



MESA PÚBLICA

REGIONAL SANTANDER CENTRO ZONAL SOCORRO

Coordinador Dr. Rogerio
Vicente Saavedra Rodríguez



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 Socorro - Diagnóstico -
5. Temática Consulta Previa: Atención de niños y niñas menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia
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. Intervención de la Comunidad.
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



1. 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

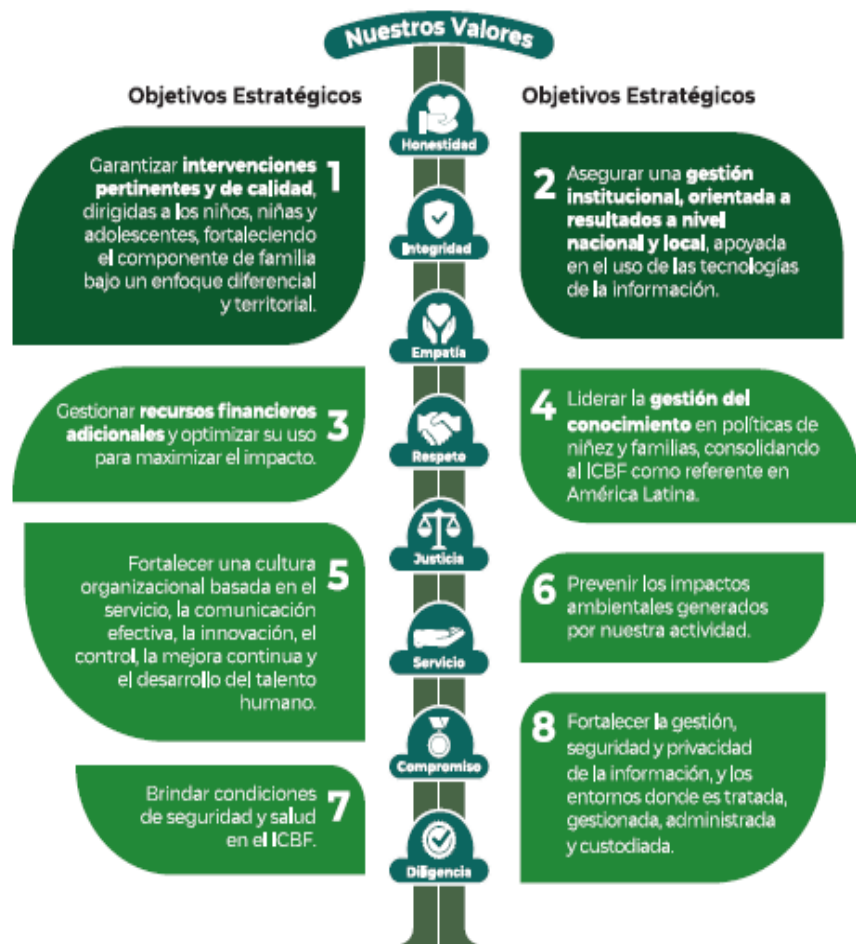


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -



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.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

