### MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL LA FLORESTA

#### Advertencia:

En la Mesa Pública no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:

....**PARÁGRAFO.** Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.

No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.



## INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

Juliana Pungiluppi Leyva Directora General

Selma Patricia Tirado Roldan Director(a) Regional Antioquia

Adriana María Ospina Henao Coordinador(a) Centro Zonal La Floresta



### **MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL XXXXX**

### Agenda:

- 1. Apertura
- 2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
- 3. Mesa Pública
- 4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- 5. Centro Zonal La Floresta Contexto
- 6. Protección
- 7. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- 8. (Temática Consulta Previa)
- 9. Compromisos adquiridos
- 10. Canales y medios para atención a la ciudadanía
- 11. Línea anticorrupción y página web
- 12. Evaluación de la Mesa Pública
- 13. Cierre



# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

#### ¿Que es rendir cuentas?\*

"La rendición de cuentas es un derecho al diálogo" Andreas Schedler

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48. DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo**.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la **búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública** y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.



## Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

### **Participación**

<u>Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS</u>. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para **evaluar la gestión realizada y sus resultados** con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

### Transparencia institucional

Ley 1712 de 2014. ARTÍCULO 30. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

• • •

**Principio de transparencia**. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

...

## Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

### Ley anticorrupción

Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

- a) Convocar a audiencias públicas;
- •••
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo **tendrán que rendir cuentas** de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

### **MESA PÚBLICA**

#### Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, 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.





#### **ICBF**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- "Cecilia de la Fuente de Lleras", es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, 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 ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



#### **MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018**

#### VISIÓN

cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

Promover los derechos de los Ampliar cobertura y niños, niñas y mejorar calidad en la atención integral de la adolescentes y prevenir los riesgos Primera Infancia o amenazas de su vulneración BIENESTAR FAMILIAR Promover el desarrollo, fortalecer los vínculos de cuidado mutuo y prevenir violencia intrafamiliar y de género en las familias y las comunidades er la seguridad alimentaria y nu

Trabajar con calidad y fransparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

MISIÓN

PERSPECTIVA FINANCIERA

EN LA PERSPECTIVA DE PROCESOS

Tenemos un Sistema de Gestión que propende por Impulsar una cultura de la evaluación y gestión de la calidad para el mejoramiento continuo. Promover condiciones laborales que hagan del ICBF el mejor lugar para trabajar

Reducir los impactos ambientales generados por nuestra actividad. Gestionar el conocimiento institucional, con sistemas de información integrados y seguros.

Hacer un uso
eficiente de los
recursos de los
niños, niñas y
adolescentes,
porque son
sagrados

EN LA PERSPECTIVA DE ALIADOS Y SOCIEDAD

Buscamosi

Articular las instancias del Instituto
Colombiano de Bienestar Familiar y del
Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

1

Trabajar con transparencia y buen gobierno para promover el control social y la participación ciudadana.



#### Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022

#### **Nuestros Valores**

#### Objetivos Estratégicos

Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial

Gestionar recursos financieros 3 adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.

Fortalecer una cultura 📮 organizacional basada en el 😑 servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

> Brindar condiciones 7 de seguridad y salud en el ICBF.

#### Objetivos Estratégicos

- 2 Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nive nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
- Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias, consolidando al ICBF como referente en América Latina.
- 6 Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.
- Fortalecer la gestión. seguridad y privacidad de la información, y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

Servicio



Respeto

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



#### Visión • Hisión

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.



#### **CENTRO ZONAL LA FLORESTA**



Municipios de influencia Los Municipios de Medellín, Angelópilis, Armenia, Barbosa, Bello, Caldas, Copacabana, Envigado, Girardota, Heliconia, Itagüí, La Estrella Sabaneta,

Funcionarios	Dic - 2018	Jul - 2019
Personal de Planta	54	56
Contratistas	6	19
Vacantes	3	5

Cifras poblacionales	Adolescencia (14 - 17 años)
Proyección de población 2018 - DANE	2.791.000



#### CONTEXTO CENTRO ZONAL LA FLORESTA

•La relación del centro zonal Floreta desde el SRPA, con las administraciones municipales del área metropolitana se da en la corresponsabilidad de estos para garantizar la protección integral de los adolescentes que ingresan al SRPA por diferentes delitos •El centro zonal esta ubicado en zonal residencial, existen diferentes establecimientos comerciales, educativos, religioso, de salud, de entretenimiento y de servicios, tanto de económica como de administración pública .

•Los centro educativos son en su mayoría públicos y se cuenta con una institución técnica., y en su mayoría conviven familias de clase media.

- La problemáticas que afectan a nivel social son:
- La existencia de grupos al margen de la ley.
- Consumo de sustancias psicoactivas.
- Las agresiones entre estudiantes al interior de las instituciones educativas.
- Enfrentamientos entre los grupos al margen de la ley.
- La utilización y reclutamiento de los NNA por grupos al margen de la ley.
- Hurtos a los residentes del sector.
- · Familias disfuncionales.

