



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL QUINDÍO CENTRO ZONAL ARMENIA NORTE

Coordinador
Diego Fernando Moreno Roa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Armenia Norte – 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 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:

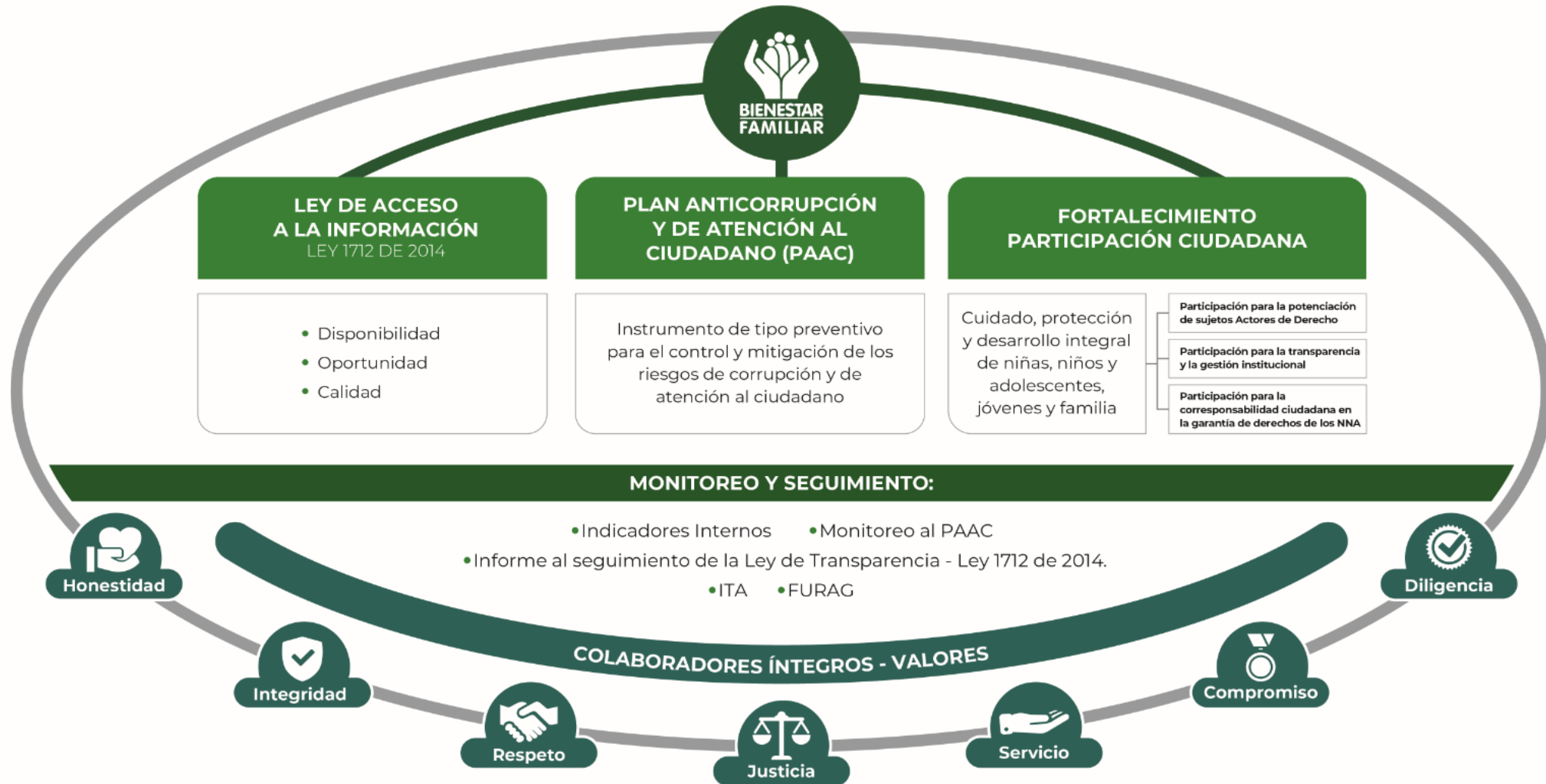
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