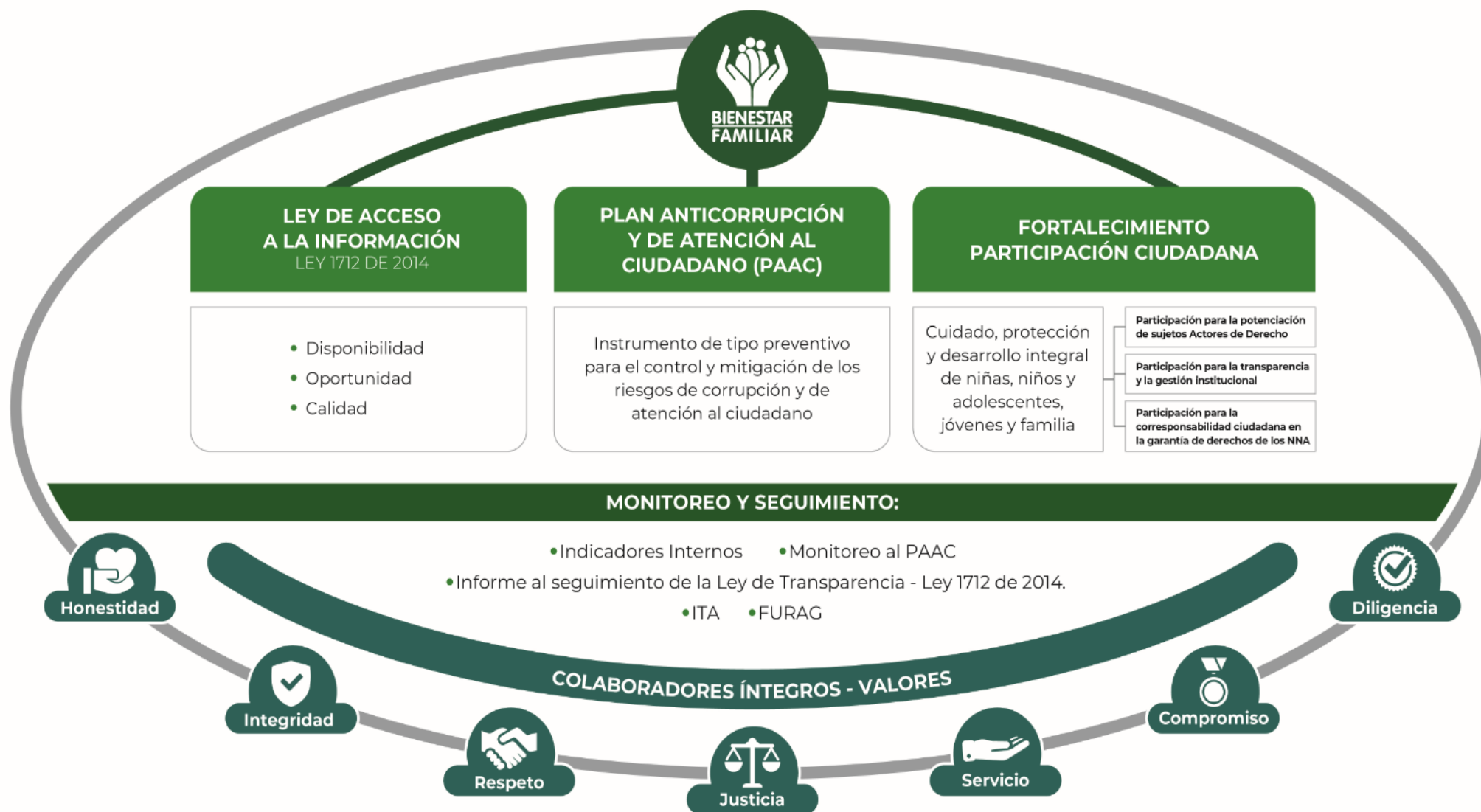


Visión

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



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”*

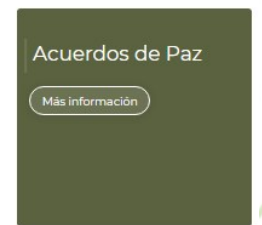
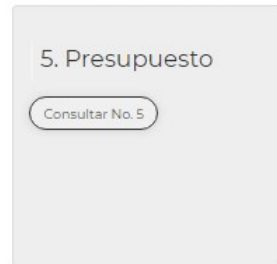
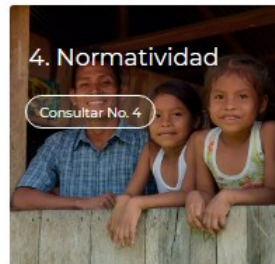
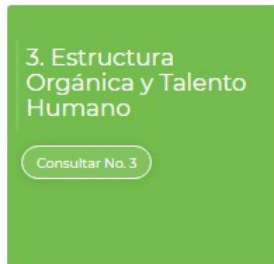
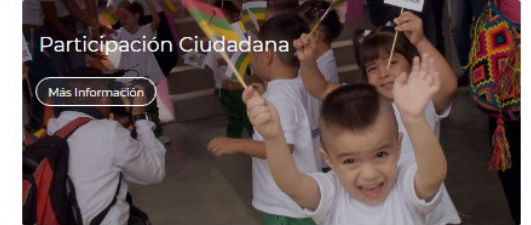
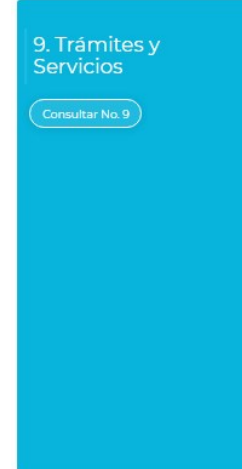
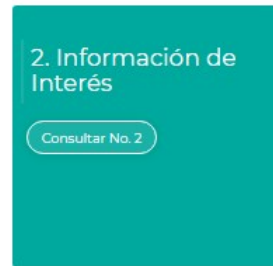
Ley 1952 de 2019

- 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

¿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.

