

# MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL LA HORMIGA

## 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.*



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

---

**Juliana Pungiluppi Leyva**  
**Directora General**

**Carol Milena Burbano Enriquez**  
**Director(a) Regional Putumayo**

**Cindy Milena Carreño Estrella**  
**Coordinador(a) Centro Zonal La Hormiga**

**Municipio de Valle de Guamuez, fecha 28 de Julio de 2019**



# AGENDA MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL LA HORMIGA

1. Bienvenida y Presentación de la Metodología de la Mesa Publica
2. Entonación de Himnos
3. Apertura a cargo de la Directora Regional Putumayo Dra. Carol Milena Burbano Enriquez
4. Palabras de la Coordinadora del CZ La Hormiga Dra. Cindy Milena Carreño Estrella
5. Socialización Programa de Nutrición
6. Socialización Programa de Primera Infancia, Niñez y adolescencia y Familia
7. Dramatización sobre Ruta de atención de violencia sexual
8. Refrigerio
9. Socialización Protección
10. Socialización Atención al ciudadano
11. SNBF
12. Acto cultural
13. Respuestas a encuestas
14. Compromisos
15. Juegos tradicionales
16. Marcha Final.



# 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

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. 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 3o. 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.

...



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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.





# MISIÓN- VISIÓN 2019- 2022

## 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.**



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad dirigidas a los niños, niñas y adolescentes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.
- ✓ Asegurar una gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
- ✓ Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.
- ✓ Liderar la gestión del conocimiento en política de niñez y familia, consolidando al ICBF como referente en América Latina.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia







- ✓ Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva la innovación y el control la mejora continua y desarrollo del talento.
- ✓ Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.
- ✓ Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.
- ✓ Fortalecer la gestión seguridad y privacidad de la información y los entornos donde tratada, admistrada y custodiada.



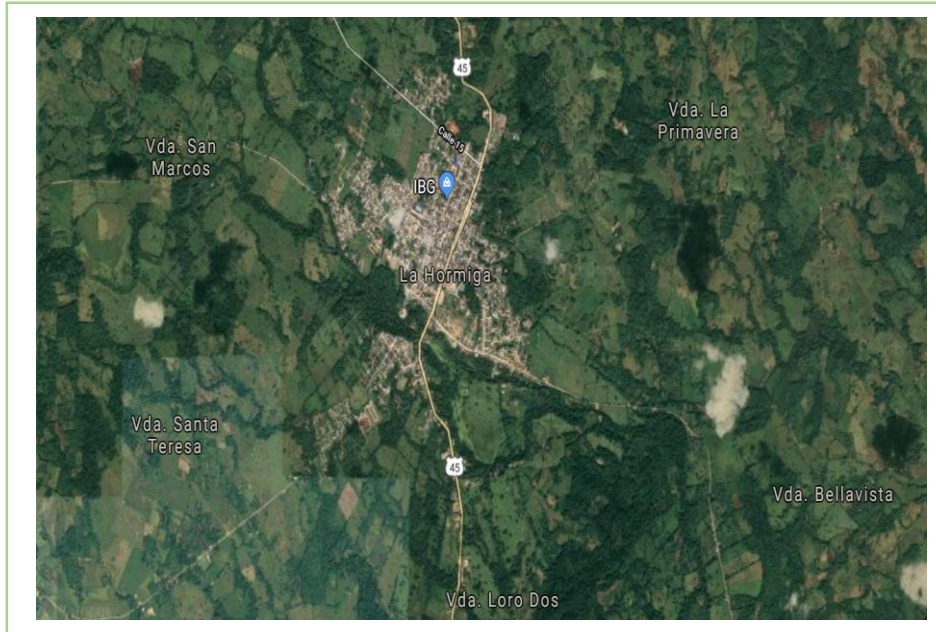
**El futuro  
es de todos**

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL LA HORMIGA



Municipios  
de  
influencia

Valle de Guamuez  
San Miguel  
Orito

Funcionarios	Vigencia 2019
Personal de Planta	17
Contratistas	5
Vacantes	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Población Sisbén	7.455	8.041	15.496







A partir del mes de Marzo de 2019 el Centro Zonal la hormiga ICBF inicio el proceso de consultas previas con la Población del Municipio de Valle de Guamuez especialmente con los beneficiarios de los Programas del ICBF, cuyo objetivo se encamino en determinar los temas de preferencia que la ciudadanía requiere sean presentados en el marco de la Mesa Pública. Lográndose en este proceso el diligenciamiento de un total de 310 consultas previas de las cuales 34 fueron virtuales y 276 físicas.

