



Gobierno del
Cambio



BIENESTAR
FAMILIAR



Mesa Pública

Atención a la Primera Infancia-Nutrición

Regional Boyacá

Liliana Rocio Aranguren Yañez-Directora (E) Regional Boyacá

Gloria Mercedes Monsalve Piñeros-Coordinadora del Centro Zonal



BIENVENIDOS



Silenciar los micrófonos y apagar cámara de video



Se informa que la reunión se grabará



Se realizará el registro de los asistentes a través del formulario enviado al chat de la reunión Teams



Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra



Himno Nacional



Instalación por parte de Dirección regional ICBF-Coordinación Centro Zonal Tunja 1

1. Contexto institucional.
 2. Contexto Rendición Pública de Cuentas.
 3. **Informe de gestión** de la vigencia con énfasis en todos los temas Misionales: enfoque territorial y diferencial.
 4. **Gestión administrativa:** Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
 5. **Ejecución financiera:** presupuesto de funcionamiento e inversión.
 6. **Gestión contractual** asociada a metas.
 7. **Ejecución de políticas, programas y proyectos:** cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
 8. **Acuerdo de paz:** avances en la implementación
 9. **Espacio de participación** de partes interesadas
 10. **Compromisos adquiridos:** informe para el seguimiento
 11. **Canales y medios para atención** a la ciudadanía e informe PQRS
 12. **Evaluación** de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas
- Cierre



1. CONTEXTO INSTITUCIONAL



INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

El ICBF

Establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito al Departamento administrativo para la Prosperidad Social - Decreto No. 4156 de 2011.



33 regionales



215 centros zonales



1.122 municipios con atención del ICBF



2.713.564 usuarios atendidos en 2022*



\$7,9 billones (Inversión 2022)



8.856 planta aprobada (2021) 4.958 contratistas (Dic 2022)



CENTRO ZONAL TUNJA 1

ESPECIALIZADO EN PREVENCIÓN



27

MUNICIPIOS



Cómbita, Cucaita,
Oicatà, Chíquiza,
Chivata Motavita,
Tunja, Samacá,
Siachoque,
Soraca, Toca,
Ventaquemada,
Sora, Sotaquirá,
Tuta.



Villa de Leyva
Sáchica.



Boyacá, Ciénega,
Jenesano, Nuevo
Colón, Ramiriquí,
Rondón, Tibaná,
Turmequé,
Viracachà.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR



ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

MISIÓN

Promover el desarrollo y la protección integral de los **niños, niñas y adolescentes**, así como el fortalecimiento de las capacidades de los **jóvenes y las familias** como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social.

VISIÓN

Lideramos la construcción de un país en el que los **niños, niñas, adolescentes y jóvenes** se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

TRABAJO ARTICULADO ENTRE TODAS LAS ÁREAS CON UN MISMO OBJETIVO

ATENCIÓN DURANTE TODO EL CURSO DE VIDA

Prevención y protección para el desarrollo integral



PARA GENERAR SOCIEDADES CON BIENESTAR

Apuestas de país por mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes



1 Más oportunidades para la primera infancia en los territorios

- 2.700.000 niños y niñas
- 400 municipios (255 PDET- ZOMAC)

2 Prevención articulada de las violencias contra niños, niñas y adolescentes

- Estrategia Atrapasueños
- Atención a las Familias

3 Protección y atención a las vulneraciones

- Sistema Justicia Familiar
- Justicia restaurativa en SRPA

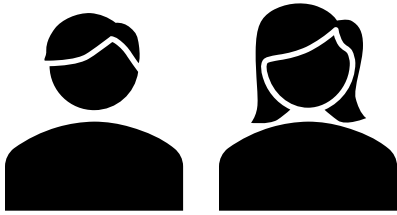
4 Contribución al Derecho humano a la alimentación

- Investigación Alimentaria
- Zonas de recuperación alimentaria
- Soberanía alimentaria

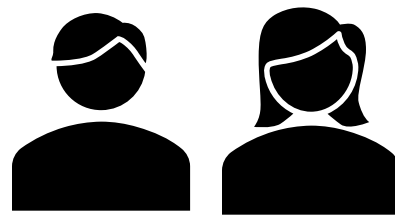


RESULTADO CONSULTA PREVIA

RENDICIÓN DE CUENTAS 2024



**NÚMERO DE ENCUESTAS
3175**



Usuarios	2141
Proveedores	268
Comunidad	139
Sociedad	288
Aliados Estratégicos	63
Estado	24
Colaboradores	181
Peticionarios	51

TEMA CONSULTA PREVIA

- ✓ Atención integral niños y niñas de 0 a 5 años.
- ✓ Acciones y estrategias para la prevención y atención de riesgos.
- ✓ Acompañamiento familiar y comunitario.