MESA PÚBLICA

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.



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

1. Seguridad Alimentaria

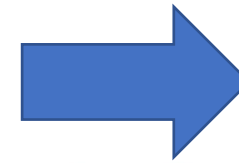
2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

3. Prevención de violencias

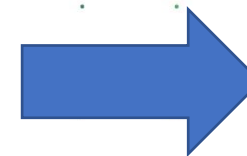
1. Seguridad Alimentaria

- Logros

- ✓ **Entrega mensual de UNA RACION PARA PREPARAR a 2.977 beneficiarios de los servicios de primera infancia en 147 unidades de servicio, con base en una minuta patrón que cubre el 70% de requerimientos de kilocalorias y nutrientes para niños(as) y madres gestantes y lactantes**



Promover la seguridad alimentaria y nutricional, como determinante esencial para la consecución de un estado nutricional adecuado de niñas, niños y mujeres gestantes, que permita potenciar sus capacidades y adquirir habilidades en función de un desarrollo integral



Promover las condiciones indispensables para el disfrute del nivel más alto posible de salud en la primera infancia, promoviendo el acceso y consumo diario de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad

1. Seguridad Alimentaria

- Logros

✓ **Entrega mensual de los alimentos de Alto Valor Nutricional, a los 2.977 beneficiarios de los programas de primera infancia.**

✓ **Promoción de hábitos de vida saludables, a través de la realización de 6 llamadas telefónicas al mes, a cada beneficiario, tratando temas relacionados con: prevención de enfermedades, prevención de contagio de Covid19, vacunación, Higiene, prevención de accidentes, promoción de hábitos alimentarios saludables.**



Hoy
torta de Bienestarina
pastelero: thiago alexander merchan



1. Seguridad Alimentaria

- Logros
- ✓ **Seguimiento a condiciones de estado de salud de 14 niños y niñas en DESNUTRICION AGUDA, identificados en toma de medidas antropométricas de febrero de 2020.**
- ✓ **Promoción de la Lactancia Materna**

*ELBORACION Y DISTRIBUCION DE MENSAJES DE PROMOCION DE LA LACTANCIA MATERNA , PARA DIFUNDIR POR REDES SOCIALES
*Seguimiento a la práctica de la LM durante las llamadas



Las Profesionales de Nutrición u Madres Comunitarias, realizan dos llamadas telefónicas al mes a las Familias de los niños y niñas, para establecer sus condiciones de salud y posible presentación de signos de desnutrición, y en los casos que se presente este diagnostico, se gestiona la atención con el sector salud (Resolución 5406 de 2015 de Ruta Atención a la desnutrición).



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros
 - ✓ **Implementación de la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN**, que consiste en seguimiento telefónico a cada usuario, para movilizar 14 prácticas de cuidado y crianza a través de experiencias significativas en el entorno hogar.
 - ✓ **Fortalecimiento de vínculos familiares** a través de los retos pedagógicos que se asignan a cada familia para su desarrollo en el entorno hogar.
 - ✓ **Seguimiento al desarrollo de los niños y niñas** a través de 1 llamada al mes por cada usuario.
 - ✓ **Participación activa de los padres** en los procesos de aprendizaje de sus hijos a través del cumplimiento de los retos propuestos.