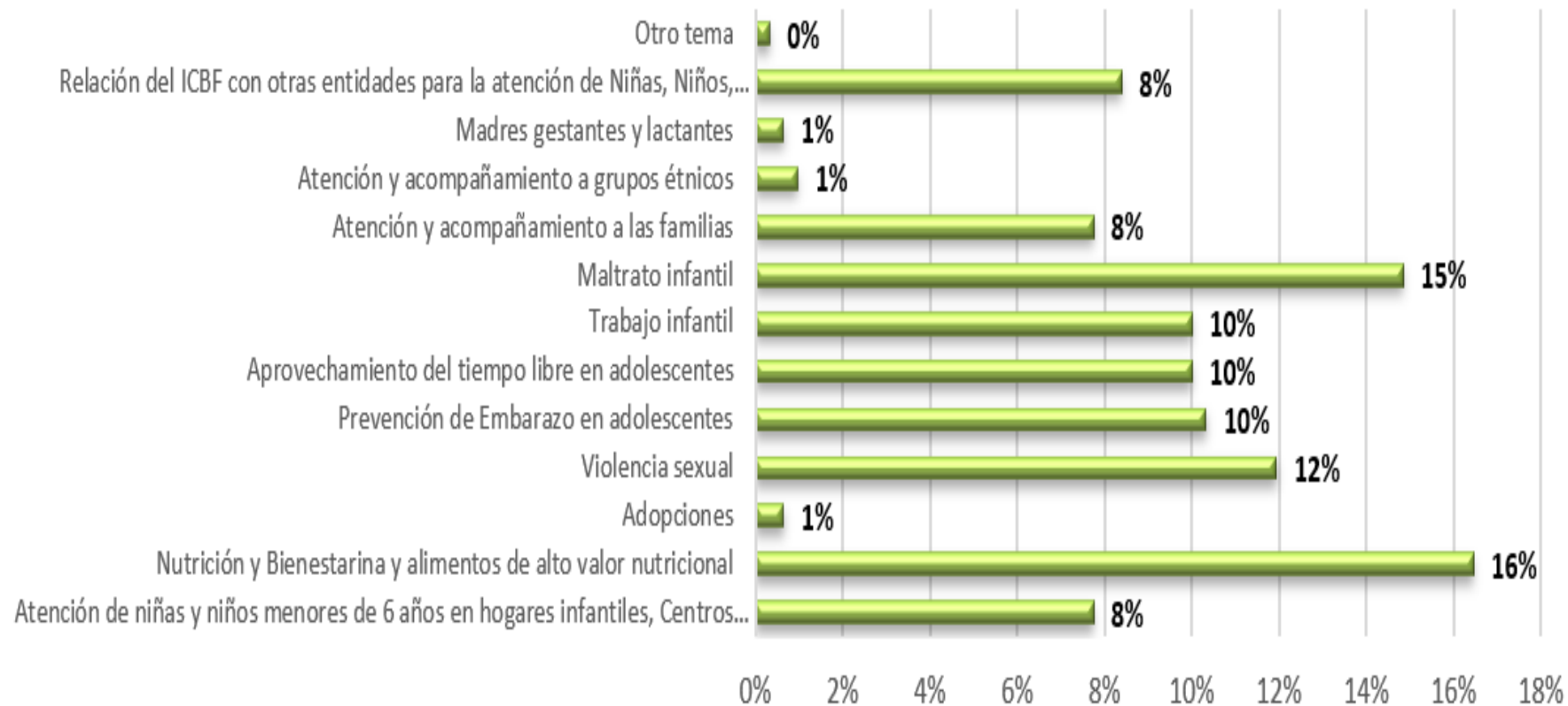


El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# TEMAS DE PREFERENCIA REQUERIDOS POR LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE VALLE DE GUAMUEZ