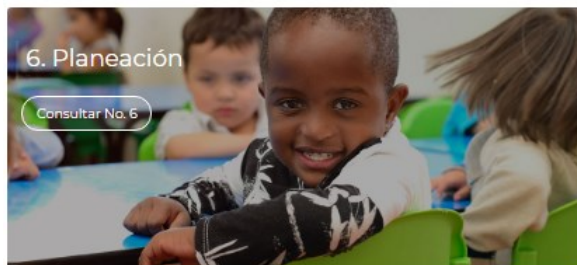
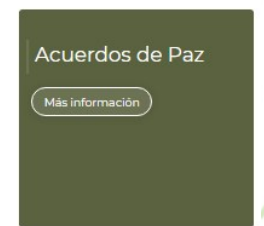
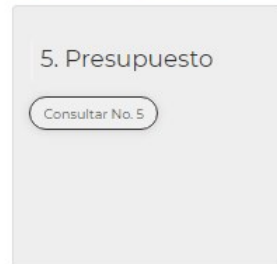
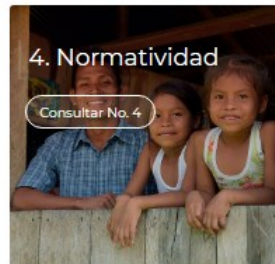
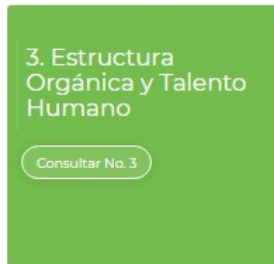
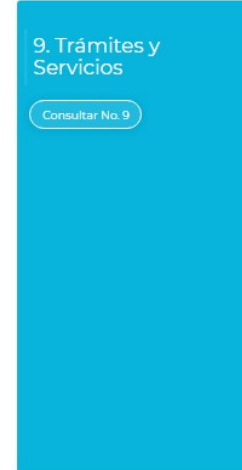
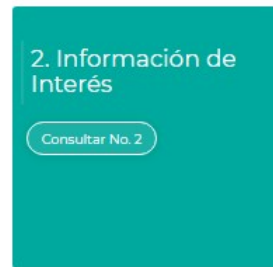
Ley 1952 de 2019

- 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 *

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.

¿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

- Las entidades administradoras de servicios que operan los programas del ICBF en los municipios de Armenia, Quimbaya y Montenegro elaboraron en el mes de marzo para cada uno de sus servicios el plan de acción enfocado en la política de seguridad alimentaria y nutricional - PSAN. A la fecha han realizado dos entregas de los avances del plan, las acciones que han logrado ejecutar están relacionadas con temas educativos (salud, nutrición, alimentación, higiene, actividad física), entrega de raciones para preparar – RPP y elaboración de documentos de buenas prácticas de manufactura dirigidas a la población usuaria de los programas.
- Desde el ICBF se ha fortalecido a entes territoriales, actores en seguridad alimentaria y nutricional municipales, operadores y demás, mediante la realización de dos (2) videoconferencias en la cual se han trabajado temas como: derecho humano a la alimentación, seguridad alimentaria y nutricional, pérdida y desperdicios de alimentos, entre otros.

1. Seguridad Alimentaria

- **Fortalecimiento de compras locales:** mediante el empleo de la lista de intercambios, se ha logrado incorporar en las Raciones para Preparar que se entregan a los usuarios mensualmente, alimentos como huevo de gallina y plátano que se producen en los municipios de Armenia, Quimbaya y Montenegro.
- **Rueda de negocios de compras publicas locales:** se realizó una (1) rueda de negocios, donde participaron operadores del ICBF y productores de alimentos con el acompañamiento de las instituciones del estado. En esta rueda se dieron a conocer y se negociaron productos como el plátano, huevo, pollo, panela, cítricos, banano, verduras, productos de panificación que se producen o elaboran en los municipios de Armenia, Quimbaya y Montenegro.
- **Entrega de Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN a la población usuaria de los programas del ICBF y población en situación de emergencia:** durante los meses de la emergencia sanitaria se ha entregado de forma mensual con el paquete alimentario una (1) bolsa de Bienestarina a los usuarios de los programas del ICBF en cada uno de los municipios.
- Se tiene programada entrega de bienestarina en el mes de Agosto a 45 familias pertenecientes al cabildo indígena los pastos Armenia. Esta entrega se realizará a través de la Unidad Móvil.

1. Seguridad Alimentaria

Durante el primer trimestre del año 2020 a través del sistema de seguimiento nutricional que canaliza los usuarios de los programas de primera infancia del ICBF, se logró identificar: 64 casos de niños y niñas con **Desnutrición Aguda Moderada y Severa**, distribuidos de la siguiente forma: 25 casos en Armenia, 21 casos en Montenegro y 18 casos en Quimbaya.