3. Prevención de violencias

- Logros
 - ✓ *Desde Marzo se trabaja mensualmente un tema dirigido al buen trato y la prevención de las violencias en el marco de la estrategia Mis Manos Te Enseñan.*
 - ✓ *Se brinda apoyo psicosocial por parte de los operadores, a las familias que lo soliciten o las que se identifiquen con dificultades emocionales.*
 - ✓ *Activación de rutas de atención en caso de identificar situaciones de violencia o vulneración.*





3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Pautas para lograr que la Mesa Pública sea un ejercicio organizado y participativo:

- ✓ Inicialmente el Coordinador del Centro Zonal ICBF Socorro, realiza la Exposición del informe de gestión.
- ✓ Posteriormente, interviene la comunidad con las Preguntas, sugerencias y peticiones que considere pertinente realizar, en forma verbal o escrita en el chat de la reunión.
- ✓ Para participar en forma verbal, el participante debe levantar la mano y el moderador otorgará el turno para intervenir.
- ✓ Todas las personas deben tener el micrófono apagado, para evitar interferencias y solamente lo encenderán, en el momento en que deseen intervenir.
- ✓ Los Celulares deben estar apagados para evitar interferencias.



4. Diagnóstico del Centro Zonal Socorro



El futuro
es de todos

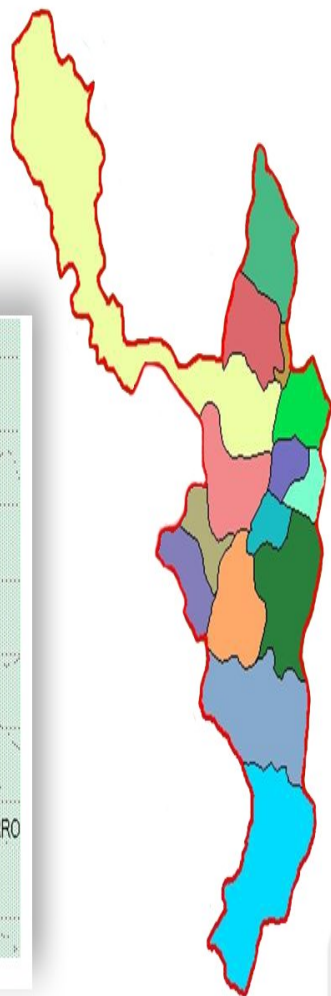
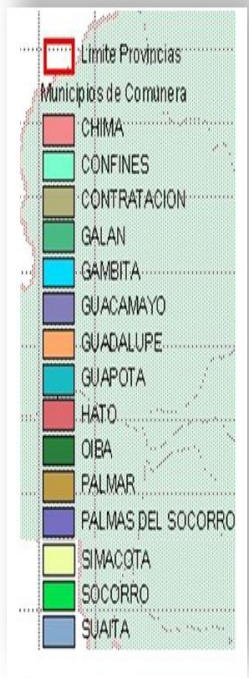
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL SOCORRO

Provincia Comunera - División Política



Municipios de influencia : 15	Chima, Confines, Contratación, El Guacamayo, Galan, Gambita, Guadalupe, Guapota, Hato, Oiba, Palmar, Palmas del Socorro, Simacota, Socorro, Suaita
Personal de Planta	18
Personal de Contrato	5

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 4 años)	Niñez y Adolescencia (5-19 años)	Total población
Población Provincia Comunera (Censo Dane 2018)	5.474	20.889	26.363



LA NIÑEZ DE SANTANDER EN CINCO INDICADORES



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 Santander

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



12,93

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

Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



88,25

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

Tasa Nacional: 92,46

Deserción



8,66

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

Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



17,09

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

Violencia



176,22

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

*NI: 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.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su departamento por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

¿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).



LA NIÑEZ DE CONFINES EN CINCO INDICADORES



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 Confines - Santander

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



16,01

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

Tasa departamental: 12,93 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



123,07

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

Cobertura departamental: 88,25 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



NRI

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

Tasa departamental: 8,66 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



NRI

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

Porcentaje departamental: 17,09

Violencia



185,31

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 176,22 • 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 EN EL CENTRO ZONAL SOCORRO

LOS PROGRAMAS DEL ICBF ESTAN DIRIGIDOS A:

PRIMERA INFANCIA

INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA

Qué hace el ICBF por la PRIMERA INFANCIA?



*La Primera Infancia es atendida a través de **tres** modalidades de Educación Inicial en el marco de la Atención Integral, que tienen por objeto:*

Garantizar el servicio de **educación inicial a niñas y niños hasta los 4 años 11 meses**, a través de acciones pedagógicas y de cuidado calificado, así como la realización de gestiones para **promover los derechos de salud, protección y participación** que permitan favorecer el **desarrollo integral en la Primera Infancia**.