Político



Económico



Social



- Alto flujo vehicular tanto de vehículos particulares como de rutas escolares que dificulta la movilidad en el sector de la Floresta.
- Además presenta una amplia zona de arborización, especialmente a la zona correspondiente a la canalización del metro y la quebrada la Hueso.
- •Contaminación de la Quebrada la hueso, espacio que es utilizado por habitantes de calle, generando inseguridad en el sector.

 Existen diferentes lugares utilizados como espacios de encuentros culturales, como el parque de la Floresta, la Biblioteca, El Instituto Tecnológico Metropolitano.

Ambiental Cultu





2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	41	2.303	11.830	\$23.878.649.870
CONSOLIDADO ATENCIÓN	62	3.773	17.108	\$21.652.196.803
%	105%	106%	104%	91%

Junio - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	38	2.245	16.212	\$21.338.060.789
EJECUCIÓN CORTE JUNIO 30	38	2.033	4.860	\$10.354.128.416
%	100%	90%	30%	48%

Fuente: Intranet ICBF-Estadísticas Institucionales Metas Sociales Y Financieras



Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores -San José 0850	APOYO POST INSTITUCIONAL	1	250	250	\$ 941.822.000
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores –Carlos Lleras 0842	APOYO POST-INSTITUCIONAL RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	85	85	\$ 320.163.851
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores –Carlos Lleras 0819	CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADO	2	330	330	\$ 7.171.653.785
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores -San José 0816	CENTRO DE EMERGENCIA	1	40	40	\$ 753.437.462
Fundación Hogares CLARET 0799	CENTRO DE EMERGENCIA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	9	108	\$ 159.799.029



Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Instituto Psicoeducativo De Colombia – IPSICOL 0801	CENTRO TRANSITORIO	1	37	13.320	\$ 746.433.906
Instituto Psicoeducativo De Colombia – IPSICOL 0802	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	1	30	30	\$ 642.807.882
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores –Carlos Lleras 0805	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	1	25	25	\$ 540.842.424
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores -San José 0847	EXTERNADO JORNADA COMPLETA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	2	167	167	\$ 1.606.047.738
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores -San José 0845	EXTERNADO MEDIA JORNADA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	21	21	\$ 120.006.948



Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores -San José 0804	INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	261	261	\$ 4.419.884.456
Fundación Hogares CLARET 0800	INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	37	37	\$ 631.553.514
·	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	8	310	310	\$ 1.139.159.625
Asociación De Pedagogos Reeducadores Egresados De La Fundación Universitaria Luis Amigó – ASPERLA 0840	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	100	100	\$ 348.910.819



Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Corporación Centro De Atención Especializada CRECER 0839	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	60	60	\$ 221.148.270
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores - San José 0844	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	7	200	200	\$ 917.738.907
Asociación De Pedagogos Reeducadores Egresados De La Fundación Universitaria Luis Amigó – ASPERLA 0841	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	2	40	40	\$ 175.578.438
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores - San José 0853	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	1	35	35	\$ 106.584.407



Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores - San José 0852	SEMICERRADO-EXTERNADO JORNADA COMPLETA	2	55	55	\$ 530.381.798
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores - San José 0851	SEMICERRADO-EXTERNADO MEDIA JORNADA	1	15	15	\$ 71.422.921
Congregación De Religiosos Terciarios Capuchinos De Nuestra Señora De Los Dolores - San José 0815	SEMICERRADO-INTERNADO	1	90	90	\$ 1.543.066.470



#### Logros

- 1. La creación del Centro especializado para el SRPA (Centro zonal la Floresta).
- 2. La consecución de la nueva sede para el Centro Zonal la Floresta, la cual esta en proceso de adecuación.
- 2. La asignación de dos defensorías de Familias con equipos interdisciplinarios completos, para atender las modalidades de atención de la Institución Educativa de Trabajo San Jose.
- 3. Se incrementó la planta de personal, en las áreas psicosociales.
- 4. Creación de la Defensoria de Familia del programa de seguimiento Judicial al Tratamiento de drogas- SRPA.

#### **Retos**:

- Implementación del Sistema de Información Misional, (SIM), modulo del SRPA.
- 2. Adecuación del Centro Zonal con la infraestructura de los equipos tecnológicos necesarios para la implementación del SIM.



### Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	<b>Total 2018</b>	Principales motivos	2018	2019 (Enero – Julio)
		Solicitudes de otras entidades		
Peticiones	39	Comisorios	39	37
		Solicitudes de restablecimiento		
		Actitud de un servidor público	1	1
Quejas	1	El servicio que se presta en el centro zonal la Floresta		
Reclamos	0			
Sugerencias	0			
Denuncias	0	Contra el servicio que presta el operador del programa Nuevo Amanecer Rionegro	0	1



## Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

#### Logros:

- Dar respuesta oportuna a cada una de las peticiones que ingresan al Centro zonal.
- Atender a cada uno de los adolescentes y sus familias, brindando una atención oportuna, eficiente y eficaz.
- Articulación con cada una de las entidades que conforman el SNBF (Procuraduría, Fiscalía, instituciones educativas, policía, etc.)