Toma mi sonrisa,
es algo pequeña
pero siempre sabrá
brillar en tu corazón.

El Principito



EXPERIENCIAS EXITOSAS 2023

Experiencias exitosas 2023



Temática: Fomento de
encuentros familiares

Descripción: Por medio de la conmemoración del día de la familia, se buscó incentivar valores que fomentan la unión familiar, el reconocimiento de logros y destrezas de los niños y niñas. Actividad que tuvo gran acogida por la comunidad educativa



Experiencias exitosas 2024



Temática: Salud y
Nutrición

Descripción: a través del juego y la exploración se fomentaron hábitos saludables en los niños y niñas los cuales con el apoyo de los padres de familia se pueden aplicar en casa.





¿Cómo vamos 2024?





Informe de ejecución

Financiera



PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL CZ TUNJA 1

2023



Programación Metas Sociales Y Financieras

MISIONAL / SERVICIO	UNIDADES PROYECTADAS	CUPOS PROYECTADOS	USUARIOS PROYECTADOS	PRESUPUESTO ASIGNADO
PRIMERA INFANCIA	564	11.625	11.625	40.204.324.021
FAMILIAS Y COMUNIDADES		106	318	126.163.160
NUTRICION	5	150	312	624.195.066
TOTAL GENERAL	569	11.881	12.255	40.954.682.247

PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL CZ TUNJA 1

2024



Programación Metas Sociales Y Financieras

MISIONAL / SERVICIO	UNIDADES PROYECTADAS	CUPOS PROYECTADOS	USUARIOS PROYECTADOS	PRESUPUESTO ASIGNADO
PRIMERA INFANCIA	567	12.837	13.431	41.781.460.595
FAMILIAS Y COMUNIDADES		297	891	311.778.076
ATRAPASUEÑOS	9	1.140	1.140	1.681.243.213
TOTAL GENERAL	576	14.274	15.462	43.774.481.884

Cuanto hemos avanzado 2024 - Contractual



Tipo de contrato	Cantidad - 2024	Valor - 2024
Contratos de aporte	35	43.462.703.808
Contratos prestación de servicios	12	421.200
TOTAL	47	43.463.125.008



PRESUPUESTO ASIGNADO PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA A NIÑOS , NINAS Y ADOLESCENTES									
NOMBRE SERVICIO	UDS	CUPOS	USARIOS	UDS ATENDIDAS	CUPOS ATENDIDOS	USARIOS ATENDIDO	RECURSOS ASIGANDOS	RECURSOS ADICIONALES	TOTAL
HCB-FAMI FAMILIAR	101	1.265	1.265	101	1.265	1.265	\$ 839.225.629	\$ 2.373.004.107	\$ 3.212.229.736,00
HCB -COMUNITARIO	240	2.457	2.457	234	2.397	2.397	\$ 2.129.233.025	\$ 5.643.145.450	\$ 7.772.378.475,00
HCB-AGRUPADOS- COMUNITARIO	7	182	182	7	182	182	\$ 155.359.190	\$ 427.915.235	\$ 583.274.425,00
HOGARES INFANTILES - ISTITUCIONALES	8	1.070	1.070	8	1070	1070	\$ 2.625.472.910	\$ 1.601.605.960	\$ 4.227.078.870,00
CDI CON ARRIENDO	3	345	345	3	345	345	\$ 898.380.345	\$ 812.308.445	\$ 1.710.688.790,00
CDI SIN ARRIENDO	28	2669	2669	28	2669	2669	\$ 6.548.959.997	\$ 2.989.443.745	\$ 9.538.403.742,00
DIMF	143	2740	2740	143	2740	2740	\$ 4.707.141.900	\$ 4.959.175.320	\$ 9.666.317.220,00
EDUACION INICIAL RURAL -FAMILIAR	20	400	400	20	400	400	\$ 809.308.400	\$ 836.466.400	\$ 1.645.774.800,00
EDUACION INICIAL DISPERSA -FAMILIAR	17	272	272	17	272	272	706.987.568	\$ 725.305.680	\$ 1.432.293.248,00
ATRAPASUEÑOS	9	1140	1140	9	1140	1140	1.681.243.213		\$ 1.681.243.213,00
SOMOS FAMILIA,SOMOS COMUNIDAD		297	891		297	891	311.778.076		\$ 311.778.076,00
	567	12.837	13.431	570	12.777	13.371	\$ 21.413.090.253	\$ 20.368.370.342	\$ 41.781.460.595,00