MODALIDADES

Modalidad	Servicio	PROGRAMACION 2020			EJECUCION 2020		
		Unidades	Cupos	Presupuesto asignado 2020	Unidades	Cupos	Presupuesto ejecutado 2020
Institucional	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL	2	184	\$573.665.264	2	184	\$342.874.800
	HOGAR INFANTIL	1	50	\$155.887.300	1	50	\$93.172.500
Comunitaria	HCB COMUNITARIO	53	634	\$1.281.333.093	51	605	\$767.933.209
	HCB AGRUPADO	33	380	\$835.775.883	33	373	\$514.059.639
Familiar	HCB FAMI	16	224	\$358.583.253	14	196	\$212.907.318
	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR	68	1570	\$3.141.827.482	68	1570	\$1.869.826.042
	Totales	173	3.042	\$6.347.072.275	169	2.978	\$3.800.773.508

Qué hace el ICBF por la INFANCIA Y ADOLESCENCIA?



Servicio	PROGRAMACION 2020			EJECUCION 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado 2020	Unidades	Cupos	Presupuesto ejecutado 2020
GENERACIONES 2.0	31	775	\$491.851.425	31	775	\$104.365.299

Qué hace el ICBF por las FAMILIAS?



Servicio	PROGRAMACION 2020		EJECUCION 2020	
	Cupos	Presupuesto asignado 2020	Cupos	Presupuesto ejecutado 2020
MI FAMILIA URBANA	396	\$686.278.060	396	\$291.828.972

Qué hace el ICBF por la PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?



Servicio	PROGRAMACION 2020			EJECUCION 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado 2020	Unidades	Cupos	Presupuesto ejecutado 2020
HOGAR SUSTITUTO ONG-VULNERACION	14	41	\$489.837.119	13	41	\$281.425.776
HOGAR SUSTITUTO ONG-DISCAPACIDAD	3	3	\$48.197.505	3	3	\$28.918.502
HOGAR GESTOR DISCAPACIDAD	1	1	\$4.271.880	1	1	\$2.135.940
Totales	18	45	\$542.306.504	17	45	\$312.480.218



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

-Metodología empleada: Virtual (Abril/2020)

-No de encuestas: 53

-Tema elegido por las partes interesadas:

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

***“Formas y estrategias de estimular
aprendizaje”***

y

***“Buenas Prácticas en los Programas de
Primera Infancia”***

PRIMERA INFANCIA

Logros:

1. Acompañamiento pedagógico y al desarrollo de cada niño y niña: Desde el mes de Marzo, en el marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan, se realizan, mensualmente, 17.682 llamadas telefónicas.
2. Fortalecimiento de la seguridad alimentaria de las familias beneficiarias (2.977) con el suministro de las Raciones para Preparar y de los alimentos de alto valor nutricional, con base en una minuta patrón de emergencia que garantiza el aporte de nutrientes diarios.
3. Acompañamiento permanente para la promoción, y sensibilización a las familias en practicas de autocuidado en salud, higiene, alimentación, lactancia materna , prevención de contagio del coronavirus, vacunación, prevención de accidentes.
4. Implementación de un esquema pedagógico que permite continuar con el fortalecimiento del desarrollo integral de los niños y las niñas desde casa.
5. Participación activa de los padres usuarios en el proceso.
6. Se ha garantizado que cada Familia sea un entorno protector para los niños y niñas, y no se ha tenido conocimiento de casos de maltrato infantil o violencia intrafamiliar en los beneficiarios de los servicios de primera infancia.

Retos:

1. Continuar con el suministro de las Raciones para Preparar, en términos de oportunidad, calidad e inocuidad, previniendo el contagio y superando aspectos logísticos relacionados con el transporte, costos, desabastecimiento de alimentos.
2. Continuar promoviendo en las familias, los procesos de vacunación y crecimiento y desarrollo de los niños y niñas.
3. Continuar la implementación de la estrategia Mis Manos Te Enseñan, desde la creatividad y el empoderamiento de los padres usuarios en casa para el cumplimiento de los objetivos.



