



Rendición de Cuentas ICBF Regional Huila

Luz Helena Gutierrez Uribe
12 de Noviembre de 2020



BIENESTAR
FAMILIAR

Agenda

1. Instalación
2. **Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción**
3. Diagnostico Regional Huila
4. **Adquisición de bienes y servicios**
5. Ciclos de vida: Primera Infancia – Infancia - Adolescencia y Juventud - Familia y Comunidades
6. **Nutrición**
7. Protección
8. **Informe implementación del acuerdo de paz**
9. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
10. **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS**
11. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas
12. **Cierre**



Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE RENDICION PUBLICA DE CUENTAS



Apagar sus micrófonos y cámara de video para conservar la buena calidad de la transmisión



Se realizará inicialmente la presentación del evento conducido por la Directora del ICBF Regional Huila y su equipo de trabajo.



Las preguntas se responderán al final de la exposición; se solicita que las escriban en el chat de la reunión.

Para intervenir en vivo deben utilizar la herramienta de levantar la mano y se le otorgará la palabra en su momento



Se realizará el registro de los asistentes a través del formulario enviado al chat de teams.



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022

Nuestros Valores

Objetivos Estratégicos

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

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

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

7 Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.

Objetivos Estratégicos

2 Asegurar una **gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local**, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

4 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.

8 Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información, y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.