MODALIDADES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN EN PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD FAMILIAR



Servicios:

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar – DIMF.
- Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar, Familia Mujer e Infancia – FAMI
- EIR-Educación inicial Rural

Características:

- Familia como mediador del desarrollo desde el cuidado, crianza y educación.
- Aprovecha potencialidades y particularidades culturales y geográficas de la ruralidad.
- Equipos interdisciplinarios como mediadores.
- 0 a 2 años en zonas urbanas y 0 a 5 años en zonas rurales y mujeres gestantes
- Atención en 4 encuentros grupales y un encuentro en el hogar.
- Entrega de Ración para preparar (mensual)

CUPOS ASIGNADOS PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA A NIÑOS , NIÑAS Y ADOLESCENTES						
NOMBRE SERVCIO	UDS	CUPOS	USARIOS	UDS ATENDIDAS	CUPOS ATENDIDOS	USARIOS ATENDIDOS
HCB-FAMI FAMILIAR	101	1.265	1.265	101	1.265	1.265
DIMF	143	2740	2740	143	2740	2740
EDUACION INICIAL RURAL FAMILIAR	20	400	400	20	400	400
EDUACION INICIAL DISPERSA -FAMILIAR	17	272	272	17	272	272
TOTAL MODALIDAD FAMILIAR	281	4677	4677	281	4677	4677

Servicios:

- Hogares Comunitarios de Bienestar HCB
- Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados

Características:

- En la vivienda de la madre/padre comunitario..
- Coordinación interinstitucional para la atención integral.
- Madre /Padre comunitaria como mediadora principal.
- 2 años a 4 años 11 meses 29 días en zonas urbanas y rurales
- Atención 8 horas / día – 5 días a la semana
- Entrega de ración servida (refrigerio – Almuerzo – refrigerio)

CUPOS ASIGNADOS PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA A NIÑOS , NIÑAS Y ADOLESCENTES							
NOMBRE SERVCIO	UDS	CUPOS	USARIOS	UDS ATENDIDAS	CUPOS ATENDIDOS	USARIOS ATENDIDOS	
HCB -COMUNITARIO	240	2.457	2.457	234	2.397	2.397	
HCB-AGRUPADOS-COMUNITARIO	7	182	182	7	182	182	
TOTAL MODALIDAD COMUNITARIA	247	2639	2639	241	2579	2579	

Servicios:

- Centros de Desarrollo Infantil - CDI
- Hogares Infantiles –HI

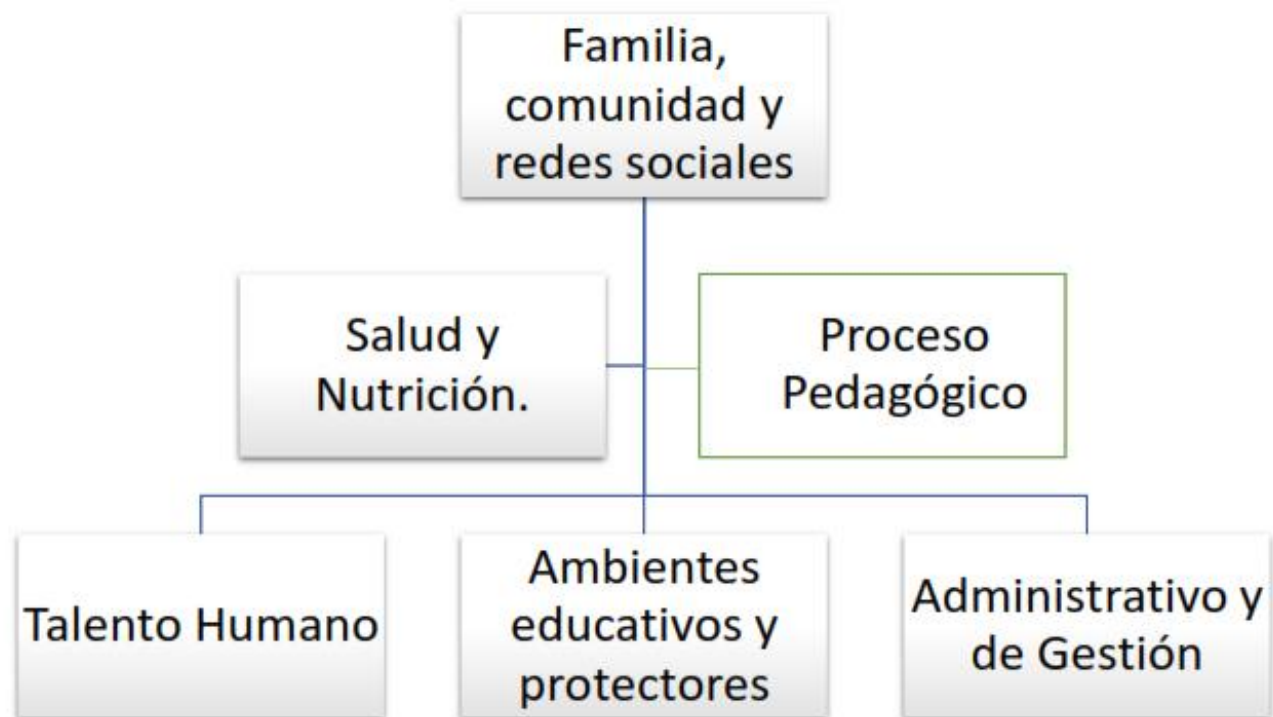
Características:

- Espacios especializados.
- Acciones pedagógicas intencionadas y de cuidado calificado
- Equipos interdisciplinarios como mediadores.
- 2 años a 4 años 11 meses, 29 días en zonas , de 6 meses a 2 años, cuando su condición así lo amerite
- Atención 8 horas / día – 5 días a la semana
- Entrega de ración servida (refrigerio – Almuerzo – refrigerio)

CUPOS ASIGNADOS PARA LA ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA A NIÑOS , NIÑAS Y ADOLESCENTES						
NOMBRE SERVCIO	UDS	CUPOS	USARIOS	UDS ATENDIDAS	CUPOS ATENDIDOS	USARIOS ATENDIDOS
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONALES	8	1.070	1.070	8	1070	1070
CDI CON ARRIENDO	3	345	345	3	345	345
CDI SIN ARRIENDO	28	2669	2669	28	2669	2669
TOTAL MODALIDAD INSTITUCIONAL	39	4084	4084	39	4084	4084



Componentes de calidad de la Atención



Logros 2024



Temática: Fortalecimiento de vínculos

- Se ha garantizado la atención continua de los usuarios pertenecientes a las modalidades de atención de los municipios de jurisdicción.
- Se han desarrollado estrategias lúdico pedagógicas que han permitido el diálogo participativo en la formación por parte de los padres hacia sus hijos, bajo la Estrategia “Mis manos te enseñan y las catorce practicas de cuidado y crianza”.
- Se fortalecieron los vínculos afectivos y familiares.
- Las familias asumen su corresponsabilidad en el desarrollo de las niñas y niños.
- Las familias han interiorizado nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de los niños y niñas involucrando las diferentes estrategias de aprendizaje al interior de sus hogares.
- Asistencia ha brindado asistencia técnica permanente en el fortalecimiento de capacidades de atención integral a Madres comunitarias, agentes educativos y talento humano en general de las diferentes modalidades de atención.