# SERVICIOS ICBF

- Nutricion.
- Primera Infancia.
- Niñez Adolescencia.
- Proteccion.
- Familia.
- Familias y Comunidades



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# NUTRICIÓN

## MIL DIAS PARA CAMBIAR EL MUNDO

La estrategia de atención y prevención de la desnutrición infantil es un conjunto de acciones en alimentación, y nutrición con una perspectiva pedagógica, familiar y social, encaminada a la atención y prevención de la desnutrición desde la gestación.

Su objetivo es mejorar el estado nutricional de los beneficiarios, prevenir el bajo peso para la edad gestacional en las mujeres gestantes y la desnutrición en niños y niñas menores de cinco años de zonas previamente focalizadas.

MUNICIPIO VALLE DE GUAMUEZ VIGENCIA 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	1	150	150	\$876'251.567



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# ¿Qué es la Bienestarina Más®?

Es un complemento alimentario de alto valor nutricional, el cual consiste en una mezcla de harinas y/o féculas de cereales (trigo, maíz), harina de soya y leche entera en polvo, con vitaminas y minerales.

Es entregado a la población vulnerable del País, a través de los programas del Instituto.





# ¿Desde qué edad se puede consumir y quién debe consumirla

Los beneficiarios del ICBF pueden consumir Bienestarina Más® desde los seis (6) meses de edad. Se debe tener en cuenta que es un complemento alimentario y no un sustituto de la alimentación o de la leche materna, está dirigido a todos los niños y niñas desde los seis (6) meses de edad, adolescentes, mujeres gestantes, madres en periodo de lactancia y adultos mayores. Por esto debe consumirse, como parte de una alimentación balanceada, es decir que deben incluirse alimentos de todos los grupos, en las cantidades adecuadas, y mantener hábitos de vida saludables. Para tener una alimentación adecuada se deben seguir las recomendaciones correspondientes.



# NUTRICIÓN

## Logros:

- ✓ Se entrega oportunamente desde el mes de febrero AAVN a la totalidad de los usuarios atendidos en la modalidad de primera infancia, familias y comunidades
- ✓ Se hace entrega de aproximadamente de 15,104kg de Bienestarina equivalente aproximadamente \$118,220,236 desde el mes de febrero hasta agosto de 2019.
- ✓ En la ola invernal del mes de julio se apoya con la entrega de 3600 unidades de Bienestarina líquida a las familias en situación de emergencia.
- ✓ - Inicio de la modalidad de atención recuperación nutricional para cambiar el mundo ( niños con riesgo de desnutrición)

## Retos:

- ❖ Continuar con la entrega oportuna de AAVN a los usuarios de las distintas modalidades de atención hasta el mes de diciembre.
- ❖ Contribuir a la recuperación del estado nutricional de los con DX de riesgo de desnutrición aguda con la modalidad de atención de recuperación nutricional para cambiar el mundo (50 cupos).
- ❖ Fortalecer a las familias en hábitos y estilo de vida saludables, para mejorar la condicional nutricional de los NNA.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
CORPORACION EL MINUTO DE DIOS DE GARZON N° CONTRATO 068	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	188	188	\$483.465.813
FUNDACION FRATERNIDAD N° CONTRATO 064	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	3	222	222	\$538.558.918
FUNDACION FRATERNIDAD N° CONTRATO 060	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	52	887	887	\$1.661.408.442
ASOCIACION DE VOLUNTADES PARA EL SERVICIO SOCIAL AVOSS N° CONTRATO 157	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	2	20	20	\$ 44.590.094





# MODALIDAD INSTITUCIONAL

La Modalidad está dirigida a niñas y niños de primera infancia, prioritariamente en el rango de edad de 2 años a menores de 5 años y hasta los 6 años en el grado de transición. Sin perjuicio de lo anterior, podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y los 2 años y cuando su condición lo amerite y la UDS cuente con las condiciones requeridas para atender esta población.

