1952 de 2019

- 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 \*

## ¿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 dos pilares:

1. Seguridad Alimentaria

2. Ecosistema Pedagógico y Educativa

# 1. Seguridad Alimentaria

- Entregas mensuales de RPP a el 100 % de los beneficiarios de las diferentes modalidades de atención de primera infancia desde que se decreto emergencia por la pandemia en el mes de marzo, de esto van 6 entregas.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros

1. Se han desarrollado acciones pedagógicas, intencionadas y centradas en los intereses de las niñas, los niños y sus familias, sus características particulares y culturales para promover su desarrollo integral.
2. Con las familias, los niños, las niñas se están promoviendo proyectos de vida dignos que contribuyan a la construcción de entornos protectores para la primera infancia
3. Reafirmación del rol fundamental de la familia como principal escuela en el cuidado y la crianza: lo que implica reconocer, valorar, respetar, acoger, atender de manera sensible y oportuna los llamados, requerimientos y necesidades de niñas, niños.
4. Construcción de vínculos e interacción que le permite a las niñas y los niños sentirse acogidos, amados, reconocidos, seguros y protegidos por quienes configuran la red familiar y comunitaria.
5. Transmisión de valores y saberes culturales que implica las formas como una comunidad o pueblo comparte los elementos propios de su cultura a sus miembros alrededor de cuidado y crianza de las niñas y los niños desde la gestación.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

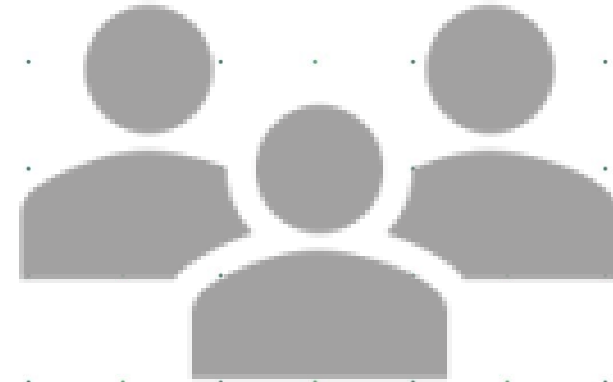
## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además se 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 VALLEDUPAR 1



Municipios de influencia	Bosconia, El copey, La paz, Manaure, Pueblo Bello y Valledupar	
Funcionarios	Dic - 2019	Sep – 2020
Personal de Planta		20
Contratistas		11
Vacantes		0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	80.221	154.122	677.807
Población Sisbén Por Debajo del Corte	33.308	106.131	488.486

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL VALLEDUPAR 1

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	1114	26905	\$ 63.684	1108	26828	\$ 37.273
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	1	3700	\$ 2.124	1	49	\$ 117
NUTRICIÓN	1	765	\$ 2.113	1	796	\$ 1.177
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	1272	\$ 2.397	0	1261	\$ 1.063



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Indicar metodología empleada:**

**Encuesta virtual**

**No. de encuestas 216**

**Tema elegido por las partes interesadas:**

**Atención de niños, niñas menores de 6 años Hogares Infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Jardines**

# Programas de Atención Integral a la Primera Infancia “ Modalidad Institucional”

HOGARES INFANTILES		
Entidad Administradora de Servicio	Cupos	Municipio
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL EL COPEY	60	EL COPEY
HOGAR INFANTIL LAS DALIAS	135	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL PRIMERO DE MAYO	75	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL DOCE DE OCTUBRE	120	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL LA PAZ	75	LA PAZ
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL SICARARE	75	SICARARE
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL BOSCONIA	95	BOSCONIA

# Programas de Atención Integral a la Primera Infancia “ Modalidad Institucional”

CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL		
Entidad Administradora de Servicio	Cupos	Municipio
CAJADE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE EL CESAR	1468	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL CDI/JARDIN COMUNITARIO NUEVE DE MARZO	295	VALLEDUPAR
HOGAR INFANTIL GUATAPURI (CDI) ( CON ARRIENDO 110- SIN ARRIENDO 156)	266	VALLEDUPAR
CABILDO INDIGENA DEL RESGUARDO KANKUAMO	184	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL LAS AZUCENAS	260	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL CD/HOGAR INFANTIL LAS MARGARITAS	295	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL CDI/JARDIN COMUNITARIO NEVADA P.M	336	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS NORORIENTE EL COPEY II.	664	BOSCONIA Y EL COPEY
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL HOGAR INFANTIL LOS CLAVELITOS	300	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL CDI/HOGAR INFANTIL EL ROSAL	200	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA DEL CDI/HOGAR INFANTIL SAN MARTIN	156	VALLEDUPAR
ASOCIACION DE HOGARES COMUNITARIOS MIXTOS PUEBLO BELLO	275	PUEBLO BELLO
ASOC DE PADRES DE FLIA CDI SANTA RITA	180	VALLEDUPAR
FUNDACION PROYECTO NUEVO	840	VALLEDUPAR - LA PAZ Y MANAURE

# PRIMERA INFANCIA

## Propósitos de la Educación Inicial

1

Las niñas y los niños construyen su identidad en relación con los otros; se sienten queridos, y valoran positivamente pertenecer a una familia, cultura y mundo.