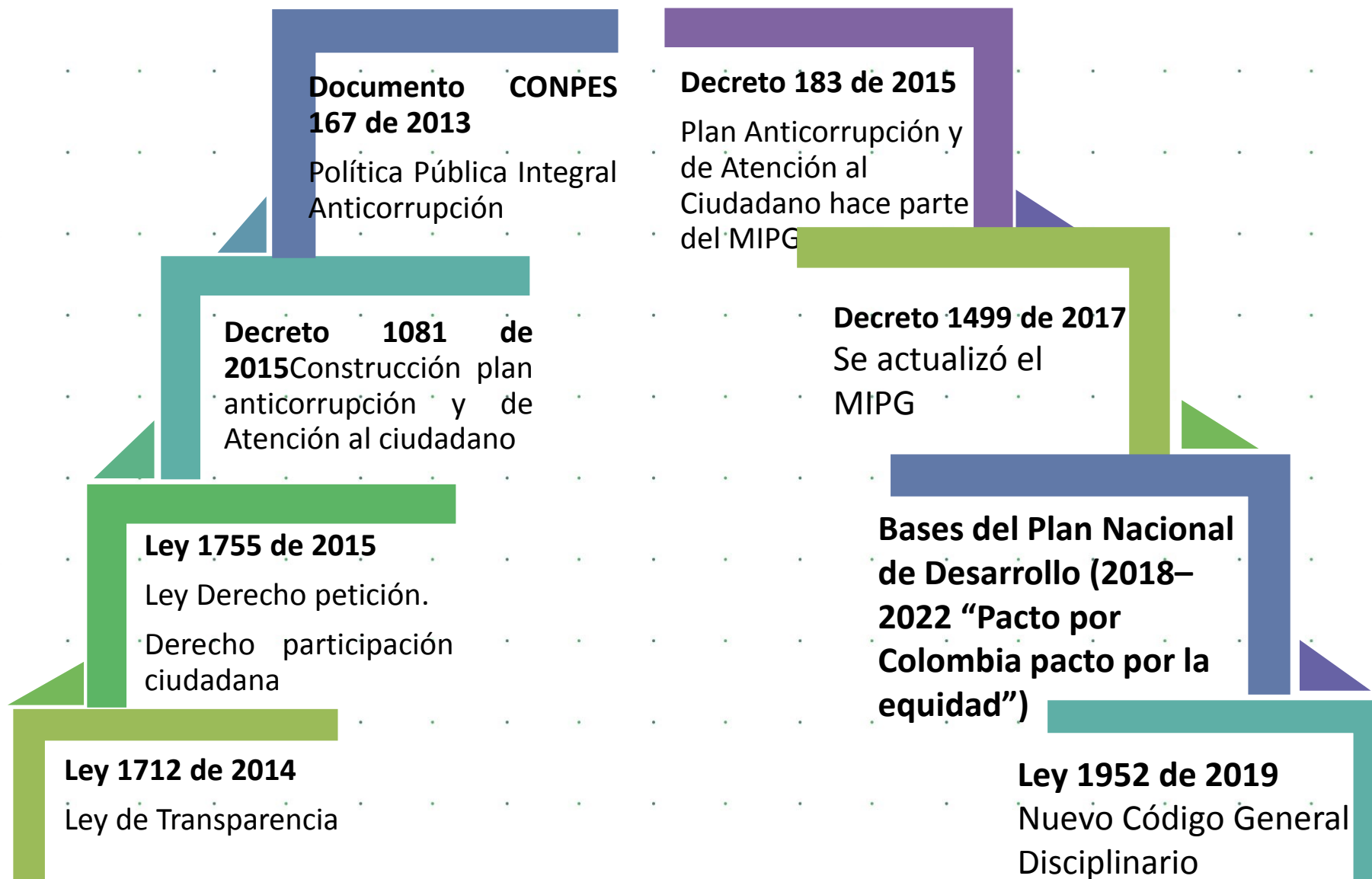
la
país en
niñas y
se
diciones
es de

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



Marco Normativo



MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

9. Trámites y Servicios

[Consultar No. 9](#)

10. Instrumentos de Gestión de Información Pública

[Consultar No. 10](#)

Participación Ciudadana

[Más Información](#)



Gobierno Digital

[Más información](#)



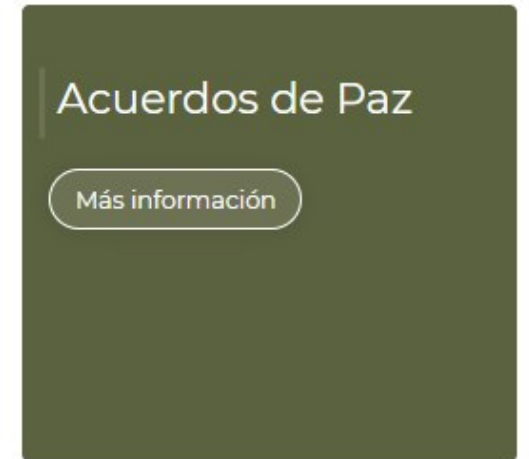
Rendición de Cuentas ICBF

[Consultar sección](#)



Acuerdos de Paz

[Más información](#)



PROTECCION INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y FORTALECIMIENTO FAMILIAR



El reconocimiento como sujetos de derechos, la promoción y garantía de sus derechos, la prevención de amenaza y/o vulneración y el restablecimiento de sus derechos de manera inmediata, cuando han sido vulnerados, respondiendo al interés superior.

Fortalecer la gestión territorial para la articulación de agentes e instancias del SNBF entorno a la protección integral y el fortalecimiento familiar, bajo el principio de la corresponsabilidad: Estado-Familia y Sociedad

La prestación de los servicios misionales del ICBF bajo el principio de la integralidad y la activación del SNBF para fortalecer la atención y velar por la garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y el fortalecimiento del rol de padres y cuidadores

Implementación de la Ley 1804 de 2016 realizando trazabilidad a las atenciones de Primera Infancia y velando por su garantía.



El ICBF en el marco del Covid-19 ubica a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el centro de la gestión:

1. Seguridad Alimentaria
2. Ecosistema Pedagógico y Educativo
3. Prevención de violencias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

1. Seguridad Alimentaria

L
O
G
R
O
S

Consumo

Implementación de la Estrategia de Información, Educación y Comunicación en Seguridad Alimentaria y Nutricional –IEC en SAN, para fortalecer en los servicios de Primera infancia y Nutrición la promoción de hábitos y estilos de vida saludable y acciones que contribuyen a garantizar una buena salud y nutrición que facilitan la adopción voluntaria de conductas alimentarias saludables.

Aprovechamiento o utilización biológica

Acompañamiento telefónico y medios alternativos, se logro dar continuidad a las acciones de educación alimentaria y nutricional.

Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos para la entrega de las Raciones Para Preparar.

Implementación de protocolos para la identificación, reporte y notificación de posibles casos relacionados con enfermedades inmunoprevenibles, prevalentes de la infancia y transmitidas por alimentos (ETAS).