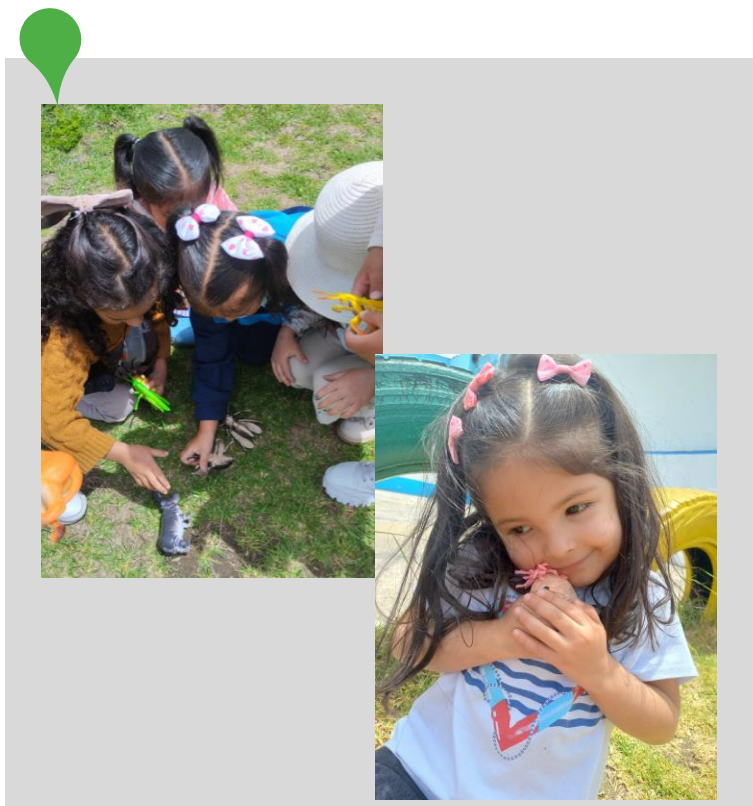
Logros 2024



Temática: Promoción del buen
trato y la paz

- Para vigencia 2023 y 2024 se han podido realizar visitas en sitio a través de las cuales han permitido la verificación de cumplimiento de las condiciones de calidad y obligaciones contractuales de las Entidades Administradoras de Servicio que vienen administrando los programas de atención.
- Propiciar espacios de diálogo en ejercicio de los Comités Técnicos Operativos de manera que se ha logrado un acercamiento con Representantes Legales, Madres Comunitarias, Coordinadoras y talento humano lo cual ha permitido articular estrategias que han coadyuvado a mejorar la prestación del servicio.

Retos



Temática: Estrechando lazos

- Continuar con el fortalecimiento de alianzas con las entidades territoriales, que generen un impacto integral en la vida de nuestros niños y niñas.
- Seguir Creando entornos seguros para los niños y niñas donde los padres se fortalezcan en pautas de crianza, estén preparados para activar cualquiera de las rutas de atención en casos de amenaza o vulneración de los derechos y se creen articulaciones con las diferentes entidades para una atención eficiente y de calidad.
- Continuar con la ejecución de los diferentes programas de atención, de acuerdo a las necesidades propias de cada municipio, realizando los procesos de focalización de manera articulada con el ente territorial, que permitan garantizar la plena cobertura.
- Seguir ofreciendo apoyo y acompañamiento para el cumplimiento de las obligaciones contractuales en la ejecución de los contratos de aportes desde cada uno de los componentes de calidad en la operatividad de los servicios de atención a la primera infancia.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL



COMITES DE CONTROL SOCIAL CONFORMADOS EN
TODAS LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN

580

VEEDURIAS CIUDADANAS CONFORMADAS EN
TODAS LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN

150



FUNCIONES

- Construir un plan de acción teniendo en cuenta el formato diseñado como orientación para esto.
- Verificar la calidad de la atención en los servicios de la primera infancia para la garantía de los derechos de los niños, niñas y madres gestantes.
- Presentar reportes de forma escrita al centro zonal del ICBF y al operador del servicio de las situaciones identificadas durante el control social a los servicios.
- Realizar reuniones periódicas entre las(os) integrantes del comité.
- Realizar propuestas para el mejoramiento de los servicios de educación inicial.
- Encargarse, cuando se considere necesario, de abrir el buzón de sugerencias.
- Verificar la realización de las dos (2) evaluaciones de satisfacción (como mínimo) que debe realizar la EAS y realizar seguimiento a estas.



NUTRICIÓN ALIMENTO DE ALTO VALOR NUTRICIONAL

ALIMENTO DE ALTO VALOR NUTRICIONAL – AAVN

- **Complementos alimentarios** de alto valor nutricional.
- **Desde 1976 el ICBF**, produce AAVN para los beneficiarios de la modalidad de atención.
- La distribución es gratuita **a través de los programas del ICBF.**



Temática: AAVN

ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL

Generalidades



¿Qué son los AAVN?