- Se activo la Ruta en salud a todos los usuarios con **Desnutrición Aguda Moderada y Severa** en cada uno de los municipios; en el caso de Quimbaya se activo la ruta con la secretaria de salud municipal, el hospital y la comisaria de familia; para Montenegro se activo la ruta con secretaria de salud y comisaria de familia y para Armenia se activo la ruta con secretaria de salud, hospital.

- Seguimiento telefónico a niños y niñas con Desnutrición Aguda Moderada y Severa de los programas del ICBF: los operadores de primera infancia mensualmente le realizan dos (2) llamadas telefónicas para hacer seguimiento nutricional a los 64 casos reportados, las llamadas son realizadas por profesionales en nutrición y dietética.

1. Seguridad Alimentaria

- Mediante el sistema de seguimiento nutricional que canaliza a los usuarios de los programas del ICBF, se logró identificar 347 niños y niñas con **Riesgo de Desnutrición Aguda**, distribuidos de la siguiente forma: 230 casos en Armenia, 52 casos en Quimbaya y 65 casos en Montenegro.
- El sistema de seguimiento nutricional en el primer trimestre del año 2020, permitió identificar 37 gestantes, usuarias de los programas del ICBF con **Bajo Peso Gestacional**, distribuidos de la siguiente forma: 19 casos en Armenia, 5 casos en Quimbaya y 13 casos en Montenegro.
- **Acompañamiento telefónico a niños y niñas con Riesgo de Desnutrición Aguda y gestantes con Bajo Peso Gestacional usuarios de los programas del ICBF:** mensualmente se realiza cuatro (4) llamadas telefónicas donde se hace acompañamiento a estos casos, realizado por auxiliares de enfermería, agentes educativos de los programas con la finalidad de observar su estado de salud, signos de alarma y hacer trabajo educativo en salud, alimentación, nutrición e higiene.

1. Seguridad Alimentaria

- **Fortalecimiento a la familia en temas de seguridad alimentaria:** se ha trabajado con las familias usuarias de los programas del ICBF temas como lactancia materna, alimentación complementaria, alimentación saludable, Guías Alimentarias Basadas en Alimentos, actividad física, hábitos de higiene personal, hábitos de higiene y limpieza en el hogar, medidas de prevención contra el COVID – 19, vacunación, rutas en salud, entre otros.
- Elaboración de material educativo de higiene y limpieza en el hogar en tiempos del COVID – 19 y posterior entrega y socialización a familias usuarias de los programas del ICBF en cada municipio.
- Entrega de Raciones Para Preparar de forma mensual cubriendo los requerimientos nutricionales de la población usuaria de los programas del ICBF

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

- Trabajar en tiempos del Covid19, Experiencias de cuidado y crianza en el hogar (14 practicas de apoyo directo a la familia para cualificar sus interrelaciones en el cuidado sensible de sus niño y niñas y en la potencialización del desarrollo infantil).

Potencializando 3 de las 14 practicas.



Práctica 3:

Asegurar que niños y niñas reciban los cuidados necesarios para una buena salud.



Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón, al menos cada 3 horas y, especialmente, al llegar a casa, antes de comer y después de entrar al baño.



Práctica 14:

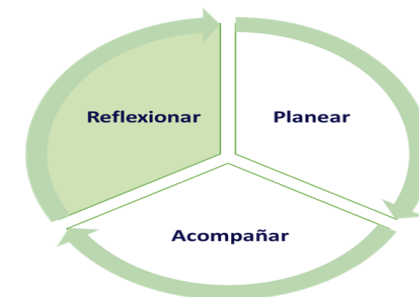
Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación.

- Cartilla Mis manos te enseñan –Orientaciones para el talento humano y las Entidades Administradoras del Servicio.
- Cartilla Mis manos te enseñan – Orientaciones para Padres
- Kit pedagógico (contiene Papel iris, papel bond blanco, vinilos y paleta mezcladora, tizas de colores, palos de paleta, plastilina, crayolas y pimpones).
- Banco de Recursos Pedagógicos: + 200 recursos pedagógicos (propios y con aliados que incluyen actividades, juegos, lineamientos, imágenes, audios y videos de baja resolución para propiciar experiencias en el hogar, prevenir violencias y potencial el desarrollo de las niñas y niños, durante el aislamiento preventivo).