Disponibilidad de alimentos

Se brindó ración para preparar, incluyendo intercambios en los alimentos para facilitar su adquisición por el desabastecimiento a nivel nacional, regional y local provocado por la alta demanda de algunos alimentos debido a la emergencia sanitaria generada por el Covid -19

Acceso

Desde el inicio del período de emergencia sanitaria el ICBF a través de las entidades administradoras de servicios (EAS) realiza mensualmente entrega de una Ración para Preparar a los usuarios de las modalidades y servicios de primera infancia.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo - Logros



Enero a febrero de 2020

Inicio de la atención directa en todas las Unidades de Servicio a madres gestantes, niños y niñas enmarcados en los seis componentes de la atención integral



Marzo de 2020

Con la Declaratoria de Emergencia Sanitaria se suspende la atención presencial y se flexibiliza el servicio para dar continuidad en el entorno Hogar



Marzo de 2020

Se implementa "Contacto sin Contagio" con las experiencias de cuidado y crianza en casa para generar interacciones positivas entre adultos cuidadores, las niñas y los niños



Abril de 2020

La estrategia "Mis Manos te Enseñan" promueve la vivencia de experiencias enriquecedoras en las familias para estrechar vínculos afectivos y hacer de su hogar un entorno protector

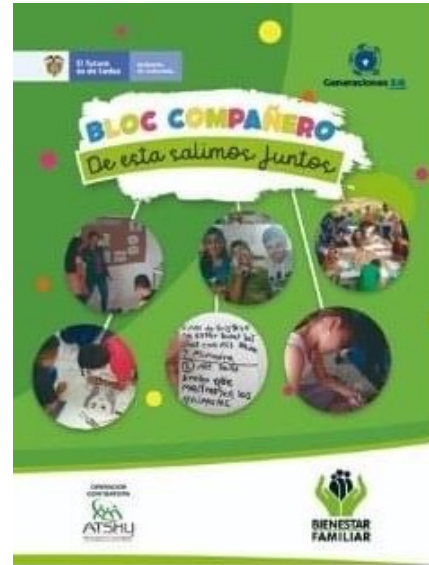


Agosto de 2020

Acompañamiento psicosocial por vulneración y amenaza de derechos y el seguimiento al estado de salud niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa

RACIONES PARA PREPARAR + KIT PEDAGOGICO + ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO

- Implementación de la oferta de atención de manera remota, ante la emergencia Económica, Ecológica y Social.



- Diseño de plataformas virtuales “Estamos Conectados” en las que los niños, niñas y adolescentes pueden consultar contenidos de los módulos de formación y núcleos de desarrollo, así como las actividades metodológicas para su ejecución.

Entrega de material pedagógico: kit “caja de herramientas” y “gacetas”, con contenidos que promueven el desarrollo de capacidades y habilidades, participación de la familia.



Implementación de proyectos de iniciativas con grupos de adolescentes, a través de estrategias digitales como PODCAST.

Edición de periódico, distribuidos a las familias y principales actores del programa, los cuales cuentan los aprendizajes y recorrido de los niños, niñas y adolescentes y familias, a lo largo de la vigencia del programa.

3. Prevención de violencias

Proceso de Coordinación y Articulación del SNBF y Agentes



Brindar asistencia técnica a 38 Entidades Territoriales en cumplimiento de la rectoría del SNBF

Incidencia en planes de desarrollo para visibilizar la primera infancia, la infancia y la adolescencia

Propuesta ante el CPS Dptal para formular una única estrategia intersectorial articulada contra la violencia de NNA

“Pacto de Amor por la Niñez Huilense”

La prevención de las violencias contra la niñez como prioridad territorial

Socializar en instancias del SNBF de los territorios la Alianza Nacional contra la violencia de NNA

Inclusión del tema en el plan de acción de las Mesas de niñez, adolescencia y familia

Logros:

- En primera infancia, asistencia técnica en género y diversidad sexual al talento humano de las EAS/UCAS, exponiendo los tipos de violencia a 207 personas.
- Se presentó investigación sobre feminicidios en el Departamento del Huila.
- A población con riesgo por hacinamiento, violencia intrafamiliar, abandono parcial, se brinda acompañamiento telefónico o virtual, mínimo 2 veces a la semana.
- Habilidad de canales de atención inmediata
- Articulación con la línea de escucha departamental.