Alimentos fortificados,
buena fuente de macronutrientes
(carbohidratos, proteínas y grasas) y
micronutrientes (vitaminas y minerales)

¿Para qué sirven?

Contribuyen a la prevención de las principales de **deficiencias de micronutrientes que presenta la población infantil (hierro, vitamina A y zinc)**

Población beneficiaria

Modalidades del ICBF

Entregas especiales

AAVN por convenios o contratos de aporte

Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud, Mujeres gestante y madres en periodo de lactancia.

Atención emergencias, desastres, desplazamiento, ola invernal, entre otros.

Atención población no beneficiaria del ICBF (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, pacientes con VIH, TBC, o cáncer, entre otros) con previa suscripción de convenio.

Se puede consumir en diferentes preparaciones propias del territorio (bebidas, tortas, galletas, carnes, etc)

ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL



Referencias AAVN

Clase	Tipo	Referencia	Presentación
 Sólidos (Polvo)	Bienestarina Más®	Bienestarina Más® Tradicional (Natural) Bienestarina Más® Sabores (Fresa/Vainilla Natural)	Empaque primario: Bolsa por 900g Empaque Secundario: Saco por 25 bolsas de 900g (22,5Kg)
	Alimento Mujer Gestante y Madre en periodo de Lactancia (Alimento MG – ML)	Alimento MG–ML (Vainilla Artificial)	
 Líquidos	Bienestarina® Líquida	Bienestarina® Líquida Vainilla Natural	Empaque primario: Caja por 200mL
		Bienestarina® Arroz, Avena, Quinoa - AAQ	Empaque Secundario: Caja por 36 unidades de 200mL

ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL



Bienestarina Mas[®]

- ✓ Se elabora con alimentos que además de tener la energía tienen un alto contenido de vitaminas y minerales.
- ✓ No contiene aditivos, conservantes, ni colorantes.
- ✓ Fortificada con 9 vitaminas y 5 minerales entre estos, aquellos que tienen más importancia en la primera infancia como la vitamina A, D, C, el hierro, el calcio y el zinc.
- ✓ Existen tres presentaciones:
 - 1) Bienestarina Más[®],
 - 2) Bienestarina Más[®] sabor vainilla natural,
 - 3) Bienestarina Más[®] sabor fresa natural.



NTC 5148:2003 “Productos elaborados con base en cereales para alimentación a partir de los 6 meses de edad”



Materia Prima (MP)	B MÁS Tradicional	B MÁS Sabores
Harina de Trigo	X	X
Fécula de Maíz	X	
Harina de Soya	X	X
Leche en Polvo	X	X
Fosfato Tricálcico	X	X
Premezcla vitaminas y minerales	X	X
Ácido graso Omega 3 (ALA)	X	X
Empaque BOPP	X	X
Empaque 22,5 kg	X	X
Sabor Vainilla / Fresa (Natural)		X

Vida útil: 6 meses

ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL

Diversas Recetas con AAVN



Crepes de huevos y vegetales



Bocados de pescado



Torta de naranja



Muffins de banano



ENTREGA DE AAVN EN LA **VIGENCIA** 2023 **CZ TUNJA 1**

PROGRAMACIÓN ENTREGA DE AAVN 2023 CZ TUNJA 1													
BIENESTARINA MÁS 2023	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	94.837	108	8.292,6	5.966,52	9.949,57	6.034,53	10.154,18	5.674,98	10.483,95	6.034,53	10.261,12	9.145,38	12.731,32

RP – Ración preparada

RPP – Ración para prepara



ESPACIO DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS



COMPROMISOS ADQUIRIDOS INFORME PARA EL SEGUIMIENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Remitir vía correo electrónico al alcalde del municipio de chivata indicando los criterios y lineamientos técnicos para la apertura de un Hogar Comunitario de Bienestar FAMI en el Municipio	Carmen Elena Lopez de Vega	2023-08-08
Enviar correo electrónico a la Comisaria de Familia de chivata la presentación e indicaciones técnicas para las postulación de familias beneficiarias al programa Mi Familia.	Carmen Elena Lopez de Vega	2023-08-08