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

- ❑ **Planear semanalmente los acompañamientos** Teniendo en cuenta los acompañamiento telefónico o por otros medios de comunicación, La edad del usuario, la conformación familiar, el acercamiento y las interacciones con el usuario, las particularidades de desarrollo de la niña o niño, la propuesta de retos de prácticas de cuidado en familia, las particularidades del territorio – comunidad, situaciones que requieren acompañamiento del profesional psicosocial o en nutrición
- ❑ **Acompañar a las familias** Seis (6) acompañamientos telefónicos al mes a cada familia con una duración promedio de 15 minutos por llamada, Continuar fortaleciendo las **prácticas de cuidado y crianza** a través de experiencias en el hogar, Identificación y seguimiento sobre posibles situaciones que afecten el estado de salud física o emocional, así como los derechos de las niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias.
- ❑ **Reflexionar sobre la práctica pedagógica** Al finalizar la semana: observaciones y reflexiones sobre el desarrollo de las experiencias de fortalecimiento de las prácticas de cuidado y crianza, Fortalecimiento del Proyecto o propuesta pedagógica, Jornadas de reflexión pedagógica virtual, Procesos de seguimiento al desarrollo , Nuevos acompañamientos - Planeación



3. Prevención de violencias



IDENTIFICAR Y ACTIVAR

En el marco del confinamiento, se realizan acompañamiento telefónico con las familias, los agentes educativos, madres y padres comunitarios deben identificar, si en el tiempo de confinamiento se han presentado o agudizado situaciones de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos que se generan a partir de la presencia de los diferentes tipos de violencia como el castigo físico, la intrafamiliar, de pareja, física, sexual, psicológica, negligencia, entre otras.

3. Prevención de violencias

Logros:

Programación de encuentros de fortalecimiento en Activación de Ruta PARD(Proceso Administrativo Restablecimiento Derechos), a la totalidad del talento humano que labora en las diferentes modalidades de atención a la primera infancia.

Dando inicio con la modalidad Institucional, en los servicios de hogares infantiles y Centros Desarrollo Infantil con y sin arriendo.

Hogar Infantil Pilatunas - Montenegro

Hogar infantil Belén - Armenia

Hogar infantil amiguitos - Quimbaya

CDI – 4 UDS - Montenegro

CDI - 3 UDS - Quimbaya

CDI - 6 UDS - Armenia



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

- Exposición inicial de la administración
- 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

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



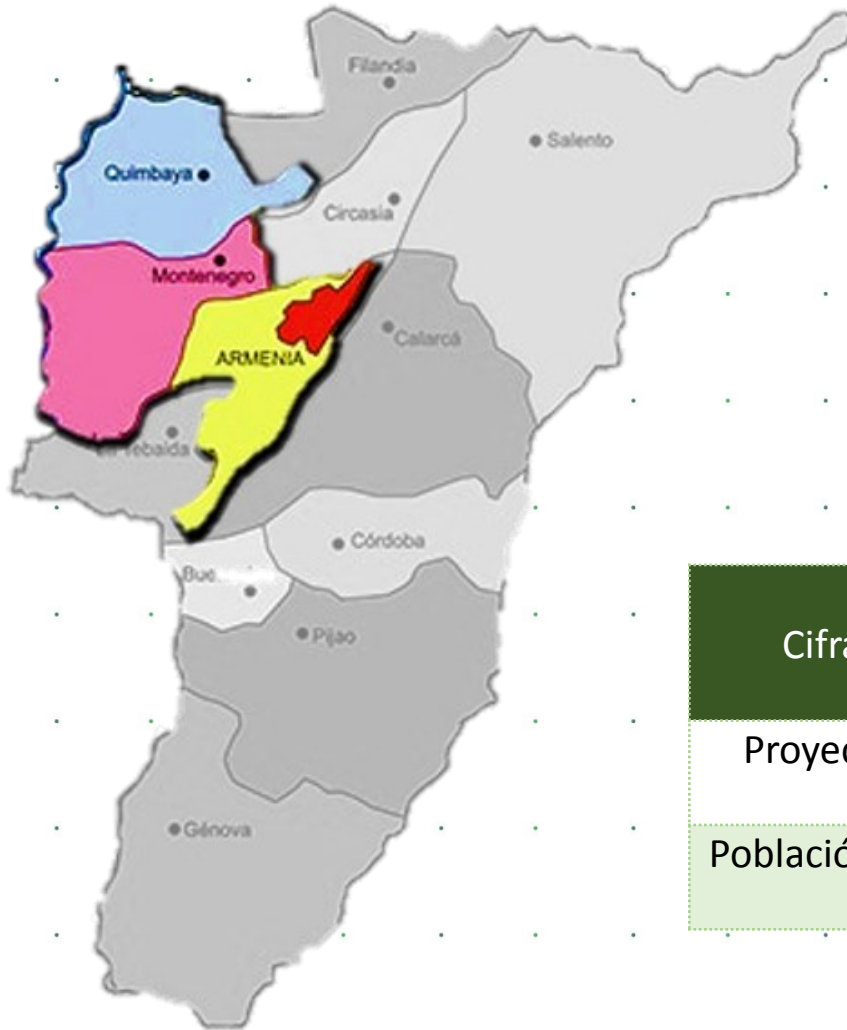
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL ARMENIA NORTE