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:

- ✓ *Dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención.*
- ✓ *Atención niños, niñas y adolescentes, con inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, para garantizar su restablecimiento.*
- ✓ *Mantener la interacción entre el ICBF y la ciudadanía en medio de la Emergencia Sanitaria.*

Retos:

- 1. Brindar atención, clasificación, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF*
- 2. Dar a conocer los canales que el ICBF dispone para la atención a la ciudadanía como el medio de interacción entre los ciudadanos y el Instituto.*

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 2020

Tipo	Principales motivos	Total 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias administrativas	71	100%
	Solicitudes documentos e información		
	Custodia, Visitas Alimentos		
Quejas		0	
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	14	100%
	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio		
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		
Sugerencias		0	

OPORTUNIDAD EN RESPUESTA			
MES	NUMERADOR	DENOMINADOR	INDICADOR
ENERO	13	13	100,0%
FEBRERO	28	28	100,0%
MARZO	16	16	100,0%
ABRIL	3	3	100,0%
MAYO	5	5	100,0%
JUNIO	9	9	100,0%



7. Resultados Compromisos Mesa Pública 2019



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS MESA PUBLICA JULIO 19/2019 Municipio SOCORRO

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Remitir material educativo a Agentes Educativos de las Modalidades de Primera Infancia del Municipio del Socorro, sobre el tema “Estrategias pedagógicas a utilizar con niños y niñas de difícil comportamiento”, para que sea desarrollado en Escuelas de Padres y encuentros familiares y así se prevenga la violencia hacia la primera infancia.	Rogelio Vicente Saavedra Rodríguez, Coordinador Centro Zonal Socorro	09/08/2019
Remitir solicitud a la Coordinadora del Grupo Administrativo del ICBF Regional Santander, comunicando la necesidad de destinar recursos para el mantenimiento de la infraestructura del Centro de Desarrollo Infantil Tribilín.	Rogelio Vicente Saavedra Rodríguez, Coordinador Centro Zonal Socorro	30/08/2019





8. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



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

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



✓ PUNTOS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS



✓ **LÍNEA GRATUITA NACIONAL**
01-8000-91-8080

✓ **LÍNEA ANTICORRUPCIÓN**
018000-918080 Opción 4
anticorrupcion@icbf.gov.co

✓ **LÍNEA GRATUITA NACIONAL 141: Denuncia, emergencia y orientación. Disponible las 24 Horas.**

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



✓ PUNTOS DE ATENCIÓN EN
TODO EL PAÍS

Página web: www.icbf.gov.co

Chat-video llamada- llamada en línea

Centro Zonal Socorro: Calle 9 # 8-20

Tel. 7274750

Tel. 6972100 comunica con todas las
oficinas ICBF de Santander



CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

WhatsApp: 3202391685 – 3208655450 - 3202391320

Atención vía Whatsapp

Este canal de atención está dispuesto para recepcionar sus solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes. Razón por la cual a través de este medio deberá **abstenerse de intercambiar, divulgar, transmitir y/o exhibir material de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad**, de acuerdo con lo mencionado en el Artículo 24 de la Ley 1336 de 2009, el cual modifica el artículo 218 de la Ley 599 de 2000: que menciona *"El que fotografíe, filme, grabe, produzca, divulgue, ofrezca, venda, compre, posea, porte, almacene, trasmita o exhiba, por cualquier medio, para uso personal o intercambio, representaciones reales de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad, incurrirá en prisión de 10 a 20 años y multa de 150 a 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Igual pena se aplicará a quien alimente con pornografía infantil bases de datos de Internet, con o sin fines de lucro. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad cuando el responsable sea integrante de la familia de la víctima."*

Para una mejor experiencia y garantizando la efectividad de la atención, se recomienda enviar mensajes a través de la aplicación en el celular, a los números: 320 239 16 85, 320 865 54 50 ó 320 239 13 20.

Entendido

No Entendido



CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Video Chat)

Bienvenidos al **Videochat**
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

  **GOBIERNO DE COLOMBIA**

Proporciona la siguiente información para iniciar la Videollamada con uno de nuestros agentes

Nombres:

Documento:

Teléfonos:

Email:

Señor usuario, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, el ICBF solicita su autorización para la recolección y tratamiento de sus datos personales a fin de realizar caracterización poblacional y medición de calidad de servicio mediante encuesta, en cumplimiento de la misión institucional y funciones legales. Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web. <http://www.icbf.gov.co>

Seleccione

Ingresar

[Política de Confidencialidad y Condiciones de Uso](#)
El servicio de Videollamada es de lunes a sábado de 6:00 AM a 10:00 PM en jornada continua.