2

Las niñas y los niños son reconocidos como interlocutores válidos de sus ideas, sentimientos y emociones; expresan imaginan y representan su realidad

3

Las niñas y los niños disfrutan aprender; exploran y se relacionan con el mundo para comprenderlo y construirlo.

# PRIMERA INFANCIA

## Organización de la Práctica Pedagógica en la Educación Inicial

### Organización Pedagógica

Indagar  
Proyectar  
Vivir la experiencia  
Valorar el proceso



### Interacciones de calidad



Cuidar  
Acompañar  
Provocar



No son concebidas como herramientas o estrategias pedagógicas, que se usan como medio para lograr otras aprendizajes .



Las actividades rectoras en sí mismas posibilitan aprendizajes.  
“El niño no juega para aprender, pero aprende jugando” (Garvey, 1983)





# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

1. Implementación de las estrategias definidas por el ICBF de pautas de crianza y cuidado en el hogar, a través de las guías técnicas contactos sin contagio y mis manos te enseñan 2,0
2. Seguimiento a los acompañamiento telefónico y entrega de raciones para preparar a través del aplicativo del sistema del plan de emergencia sanitaria, donde constantemente se realiza el seguimiento al cargue de esta información.
3. Entrega de las raciones para preparar y kits pedagógicos a los beneficiarios de las modalidades de atención de primera infancia, en especial en las unidades de servicios que se encuentran en zonas rural dispersa o zona indígena.
4. Las familias y los niños y niñas han asimilado y participado activamente en todas las estrategias del ICBF en especial en los retos, exploraciones y prácticas pedagógicas.
5. Promoción de acciones de cuidado a través de prácticas que favorezcan las condiciones de salud, alimentación, nutrición, hábitos y estilos de vida saludable en las niñas, los niños y sus familias
6. Articulación con los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar - SNBF acciones con las instancias e instituciones presentes en los territorios para promover la atención integral de las niñas y los niños desde la gestación, basado en la emergencia sanitaria por causa del COVID-19
7. Implementación de procesos de formación y acompañamiento a las familias como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas y niños, para promover el desarrollo integral teniendo en cuenta las orientaciones de la guía mis manos te enseñan.

# PRIMERA INFANCIA

## Retos

1. Que las prácticas de cuidado en el hogar sean la estrategia que favorezcan las condiciones de salud, alimentación, nutrición, hábitos y estilos de vida saludable en las niñas, los niños y sus familias.
2. Realizar alianzas estratégicas con los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar presentes en el territorio para promover la atención integral de las niñas y los niños desde la gestación.
3. Fortalecer los procesos de formación y acompañamiento a las familias como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas, niños, para promover el desarrollo integral y cimentar las bases de su identidad y pertenencia social.
4. Desarrollar acciones orientadas a la promoción de los derechos, a la prevención de su vulneración y activar la ruta de actuaciones para el restablecimiento de derechos, en los casos en los que se evidencie la amenaza, vulneración o inobservancia.
5. Promover en la atención el reconocimiento, respeto y participación de la diversidad de las niñas, los niños, adultos, familias y comunidades vinculadas al servicio.

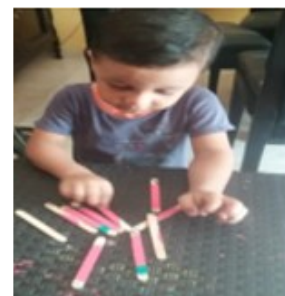
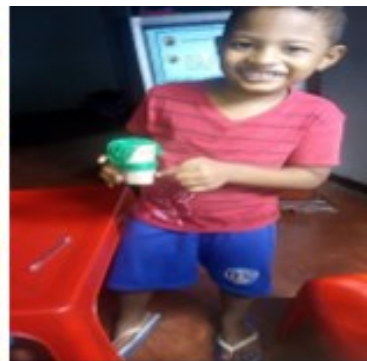


## Un arcoiris de colores

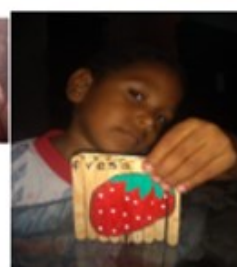
Consumir frutas y verduras de colores diversos ayuda a asegurar que las niñas y los niños estén recibiendo todos los nutrientes que necesitan para crecer. Intenten planear juntos una comida que incluya al menos tres colores diferentes, como lentejas, arroz y habichuelas. Mientras preparan la comida, invítale a que cree un menú dibujando un plato con todos los alimentos y, cuando coman, menciona los colores antes de tomar cada bocado.