Municipios de influencia

Montenegro, Quimbaya y Armenia Comunas 2,3,5,6 y 8

Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	40	41
Contratistas	9	10
Vacantes	7	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	16.753	35.954	236.147
Población Sisbén Por Debajo del Corte	8.326	23.087	183.644

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL QUINDÍO



FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – CZ ARMENIA NORTE



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL ARMENIA NORTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto	Unidades	Cupos	Presupuesto
			asignado			obligado
			(Mill \$)			(Mill \$)
PRIMERA INFANCIA	219	4.948	12.431	219	4.944	7.426
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	1.325	470	-	850	125
NUTRICIÓN	1	90	-	1	90	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	293	579	-	295	150
PROTECCIÓN	181	644	8.089	177	483	3.472



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

ENCUESTAS VIRTUALES

No de encuestas 134

Tema elegido:

Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia

PRIMERA INFANCIA

Logros

- Contar con cobertura completa en cada uno de los servicios.
- Familias descubriendo nuevas formas de participación en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.
- Aprovechamiento del tiempo libre mediante la metodología y herramientas aplicadas, que generan nuevas experiencias en Familia.
- Entrega de 4931 cartillas mis manos te enseñan a padres.
- Entrega de 22833 RPP
- Contar con 225 comités de control social funcionando y verificando la atención del servicio.
- Seguimiento a las familias y niños mediante llamadas telefónicas realizadas por los Agentes Educativos de las EAS
- Equipos de trabajo de las Unidades de servicio comprometidos.
- Brindar Asistencia técnica en las modalidades de atención a la Primera Infancia, permitiendo establecer canales de comunicación asertiva y participativa con los diferentes Agentes Educativos.
- Contar con personal cualificado en el proceso de primera infancia en el CZ.

PRIMERA INFANCIA

Retos:

- Minimizar el impacto de la salud mental y física de los integrantes de las familias debido a cambios con el estilo de vida en familias generado por la cuarentena.
- Gestión ante las EPS para la afiliación de los extranjeros y la atención en salud.
- Coordinar agendas virtuales que permitan el abordaje de las múltiples temáticas que requieren fortalecimiento.
- Capacitación en nuevas tecnologías a los agentes educativos en unión con nuestros aliados estratégicos.
- El poder contar con herramientas virtuales adecuadas por parte de los agentes educativos.
- Mejorar la conectividad que permita mejores espacios de fortalecimiento y acompañamiento.
- Continuar fortaleciendo al talento humano en activación de ruta PARD.
- Sensibilizar a las comisarias de familia con relación a la oportuna atención en el restablecimiento de los derechos de niños y niñas en los casos remitidos por los diversos servicios(Hogares Infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Hogares Comunitarios de Bienestar, Jardín Social, Fami, Desarrollo Infantil en Medio Familiar).
- Contar con profesionales psicosociales en las comisarias de familia para la atención oportuna de los casos remitidos por los servicios de ICBF.

OFERTA PRIMERA INFANCIA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL ARMENIA NORTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto	Unidades	Cupos	Presupuesto
			asignado (Mill \$)			obligado (Mill \$)
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	6	286	951	6	286	537
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	7	649	2.023	7	649	1.219
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	13	600	1.201	13	600	715
HCB - COMUNITARIO	56	672	1.437	56	672	866
HCB FAMI - FAMILIAR	67	804	1.450	67	804	871
HCB INTEGRAL - COMUNITARIO INTEGRAL	63	756	1.963	63	752	1.188
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	6	881	2.747	6	881	1.620
JARDINES SOCIALES - INSTITUCIONAL	1	300	638	1	300	397
TASA COMPENSATORIA / HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	6	-	23	-	-	13
TOTAL PRIMERA INFANCIA	225	4.948	12.431	219	4.944	7.426



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

Logros:

- Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, se atienden con calidad y oportunidad, siguiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.
- Servidores públicos y colaboradores del ICBF más comprometidos con el proceso de Relación con el Ciudadano.