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Llamada en Línea)

Bienvenidos a la *Llamada en Línea*
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

Bienvenido al servicio de llamada virtual del Instituto Colombiano de Bienestar familiar - ICBF. Ingrese la información en los campos solicitados para establecer una llamada de voz con uno de nuestros asesores.

Para realizar esta llamada es necesario:

- Computador PC con navegador Google Chrome o Firefox.
- Tablet o Smartphone con sistema operativo Android y navegador Google Chrome.
- Tarjeta de sonido.
- Micrófono y altavoces.
- Acceso a internet con una velocidad mínima de 512kbps.

Si no es posible establecer conexión por medio de este servicio debido a restricciones de seguridad del equipo donde se encuentra, con gusto atenderemos su solicitud por medio de los otros canales dispuestos para este fin.

Recuerde permitir al servicio de click-to-call utilizar su cámara y micrófono dando clic en el botón "Permitir" ubicado en la barra que se despliega al marcar.

webrtc.inconcertcc.com x
Utilizar el micrófono
Permitir Bloquear

Lo entiendo

Bienvenidos a la *Llamada en Línea*
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

BIENESTAR FAMILIAR
GOBIERNO DE COLOMBIA



CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Chat)

Bienvenidos al *Chat*

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF



GOBIERNO
DE COLOMBIA

INFORMACIÓN

Nombre :

Celular :

Correo Electrónico :

Teléfono Fijo :

Asunto :

Tipo de solicitud

HABEAS DATA

Señor usuario, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, el ICBF solicita su autorización para la recolección y tratamiento de sus datos personales a fin de realizar caracterización poblacional y medición de calidad de servicio mediante encuesta, en cumplimiento de la misión institucional y funciones legales. Para mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web [Política de Tratamiento de Datos Personales](#)

Ingresar

Importante: Para utilizar este servicio en optimas condiciones se recomienda utilizar el navegador Chrome, es necesario habilitar las ventanas emergentes en tu dispositivo.

Horarios de Atención : Las 24 horas del día en jornada continua.

Se informa a los ciudadanos que el ICBF ya no tiene a su disposición la sala correspondiente al componente alimentario de ayuda humanitaria. Para obtener mayor información haga click en la página de la [Unidad de Víctimas](#)



BIENESTAR
FAMILIAR

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos)

Este canal de atención está dispuesto para recepcionar sus solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes. Razón por la cual a través de este medio deberá **abstenerse de intercambiar, divulgar, transmitir y/o exhibir material de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad**, de acuerdo con lo mencionado en el Artículo 24 de la Ley 1336 de 2009, el cual modifica el artículo 218 de la Ley 599 de 2000: que menciona "*El que fotografíe, filme, grabe, produzca, divulgue, ofrezca, venda, compre, posea, porte, **almacene, trasmita o exhiba, por cualquier medio, para uso personal o intercambio**, representaciones reales de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad, incurrirá en prisión de 10 a 20 años y multa de 150 a 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Igual pena se aplicará a quien alimente con pornografía infantil bases de datos de Internet, con o sin fines de lucro. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad cuando el responsable sea integrante de la familia de la víctima.*"

Para una mejor experiencia y garantizando la efectividad de la atención, se recomienda el uso de los navegadores Google Chrome o Mozilla Firefox para acceder al formulario PQRS.

Entendido

No Entendido



9. Intervención de la Comunidad



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

INTERVENCION DE LA COMUNIDAD



Yo Opino.....

Yo sugiero....

Yo resalto...



10. Evaluación



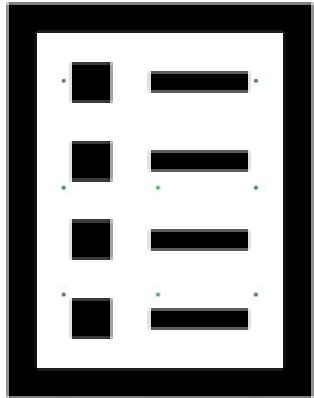
El futuro
es de todos

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**