Estas modalidades funcionan en espacios institucionales para atender a los niños y niñas en la primera infancia. Son escenarios en donde se garantiza una atención de calidad, a través de la prestación del servicio de educación inicial, cuidado calificado y nutrición.



CDI Caminos de Esperanza 2  
Inspección el Placer



# MODALIDAD INSTITUCIONAL

CDI Bosque Encantado 1  
Barrio/ San Francisco



CDI Caminos de Esperanza 1  
Barrio/ La Esmeralda



CDI Sembrando semillas de Esperanza  
Inspección el Tigre



CDI Bosque Encantado 2  
Barrio/ El Recreo





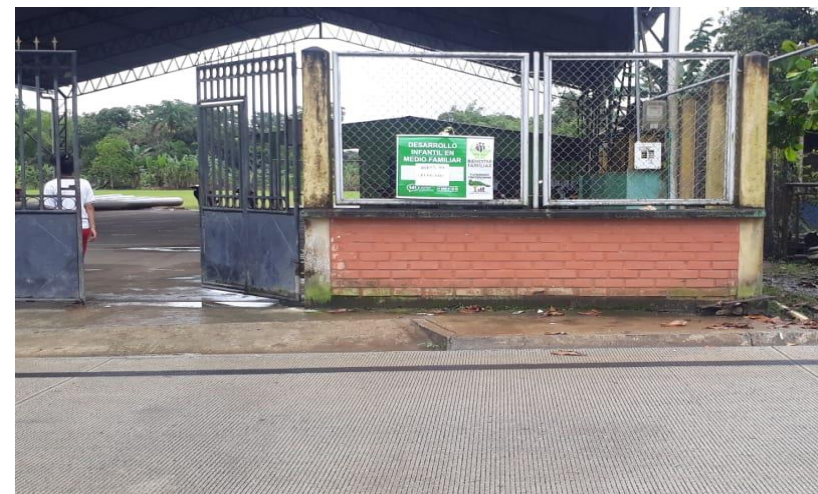
# MODALIDAD FAMILIAR

Garantiza el servicio de educación inicial, cuidado y nutrición a niños y niñas desde la gestación hasta menores de 5 años, en entornos comunitarios y el hogar, en el marco de la atención integral y diferencial, a través de acciones pedagógicas con los niños y niñas, de formación y acompañamiento con las familias, de nutrición; así como la gestión para promover los derechos de salud, protección y participación que permitan favorecer su desarrollo integral.

DIMF : UA. Hormiga Vereda el Rosal



DIMF : UA Nubes de Algodón Vereda Loro 1



# MODALIDAD TRADICIONAL HCB

Promover el desarrollo integral, de niñas y niños desde los 18 meses hasta 4 años 11 meses y 29 días, a través de acciones pedagógicas y de cuidado para el goce efectivo de sus derechos, la protección integral, la participación activa y organizada de la familia, la comunidad y las entidades territoriales, según las particularidades de los servicios que contempla esta modalidad.



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- ✓ Se logra garantizar la vinculación de niñas y niños de 0 a 4 años con enfoque diferencial.
- ✓ Se realizó la gestión y asignación de 38 cupos para niños y/o niñas de nacionalidad venezolana.
- ✓ Formación y fortalecimiento a las familias en cuidado y protección de la primera infancia.
- ✓ Se logra brindar la atención al 100% de los cupos asignados para el municipio de Valle del Guamuez.
- ✓ Se logró fortalecer a agentes educativos en política pública de primera infancia ley 1804 de 2016.