Retos:

- Acercar el ICBF más a la ciudadanía para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.
- Promover en los Servidores públicos y colaboradores del ICBF la misión de la entidad, en la cual el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.
- Promocionar entre la comunidad las líneas gratuitas del ICBF para denuncias el 141 y para información y orientación el 018000 918080.

Tipos de Petición	Principales motivos Inquietudes Mesa Pública -2019	Oportunidad Respuesta
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	<p><u>SIM 33611347</u> Durante la Mesa Pública del CZ Armenia Norte, la Personera Municipal DE Armenia indaga sobre el por qué los cupos de los programas en la vigencia 2018, no se cumplieron al 100%. Al igual se refiere a qué hace el ICBF para cambiar su imagen de "quita niños".</p> <p><u>SIM 33611348</u> Durante la Mesa Pública del Centro Zonal Armenia Norte, una ciudadana consulta sobre si el programa Generaciones con Bienestar tiene vacaciones recreativas.</p> <p><u>SIM 33611349</u> Durante la Mesa Pública del Centro Zonal Armenia Norte, una ciudadana pregunta por las vacaciones en los Hogares Infantiles a mitad de año.</p> <p><u>SIM 33611350</u> Una ciudadana durante la Mesa Pública del Centro Zonal Armenia Norte, preguntó por los espacios ambientales en los programas del ICBF, sugiere que haya más zonas verdes, aunque están bien tenidos faltan árboles.</p>	Inmediata
INOBSERVANCIA DE DERECHOS	<p><u>SIM 33611351</u> Durante la Mesa Pública la ciudadana solicita la intervención del ICBF para que su niña pueda ser atendida por especialistas, pues tiene problemas de oído y no ha sido atendida por la IPS y se siente preocupada porque el pediatra dijo que era urgente. La niña está vinculada al CDV La Unión.</p>	Radicado S-2019-349870-6300 06/19/2019
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE	<p><u>SIM 33611337</u> Durante la Mesa Pública se recibió en el buzón de sugerencias la petición de una funcionaria de la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, quien se mostró interesada en campañas sobre prevención de trabajo infantil con programas de sensibilización y seguimiento a prestadores de servicios turísticos, quienes no cumplen las normas, recibiendo en hoteles/hospedajes adultos con menores de edad.</p>	Respuestas vía correo@ 06/18/2019 04/07/2019

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad de Respuesta
Derechos de Petición	Información y Orientación	903	Inmediata
	Información y Orientación con Trámite	492	
	Atención por Ciclos de Vida	101	
Quejas	Demora en la Atención		
	Incumplimiento – Omisión de funciones	18	
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		
	Incumplimiento obligaciones	53	
	Idoneidad del recurso		
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	2	

P

Q

R

S

Principales motivos	2020
DERECHOS DE PETICIÓN	
Información y Orientación	540
Información y Orientación con Trámite	188
Atención por Ciclos de Vida	53
QUEJAS	10
RECLAMOS	15
SUGERENCIAS	2



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
<p>Ante la solicitud de atención médica para niña menor de cinco (5) años, se realizaron las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none">- Creación de una petición de tipo inobservancia de derechos para explicar con más detalle a la usuaria la ruta de atención en salud.- Ante la inasistencia de la madre con su hija a cita médica, controles de crecimiento y desarrollo y control de enfermería, se creó la petición SIM de restablecimiento de derechos No. 33873501.- Se verificó que la madre acudió con su hija a la cita médica y no se observa afectación en los derechos de la niña.	Coordinador CZ Armenia Norte	22/07/2019



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
- 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...





9. Evaluación



El futuro
es de todos

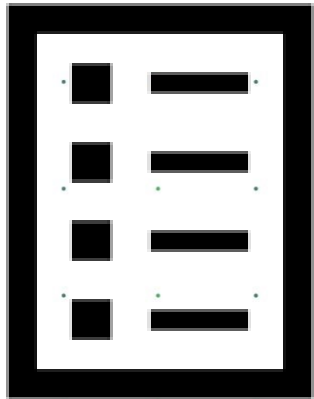
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



Usted encontrará en el siguiente link, la evaluación de la presente mesa Pública
Nos interesan sus comentarios e inquietudes





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**