Si las verduras no le gustan al comienzo, no te desanimes. Es posible que las niñas y niños pequeños necesiten probar un alimento nuevo más de 10 veces antes de que aprendan a que les gusta, así que pon un poco en el plato y pídele que simplemente lo pruebe.





Los niños y niñas disfrutando del rompecabezas elaborado en casa con ayuda de sus padres.

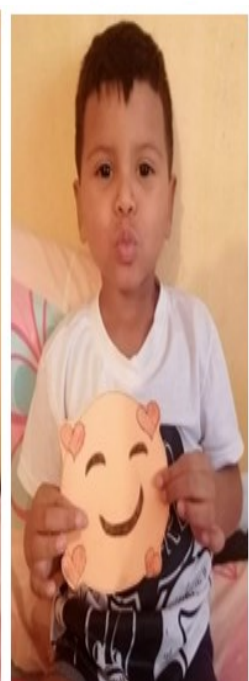


# CELEBRACIÓN DE LA SEMANA MUNDIAL DE LACTANCIA MATERNA





# EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS RETOS







# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# Dirección de Niñez, Adolescencias y Juventud

1. Modalidad para el Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias. A partir del 1 de noviembre inicio la operación a través de contratos de aportes con 4 operadores para la atención de 252 cupos dirigida a Niños, Niñas y Adolescentes con Discapacidad entre los 6 años a 17 años, 11 meses y 29 días con Sisbén 1 y 2.

## EN PROCESO DE CONTRATACIÓN:

2. Generaciones 2.0 étnicas (2.600 cupos) y Generaciones 2.0 (1.200 cupos)  
Total= 6.400 por contratar

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros en la implementación.

- Atender de manera remota a los NNA vinculados en la modalidad haciendo ajuste razonables en el marco de la emergencia del COVID 19.
- Orientar y acompañar a las familias en la prevención y mitigación de toda forma de violencia en los NNA.
- Activación de ruta en la identificación de inobservancia y vulneración de derecho.
- Se ha movilizado a través del aliado apoyo gubernamental en asistencia alimentaria a 49 familia en la emergencia del COVID 19.
- Ajustar un paquete nutricional ración para preparar reforzado para NNA que es entregado mensualmente a las familias.

## Retos de la implementación 2021

- Dar continuidad a los contrato
- Ajuste razonables de Manuela Operativo de la modalidad con mira a la atención remota en el marco de la emergencia del Covid 19 para futura contratación.
- Dar continuidad a la movilización de los NNA hacia el Registro de Localización y Caracterización de Personal con Discapacidad – RLCPCD acorde a resolución 113.
- Continuar los procesos de participación y movilización social de los NNA en los diferentes espacios interinstitucional en territorio de la mano con los protocolos de bioseguridad en el en aras de promoción y prevención de derechos de la persona con discapacidad.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

Garantizar la atención psicosocial a la niñez, la adolescencia y las familias en el marco de la crisis económica y social suscitada por el Covid-19.

Fortalecimiento a las familias en temáticas y habilidades vitales para la convivencia actualmente: comunicación asertiva, empatía, regulación de emociones, crianza positiva, entre otros.

Identificación de necesidades y activaciones de ruta pertinentes de acuerdo a las situaciones presentadas al interior de los hogares beneficiarios.

Fortalecimiento de los padres, madres y cuidadores en el cuidado, orientación, estimulación e involucramiento durante la primera infancia y niñez.

Fortalecimiento de los padres, madres y cuidadores en orientación y manejo de la sexualidad, prevención del embarazo no deseado, prevención del consumo de SPA e involucramiento durante la adolescencia.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Retos:

Las dificultades a nivel de canales activos de comunicación ha sido la principal barrera para atender a las familias, la ausencia de TIC'S en el hogar y las dificultades de cobertura que parecen ir en aumento.

La cuarentena obligatoria ha significado una interacción permanente entre los miembros de los hogares, lo anterior, ha exacerbado problemáticas como: violencia intrafamiliar, violencia sexual, riñas entre vecinos, entre otros.

Las dificultades para satisfacer las necesidades básicas de las familias ha sido otra barrera significativa, la pérdida de empleo formal o la imposibilidad de conseguir el sustento diario ha desencadenado toda una situación de vulnerabilidad que ha pasado en algunos hogares a límites dramáticos.

Cierre de espacios que garanticen el derecho al ocio y desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, es un reto adaptar espacios institucionales a la virtualidad, dado que, los niños, niñas y adolescentes se encuentran de forma permanente en los hogares realizando actividades pasivas.

# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

Recuperación del estado nutricional del 100 % de los beneficiarios de 6 meses a 4 años 11 meses atendidos en la modalidad 1000 días para cambiar el mundo (280 beneficiarios), los cuales ingresaron con riesgo a desnutrición y en 4 meses se recuperaron satisfactoriamente el 100 % de los beneficiarios nacidos en la modalidad 1000 días para cambiar el mundo han tenido peso y talla adecuados para la edad gestacional.

el 100 % de los beneficiarios atendidos y que hasta este momento han egresado de la modalidad Centro de Recuperación nutricional lo han hecho con peso adecuado para su talla (27 egresos).

vinculación de el 5 % de los egresos de las modalidades de atención y prevención de la desnutrición a programas de primera infancia





# 6. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



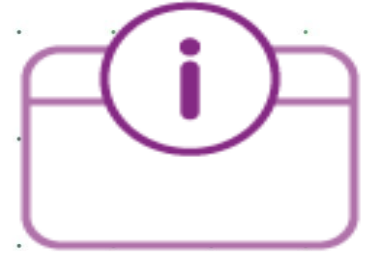
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

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

## Retos:

- ❑ Mantener las políticas de mejora en cuanto a la atención al usuario para que se siga presentando un servicio satisfactorio y así disminuir en un 100% las quejas y reclamos. responsables de



- ❑ Retroalimentación constante por medio de los grupos de trabajo a los servicios y atención para lograr calidad de en el registro de peticiones.

- ❑ Nuestro propósito es la mejora continua y establecer una comunicación asertiva y eficaz con nuestros clientes, quienes a través de los derechos de petición, podemos conocer sus necesidades y ofrecer nuestra oferta de servicios.

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

## Logros

- ❑ Compromiso y seguimiento para dar cumplimiento y trámite de respuesta a los derechos de petición en los términos de Ley.



- ❑ Seguimiento y control de todas las peticiones recibidas por el Centro zonal Valledupar N°1 atendidas de acuerdo a los tiempos de respuesta.

- ❑ Seguimiento al compromiso para dar cumplimiento a la atención a través de la usabilidad del Sistema Electrónico de Asignación de Citas (SEAC)



- ❑ El Centro zonal Valledupar N°1 avanza en su proceso de relación con el ciudadano alcanzando en un 100% la gestión de respuesta a los derechos de petición radicados.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Derecho de Petición - Información y Orientación (Oferta Laboral)	25	Dentro de los tiempos establecidos por ley
	Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (solicitud de cupos)	75	
	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	3	
Quejas		0	
Reclamos	Alimentación Inadecuada (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI)	1	Dentro de los tiempos establecidos por ley
	Cobros No Autorizados (Hogares Comunitarios de Bienestar y Fami)	8	
	Demora en la asignación de cupos (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI)	1	
	Idoneidad del Recurso Humano (Hogares Comunitarios de Bienestar)	4	
	Incumplimiento de Obligaciones (Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles)	25	
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles y problemas nutricionales)	8	

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles Hogares Comunitarios de Bienestar y Fami)	13	Dentro de los tiempos establecidos por ley
	Incumplimiento de Obligaciones (Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles)	25	
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles y problemas nutricionales)	8	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles Hogares Comunitarios de Bienestar y Fami)	13	
	Maltrato a Usuarios del Programa (Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia – CDI, Hogares Infantiles, Hogares Comunitarios de Bienestar y Fami)	5	
	Suspensión del Servicio ( Hogares Comunitarios de Bienestar y Recuperación Nutricional	3	
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	1	Dentro de los tiempos establecidos por ley



# 7. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2020

---

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



# 8. 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...





# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

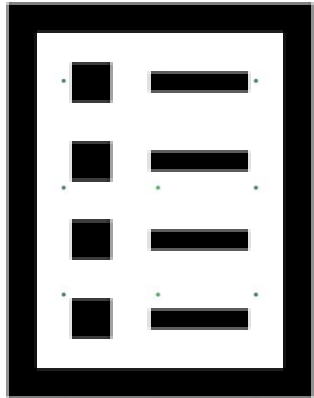
Gobierno  
de Colombia



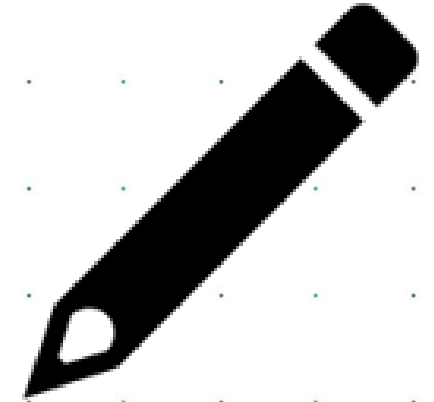
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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



<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv1vqtlhYiTpKgziFdj5qO85UQkhVTzU3RVpXOVNUUUZSMFI5NjZOQU1HQy4u>



# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**