3. Diagnóstico



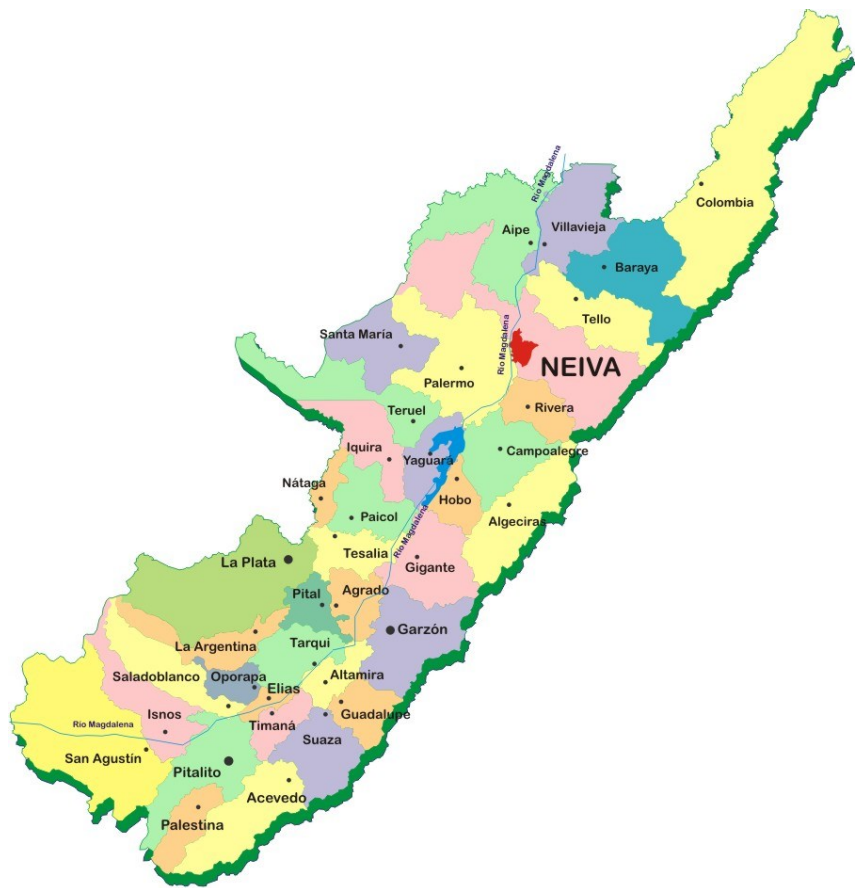
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

REGIONAL HUILA



Municipios
de
influencia

37 municipios

Funcionarios

Dic - 2019

Sept - 2020

Personal de Planta

218

218

Contratistas

111

109

Vacantes

34

26

Cifras poblacionales

Primera Infancia
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población
2019- DANE

139.298

268.994

1.225.343

Población Sisbén Por Debajo del Corte

83.229

206.333

1.076.691



4. Adquisición de Bienes y Servicios



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Tipo de contrato	2019	Valor	2020	Valor
Contratos de aporte	134	\$88.755.080.813	131	\$106.572.297.084
Contrato prestación servicios profesionales	89	\$3.020.726.884	86	\$ 2.999.362.539
Contrato prestación de servicios	28	\$542.632.934	23	\$ 451.666.364
Otros - funcionamiento	24	\$ 934.946.368	19	\$ 240.411.890
TOTAL	275	\$ 93.253.386.999	259	\$ 110.263.737.877

Adquisición de Bienes y Servicios

Logros:

- En el marco de la emergencia sanitaria, se adquirieron insumos requeridos para la aplicación del protocolo de Bioseguridad, (tapetes de desinfección de calzado, dispensadores de desinfección para manos, termómetros y alcohol), con entrega oportuna a colaboradores.
- Gestión ante la Secretaria de Salud Departamental para aprobación de los protocolos.
- Acompañamiento Psicosocial individual y grupal a colaboradores durante la pandemia.
- Asignación de sillas de ruedas y material terapéutico para la prevención de desordenes musculoesqueléticos, para los centros zonales y Regional.
- Ampliación del sistema solar fv on-grid, implementando energía renovable.
- Cambio de iluminación por alta eficiencia y amigables con el medio ambiente
- Implementación del Programa de Clima Laboral.

Retos:

- Gestionar recursos para la adecuación y/o mantenimiento en la infraestructura para el acceso, atención y evacuación de personas en situación de discapacidad.
- Gestionar para dar cumplimiento a requerimientos según cambios en la normatividad legal aplicable, bajo la emergencia sanitaria por Covid-19.