## Retos:

- ❖ Garantizar el 100% de las atenciones priorizadas en el marco de la política pública de primera infancia.
- ❖ Ampliar la cobertura de atención llegando a las zonas más dispersas del municipio Valle del Guamuez.
- ❖ Realizar visitas de supervisión a las unidades de servicio de las diferentes modalidades de atención con el fin de verificar las condiciones de calidad de la atención en cada uno de los componentes.
- ❖ Supervisar financieramente el 100% de los contratos de Primera Infancia, con el fin de garantizar el uso debido de los recursos asignados para la atención de todas las modalidades de primera infancia del municipio de Valle del Guamuez.





# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNOF	GENERACIONES CON BIENESTAR	0	400	400	\$ 120.488.600
CORPOACIÓN CASA AMAZONIA	GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	0	200	200	\$ 102.640.200
FUNOF	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	0	100	100	\$ 44.102.500



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

**GENERACIONES CON BIENESTAR**, es un programa que aporta a la construcción de la paz a través del arte, la cultura, la participación y el deporte, desarrollando acciones de prevención frente a distintas situaciones de riesgo y vulneración de los derechos de la niñez y la adolescencia, como:

- ✓ Trabajo infantil.
- ✓ consumo de sustancias psicoactivas.
- ✓ Embarazo en adolescentes.
- ✓ Proyecto de vida.
- ✓ violencias juvenil, sexual y escolar.
- ✓ Reclutamiento.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- ✓ Los encuentros vivenciales se desarrollaron con una actitud asertiva en los que cada uno de los Niños, Niñas y Adolescentes, aportaron nuevas experiencias permitiendo orientar en su proyecto de vida.
- ✓ Durante el desarrollo de los encuentros vivenciales el promotor de derechos proporciono acciones en pro de promover la protección integral y proyectos de vida de los niños, las niñas y los adolescentes, a partir de su empoderamiento como sujetos de derechos.
- ✓ Fortalecimiento de Niñas, niños y adolescentes de comunidades indígenas en usos y costumbres.

## Retos:

- ❖ Implementación de la política pública de Niñez y Adolescencia.
- ❖ Continuar fomentando el fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado, se realizaron encuentros vivenciales, propiciando la consolidación de entornos protectores para los niños, niñas y adolescentes, vinculando a padre de familia y entes gubernamentales.
- ❖ Los Niños, Niñas y Adolescentes identifiquen los factores de riesgo en la familia, comunidad y en el sistema educativo que se presentan con mayor prevalencia y a su vez la importancia de la comunicación como mecanismo para la garantía de sus derechos.
- ❖ Avanzar en la sensibilización de los Niños, Niñas y Adolescentes por medio de los encuentros vivenciales, para potencializar sus habilidades sociales, autoestima, y liderazgo que les permiten establecer, fortalecer relaciones, vínculos positivos, dinámicas relacionales caracterizadas por la unión y la confianza.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNDACIÓN KANIRA	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	1	120	360	\$ 112.882.680
AFROVAG	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	1	50	50	\$ 49.307.373



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

Adelanta acciones encaminadas al fortalecimiento de las capacidades familiares y comunitarias para su reconocimiento como sujetos colectivos de derechos y corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes para promover su consolidación en entornos protectores libres de violencia contra las mujeres, los niños, las niñas y los adolescentes mediante escenarios de aprendizaje con relaciones respetuosas y democráticas..



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- ✓ Participación de familias y comunidades en el fortalecimiento de su ancestralidad
- ✓ Se logra que las familias a través de cada eje temático generen reflexión y logren un cambio positivo para fortalecer especialmente pautas de crianza en sus hogares, comunicación asertiva y una adecuada convivencia.
- ✓ Activar capacidades individuales y colectivas que hagan de las familias vulnerables un entorno protector.

## Retos:

- ❖ Reconocimiento por parte de las comunidades AFROGUAMUENCES en practicas socioculturales y tradicionales.
- ❖ Fortalecer pautas de crianza, cuidado mutuo y la convivencia armónica de las familias en riesgo de violencia u otras situaciones de vulneración de derechos de sus integrantes.
- ❖ Educar en valores, como escudo protector de las familias.