Informe PQRS

Canales de Atención

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	TOTAL	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN	Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	66	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 1 día y de mayor tiempo 15 días.
	Hogares Comunitarios de Bienestar		
	Reclamación/Certificación Madres Comunitarias		
	Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares		
	Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)		
QUEJAS	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	3	Promedio de 10 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 7 días y de mayor tiempo 11 días.
RECLAMOS	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	52	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 1 día y de mayor tiempo 15 días.
	Instalaciones Físicas Inadecuadas		
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		
SUGERENCIAS	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 2 días y de mayor tiempo 6 días.
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN- IO CON TRÁMITE	Servicio al ciudadano	21	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 0 días y de mayor tiempo 16 días.
		144	

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	TOTAL	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN	Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	52	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 1 día y de mayor tiempo 15 días.
	Hogares Comunitarios de Bienestar		
	Reclamación/Certificación Madres Comunitarias		
	Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares		
QUEJAS	Maltrato al Ciudadano	1	5 días hábiles en brindar respuesta de fondo
RECLAMOS	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	42	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 1 día y de mayor tiempo 15 días.
	Instalaciones Físicas Inadecuadas		
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		
SUGERENCIAS	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	3	Promedio de 8 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo de respuesta 2 días y de mayor tiempo 14 días.
	Infraestructura física y tecnológica		
INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN- IO CON TRÁMITE	Servicio al ciudadano	11	Promedio de 7 días hábiles en brindar respuesta de fondo, siendo el menor tiempo respuesta 0 días y de mayor tiempo 14 días.
		109	

Canales de Atención

PRESENCIAL

- **Centro Zonal Tunja 1:** Carrera 11 # 7 - 39 Sur Piso 2 Barrio Libertador
- Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm



VIRTUAL

- **Formulario WEB ICBF** (Lunes a Domingo 24 horas)
- **Correo electrónico** (atencionalciudadano@icbf.gov.co y anticorruccion@icbf.gov.co)
- **Click to call** (Lunes a Sábado 6:00 am a 8:00 pm)
- **Chat** (Lunes a Domingo 6:00 am a 8:00 pm)
- **Videollamada** (Lunes a Domingo 6:00 am a 8:00 pm)
- **WhatsApp** 320 239 16 85 (Lunes a Domingo 8:00 am a 6:00 pm)

ESCRITO

- Buzón de Sugerencias
- Punto de Correspondencia



TELEFÓNICO

- **Línea 141** (Lunes a Domingo 24 horas)
- **Línea Nacional** 01800-91 80 80 (Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm)
- **Línea anticorrupción** 01800-91 80 80 Opción 4 (Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm)
- **Línea para Entidades del SNBF** 01800-11 21 40 (Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm)
- **Teléfono Centro Zonal:** 57(601) 437 76 30. Ext: 801004 (Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm)

Canales Anticorrupción

¡Juntos prevenimos y enfrentamos la corrupción!

Conoce los canales para reportar posibles hechos de corrupción:



Línea gratuita nacional:

01 8000 91 80 80, opción 4.



Correo electrónico:

anticorrupción@icbf.gov.co



Canales virtuales:

redes sociales, chat, video-chat

y formulario web:

www.icbf.gov.co



Presencial en centros zonales y direcciones regionales.

Horario de atención

lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Página WEB

www.icbf.gov.co



Inicio El Instituto Programas y Estrategias Transparencia y Acceso a la Información Pública Atención y Servicios a la Ciudadanía Participa Contratación Noticias

Usted está en: Inicio »

Atención y Servicios a la Ciudadanía

El ICBF dispone a continuación los canales y medios para atender solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes, así como dispone la información relacionada con la gestión, normativa e informes de atención a la ciudadanía.

→ Consulta también sobre [Solicitudes de Acceso a la Información Pública](#).



LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

[Llámanos](#)



Ventanilla de Trámites y Servicios



Portafolio de Oferta Institucional



Preguntas y Respuestas Frecuentes



Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Trámites y Servicios

Agendar Cita

El ICBF cuenta con el servicio en línea para agendar carta legal de adopciones e iniciar la solicitud del proceso de adopción.

[Más Información](#)



Asistente de Adopciones



Participación

**Evaluación de la Audiencia Pública
de Cuentas
Queremos saber tu opinión**



ICBF te escucha



¿ Qué esperas en el 2025 y 2026 del centro zonal, la Regional y el ICBF?



Gracias