#### **Retos**:

La implementación del Sistema de Información Misional (SIM), no solo en la adecuación de los equipos tecnológicos, sino también en la capacitación del personal en la apropiación del Sistema.



## TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD Aplicación del programa Principio de Oportunidad

### Principio de Oportunidad

- ART. 250 C. P. La Fiscalía General de la Nación está obligada a ejercer la acción penal y realizar la
- investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento.
- EXCEPCION: APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD: (marco de política criminal del estado y control de legalidad de Juez con función de Control de Garantías)
- SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO A PRUEBA
- INTERRUPCION DEL PROCEDIMIENTO
- RENUNCIA A LA PERSECUCIÓN PENAL.
- REQUISITOS GENERALES:
- Existencia de una conducta tipificada en el código penal.
- Mínimo de prueba de la que se infiera la autoría o participación en la conducta
- Fiscal adjunta EMP que desvirtúan presunción de inocencia
- El delito no esté excluido por la ley
- Existencia de alguna de las causales del artículo 324 Ley 906/2004 o artículo 175 ley 1098 /06
- Vele por derechos de las víctimas.



### TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD Aplicación del programa Principio de Oportunidad

### Principio de Oportunidad

- LIMITES:
- Constitucionales. Acto legislativo No. 03 de 2002, modificó art. 250 C.P.
- **Legales**: Ley 906 de 2004: Art. 321 a 330, Ley 1312 de 2009, ley 1474 de 2011 causal para cohecho, artículos 174 y 175 ley 1098 de 2006
- **Reglamentarios**: Art. 330 Ley 906 de 2004. Resoluciones 6657, 6658 de 2004, 3889 de 2009, 692 de 2012, 2370 de 2016 y 4155 del 29 de diciembre de 2016
- **Jurisprudenciales**. C-673 de 2005, C-979 de 2005, C-984 de 2011, C-2010 de 2007, C-378 de 2008, C-936 de 2010, C-157 de 2011, C-387 de 2014.



## TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD Aplicación del programa Principio de Oportunidad

## Principio de oportunidad en SRPA

- INSTRUMENTOS INTERNACIONALES:
- **Declaración de los Derechos del Niño** (ONU 1959) La promulgación de leyes tendrá en cuenta el Interés superior del Niño
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores (Reglas de Beijing adoptadas por Resolución 40/33 del 28 de noviembre de 1985).
- Regla 11 Remisión de casos. Posibilidad de atender a los menores de edad, presuntos infractores de la ley, sin recurrir a las autoridades competentes.
- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, adoptada mediante Resolución 44/25 del 20 de noviembre de 1989, vigente desde 2 de septiembre de 1990 y aprobada por el Congreso de la República mediante Ley 12 del 22 de enero de 1991).
- Artículo 40- 3- b.- " siempre que sea apropiado y deseable, la adopción de medidas para tratar a esos niños sin recurrir a procedimientos judiciales, en el entendimiento de que se respetarán plenamente los derechos humanos y las garantías legales."



### Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en Administración de Justicia

#### 1.- Externado Restablecimiento en Administración de Justicia:

Atención a adolescentes en inobservancia, amenaza o vulneración, asisten al servicio educativo, o no están escolarizados por extra edad, o han desertado del servicio educativo.

Facilitar a adolescentes y jóvenes el cumplimiento de condiciones en suspensión del procedimiento a prueba en aplicación del Principio de Oportunidad.

Intervención interdisciplinaria individual, familiar y con acompañamiento.

**PERMANENCIA:** 6 meses. Autoridad administrativa con equipo interdisciplinario y apoyo de equipo técnico de operador puede prorrogar.

En Principio de oportunidad permanencia por el término establecido por Juez de Control de Garantías.

**1.1**. Externado jornada completa Restablecimiento en Administración de Justicia: Atención todos los días hábiles del mes, durante ocho (8) horas diarias.

**2.2.Externado Media jornada Restablecimiento en Administración de Justicia:** Atención todos los hábiles del mes en jornada contraria a la escolar durante cuatro (4) horas diarias.



días

### Medidas complementarias y/o de Restablecimiento en Administración de Justicia

#### 2.- Internado Restablecimiento en Administración de Justicia:

Atención a los adolescentes con vulneración de derechos, en los casos en que lo procedente es la separación del medio familiar de origen o extenso por sus dificultades para ofrecer entorno protector.

Atención a adolescentes y jóvenes para facilitar el cumplimiento de condiciones en suspensión del procedimiento a prueba en aplicación del Principio de Oportunidad.

Se garantiza la atención especializada y la intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos.

FUNCIONA: 24 horas al día, 7 días a la semana

**PERMANENCIA:** 6 meses. autoridad administrativa con equipo interdisciplinario y apoyo de equipo técnico de operador puede prorrogar.

En Principio de oportunidad permanencia establecida por Juez de control de garantías.



### CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



#### Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



#### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



#### 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

Envia mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?





#### 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



### 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
- O Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

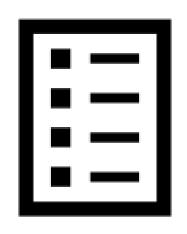
### Página web: www.icbf.gov.co



- 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...



### **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!