# PROTECCIÓN

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
HOGAR GESTOR – DISCAPACIDAD	7	7	7	\$29.903.160
HOGAR SUSTITUTO ICBF – DISCAPACIDAD		10	10	\$143.232.480
HOGAR SUSTITUTO ICBF – VULNERACION		25	50	\$266.821.500





# PROTECCIÓN

Acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes, mujeres lactantes cuantos estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.



# PROTECCIÓN

## Logros:

- ✓ Acompañamiento en el desarrollo de procesos de restablecimiento de derechos bajo el enfoque diferencial y cumplimiento del anexo 7 de 2016 emanado por la dirección Nacional de ICBF.
- ✓ seguimiento permanente y acompañamiento familiar para transformar pautas de crianza y estilo de vida.
- ✓ Se garantiza el restablecimiento de derechos de los NNA cuyos derechos han sido vulnerados, con atención oportuna que se realiza por el trabajo del equipo interdisciplinario.

## Retos:

- ❖ Propender por el desarrollo de la ruta de atención de comunidades tradicionales en garantía de los derechos de los NNA y el buen funcionamiento de su justicia interna por sus usos y costumbres.
- ❖ Fortalecer la articulación interinstitucional y cumplimiento oportuno de las rutas de atención en protección de los NNA.
- ❖ Garantizar el equipo completo de la comisaria de familia, buscando que el municipio cuente con dos comisarias de familia.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acercar el ICBF más a la ciudadanía para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios. (facilitar a la población en general el acceso a los servicios).



# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2019	Principales motivos
Peticiones	575	<p>14: Asistencia y asesoría a la niñez y a la familia – guía de crianza.</p> <p>69: Atención por ciclos de vida y nutrición – centros de desarrollo infantil para la primera infancia.</p> <p>129: Información y orientación – Alimentos y Custodia 122: Información y orientación con tramite – alimentos y diligencias administrativas.</p> <p>2: procesos de conflicto con la ley - Sistema de responsabilidad penal para adolescentes 119: solicitudes de restablecimiento de derechos – abuso sexual - Violencia física, psicológica y/o negligencia.</p> <p>120: tramites de atención extraprocesal – alimentos – visitas y custodia.</p>



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2019	Principales motivos
Quejas	3	Demora en la atención
		Medidas de Protección
		Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.
Reclamos	3	Alimentación Inadecuada
		Idoneidad del Recurso Humano
		Demora en los pagos
Denuncias	20	Violencia física, psicológica y/o negligencia

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

## Logros:

- ✓ Atención al ciudadano de manera oportuna y organizada.
- ✓ Registro en el aplicativo SIM de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos

## Retos:

- ❖ Semanalmente realizar el registro, clasificación, direccionamiento y seguimiento de manera oportuna a las peticiones recibidas.
- ❖ Fomentar el uso de buzón de sugerencias por parte de los ciudadanos.
- ❖ Fortalecer procesos de calidad en la atención a los ciudadanos.



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



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: [Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...





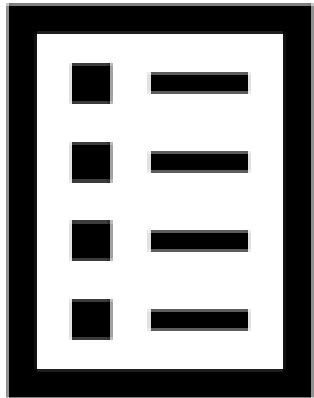


- Lograr la protección integral de la primera infancia, la infancia y la adolescencia y promover el fortalecimiento familiar, a través de una respuesta articulada y oportuna del Estado bajo el principio de corresponsabilidad con la familia y la sociedad.
- Promover la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas de primera infancia, infancia y adolescencia y de fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional y territorial con enfoque diferencial.
- Lograr que la primera infancia, la infancia y la adolescencia y el fortalecimiento familiar sean una prioridad social, política, técnica y financiera en los ámbitos nacional y territorial.
- Mejorar el ejercicio de la participación y movilización social en torno a la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y al fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional y territorial
- Evaluar y hacer seguimiento del estado de realización de los derechos de niñas, niños y adolescentes



# 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!**



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**