INDICADORES PRIORIDADES DE LA NIÑEZ – REGIONAL HUILA

SNBF

Los Derechos de los niñas, niños y adolescentes son prevalentes y se les debe brindar una adecuada atención

Mortalidad

9,29

Tasa de 1 año
Por 1000 nacidos vivos-2017
DANE **Tasa Nacional 16,8**



Vacunación **92,2**

Cobertura de
Inmunización con
Pentavalente
3 dosis en Menores de
1 año – 2019 Min Salud



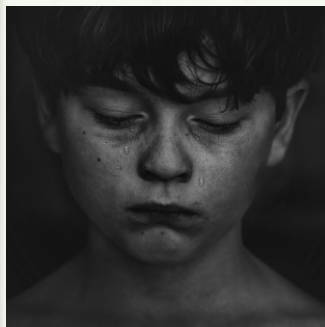
Tasa Nacional 92,46



Deserción **4,21**

Tasa de deserción Intra anual
Básica.Secundaria – 2018
MEN

Tasa Nacional 6,84



Victimas **15,99**

Porcentaje de Niños, Niñas y
Adolescentes Victimas del
Conflicto – 2018 SUIN

Victimas **274**

Tasa de Violencia
Intrafamiliar
2017- Forensis
Tasa Nacional 155,78





5. Primera Infancia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	2.324	47.808	\$112.213.442.179
CONSOLIDADO ATENCIÓN	2.307	47.903	\$111.591.122.127
%	99.2%	100%	99.4%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	2.285	47.407	\$106.628.530.159
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	2.231	46.630	\$84.105.100.006
%	97.6%	98.3%	78.8%

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Incremento de 990 beneficiarios vinculados en las UDS de atención a la primera infancia, por reapertura de unidades de servicio y búsqueda activa de niños y niñas por parte de las EAS en los Centros Zonales. (de abril a septiembre de 2020).
- **Implementación de las estrategias de flexibilización de la atención en los servicios con ocasión de la emergencia sanitaria, Experiencias de Cuidado y Crianza en el hogar como acciones para favorecer el proceso de desarrollo integral de la primera infancia en el entorno hogar.**
- Empoderamiento de los integrantes en 1870 comités de control social conformados y activos en las unidades de servicio de las modalidades Comunitaria, Institucional y Familiar, para la realización de las actividades programadas en la actual forma de prestación del servicio.

Logros:

- Entrega oportuna de RPP y Kits pedagógicos de acuerdo con la programación definida:
 - Marzo:** 42.256 (a partir del 21 al 31 de marzo)
 - Abril:** 36.934 (tener en cuenta que fueron algunos servicios)
 - Mayo:** 45.819
 - Junio:** 46.086
 - Julio:** 46.240
 - Agosto:** 46.293
 - Septiembre:** 46.408
 - Octubre:** 46.424
- Implementación del Sistema del Plan de Emergencia Sanitaria - SPES, como herramienta de registro de información en tiempo real de la prestación del servicio.

Reto:

Mejorar la calidad de la información de las EAS, en aras de optimizar los reportes, que garanticen la prestación del servicio acorde con la georeferenciación.



BIENESTAR

FAMILIAR



6. Adolescencia y Juventud



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Logros:

- Desarrollo de metodologías innovadoras y flexibles, que permiten el fortalecimiento de capacidades y habilidades para la construcción de proyectos de vida.
- **Implementación de emprendimientos con grupos de adolescentes, a través del suministro de materiales, de acuerdo a cada uno de los proyectos y las temáticas priorizadas por los grupos.**
- Formación en temáticas de prevención a través del abordaje de los núcleos de desarrollo arte y cultura, deporte y recreación, juego y literatura, ciencia y tecnología.
- **Acompañamiento telefónico y virtual, a los niños, niñas y adolescentes, que permitió la identificación de factores de riesgo emergentes y activación de rutas de atención.**

Retos:

Implementar metodologías de atención virtual, que permitan el acceso de todos los participantes, ante las dificultades tecnológicas de la población atendida.

Logros:

- Seguimiento a las familias participantes en la oferta, para el fortalecimiento de las dinámicas y consolidación de entornos protectores.
- **Implementación de la estrategia de Acciones Masivas con Alto Impacto Social para la Prevención de Riesgos Específicos de reclutamiento forzado y violencia intrafamiliar, como acciones de respuesta por parte del ICBF ante las alertas tempranas existentes en el Departamento.**
- Asistencia Técnica a municipios priorizados para la Prevención de Embarazos en la Adolescencia
- **Atención Integral a niñas, niños y adolescentes con discapacidad y a sus familias**

Retos:

- Integración de padres de familia y/o cuidadores a las actividades de formación de los niños, niñas y adolescentes, que permita fortalecer la dinámica familiar.
- Articulación con los entes del SNBF en los procesos de focalización y priorización de la población beneficiaria, con el ánimo de atender a las necesidades del territorio.

Adolescencia y Juventud



ÚNETE A MI PODCAST

Ahora podrás escuchar las iniciativas en formato "Podcast Generaciones 2.0" de los adolescentes vinculados al programa. Descubre acontecimientos, entrevistas y anécdotas donde se exponen la superación a las problemáticas vivenciales hoy día y el desarrollo de temáticas de prevención desde el Departamento del Huila.

La inclinación al desarrollo de este contenido está orientado a la construcción de paz y desde el desarrollo de nuevas habilidades basado en el aprendizaje experiencial. Pues bien, dado el propósito de emprender un trabajo colectivo y comunitario, nuestra estrategia pretende formular e implementación de nuevas iniciativas desde los núcleos familiares de cada uno de los participantes.



OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	0	3.168	\$1.121.496.062
CONSOLIDADO ATENCIÓN	0	3.100	\$1.098.477.671
%	0	97.8%	97.9%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	0	5.618	\$2.633.674.780
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	0	1.568	\$593.039.657
%	0	27.9%	22.5%



7. Familias y Comunidades



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Vinculación y atención del 100% de las familias programadas.
- Receptividad frente a la socialización de las modalidades por parte de los actores Institucionales y reconocimiento de la Oferta.
- Construcción de Rutas de Convergencia Institucional
- Implementación del Plan de Contingencia para llegar a las familias.

Retos:

- Fortalecimiento del cuidado y autocuidado
- **En el componente pedagógico:**
 - Manejo del aislamiento
 - Aprovechamiento del tiempo libre
 - Generación de ingresos familiares
 - Distribución de tareas
 - Convivencia y comunicación

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Acogida positiva por las familias vinculadas a la modalidad, donde expresaron miedos y preocupaciones por situaciones generadas a raíz de la emergencia sanitaria COVID- 19.
- Compromisos frente al proceso de atención de las Familias
- Cumplimiento del 100% de acompañamiento familiar psicosocial de personas con discapacidad.

Retos:

- Manejo de situaciones de violencia
- Gestión de la educación en el hogar NNA
- Estrategia de educación información y comunicación: “tejiendo redes
- Centro de escucha.

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	0	10.392	\$3.383.204.853
CONSOLIDADO ATENCIÓN	0	12.911	\$3.376.558.453
%	0	100%	99.8%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	0	5.556	\$3.134.320.473
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	0	7.610	\$1.933.465.617
%	0	100%	61.6%



8. Nutrición



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NUTRICIÓN

Logros:

- Desarrollo de la Estrategia de Información, Educación y Comunicación en Lactancia Materna en los servicios de Primera infancia y Nutrición, con participación activa del talento humano de las EAS y familias usuarias.
- Entrega de la Ración Familiar para Preparar directamente en los hogares de los usuarios de la modalidad “1000 días para cambiar el mundo”.
- Implementación de la Minuta Patrón en situaciones de Emergencia para la entrega de la Ración para Preparar-RRP garantizando el aporte nutricional de los Niños, Niñas y Mujeres Gestantes usuarios de los servicios de primera infancia.

Retos:

- Implementar la Estrategia de Información, Educación y Comunicación en Seguridad Alimentaria y Nutricional en todos los servicios y modalidades del ICBF .
- Disminuir los porcentajes de niños y niñas con Desnutrición Aguda y Obesidad en los servicios y modalidades del ICBF.

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	0	426	\$534.080.796
CONSOLIDADO ATENCIÓN	0	464	\$525.374.086
%		100%	98.3%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	0	213	\$439.800.352
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	0	220	\$330.040.153
%	0	100%	75%



9. Protección



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Logros:

- Generación de planes de contingencia para la atención de los usuarios beneficiarios de las medidas de protección, con llamadas telefónicas y visitas de supervisión virtual a operadores prestadores de servicios, con el objetivo de constatar el cumplimiento y atención a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
- Entrega mensual del 100% de paquetes alimentarios a los niños y niñas de las modalidades externado de protección.

Retos:

- Permanente seguimiento a la atención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes beneficiarios de los programas de protección para garantizar el restablecimiento de sus derechos, durante su permanencia en medidas provisionales institucional o familiar.
- Gestionar alianzas para preparar a los NNA para la vida.
- Proporcionar herramientas tecnológicas a los NNA para el cumplimiento de sus actividades de formación académica.



10. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Implementación del acuerdo de paz

ALGECIRAS MUNICIPIO INCLUIDO EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO CON ENFOQUE TERRITORIAL-PDET

Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

Logros:

Adopción del plan de acción del programa de desarrollo con enfoque territorial- Acuerdo 014 de 2019 del Concejo Municipal de Algeciras.

Ejercicio de planeación para identificar aspectos del manejo ambiental del municipio, que permita controlar y mitigar condiciones adversas.

Apoyo y formación a juntas de acción comunal y docentes rurales.

Retos:

Fortalecimiento de capacidades técnicas, administrativas y financieras para implementar plan territorial en el marco del PDET.

Liderazgo de la administración municipal en la gestión de alianzas que permitan el desarrollo integral de las comunidades rurales

Logros:

Desarrollo de sesiones de la Comisión Intersectorial para Prevención del Reclutamiento- CIPRUNA.

Socialización por parte del ICBF de ruta de atención para la reincorporación de niñas, niños y adolescentes desmovilizados

Retos:

Construir por parte del municipio del plan de prevención del reclutamiento, uso y utilización de la niñez por parte de grupos armados organizados al margen de la ley y grupos de delincuencia.

Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

Logros:

Asistencia técnica por parte del SNBF-ICBF para ajustar la Política Pública Municipal de primera infancia, infancia, adolescencia y Fortalecimiento Familiar, con enfoque territorial de ruralidad.

Acompañamiento del ICBF al municipio para focalizar la población de primera infancia y diseñar una modalidad de atención que se ajuste a la realidad territorial

Retos:

Voluntad política para actualizar la Política Pública Municipal de primera infancia, infancia, adolescencia y Fortalecimiento Familiar, con enfoque territorial de ruralidad

Compromiso territorial para diseñar la Ruta de Atención Integral a la Primera Infancia-RIA, con enfoque de ruralidad



11. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Información y orientación	11.884	100%
	Tramite de atención extraprocesal	8.591	100% y emisión de boletas de citación de manera inmediata
	Información y orientación con tramite	5.251	100%
	Solicitud de restablecimiento de derechos	4.835	Según términos de ley
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de funciones	32	100%
	Maltrato al ciudadano	12	100%
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar, o entorpecer asuntos a su cargo prestación de servicio)	8	100%
Reclamos	A niñas, niños y adolescentes	65	100%
	Incumplimiento de obligaciones	57	100%
	Idoneidad del Recurso Humano	26	100%
Sugerencias	Felicitaciones y agradecimientos	87	100%
	Infraestructura física y Tecnología	6	100%
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y Traités del ICBF	6	100%



13. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CANALES NO PRESENCIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Página Web: www.icbf.gov.co donde se encuentran las opciones **Chat, Videollamada, Llamada en línea y Formulario para peticiones.**

WhatsApp: 3202391685, 3208655450 y 3202391320

Línea Gratuita Nacional: 018000918080 Disponible 24 horas

Desde Teléfono Fijo y Celular Cualquier Operador: 141

Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB



CANALES ANTICORRUPCIÓN
PAGINA WEB: www.icbf.gov.co

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN: Línea 018000918080 Opción 4
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CORREO ELECTRÓNICO: Anticorrupcion@icbf.gov.co
CHAT, LLAMADA EN LÍNEA Y VIDEOLLAMADA





14. Evaluación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN RENDICION PUBLICA DE CUENTAS

Para la institución es importante conocer su percepción acerca de la Rendición Publica de Cuentas realizada por el ICBF, por ello, les solicitamos diligenciar el formato de evaluación ubicado en el chat de éste evento





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**