



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL ANTIOQUIA

### CENTRO ZONAL

### ABURRA SUR

**Coordinadora Sandra Milena Martínez**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto, Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Aburra Sur – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados compromisos adquiridos Mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

### 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

# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al Derecho a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- Por el cual se actualizó el MIPG para el orden Nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

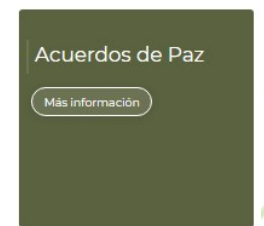
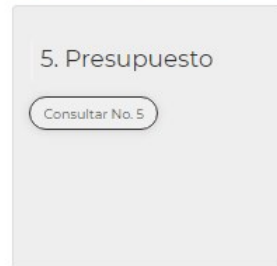
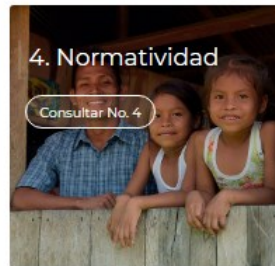
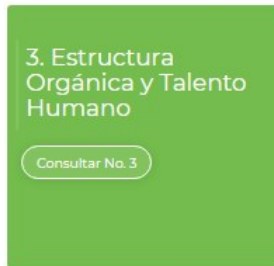
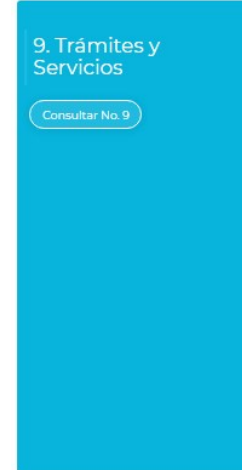
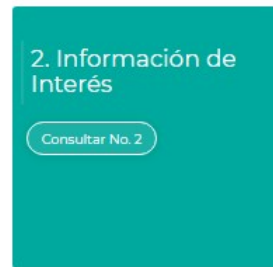
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

## Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas, toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión; ejercer una participación y control social

# RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



Mesa. Foto regional

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

**PÚBLICA**

## ¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

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

1. Seguridad Alimentaria

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

3. Prevención de violencias

# 1. Seguridad Alimentaria

- Logros

- El alimento de Alto Valor Nutricional conocido como Bienestarina, se proporciona a la población vulnerable, la cual proporciona vitaminas y minerales que ayudan a su estado nutricional, garantizando así la seguridad alimentaria a los niños y niñas.
- A través de gestiones interinstitucionales, se logra la consecución del producto de alto valor para población adulto mayor y población con discapacidad, para consumo inmediato.
- Suministrar a lo largo de la contingencia a causa de la Covid-19, una cantidad aproximada de 8048 bolsas de producto de alto valor a los niños y niñas vinculados en los programas de Primera Infancia en los 15 municipios a cargo del Centro Zonal Aburrá Sur.
- Participar de manera activa en 5 de las 15 Mesas de Seguridad Alimentaria desde el Centro Zonal de Aburrá Sur y motivar de manera continua su creación y desarrollo.



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

- Apropiación por parte de los docentes, de las herramientas pedagógicas para transmitir las a las familias e implementarlas con los niños.
- Compromiso de las familias para el desarrollo de las actividades pedagógicas desplegando su creatividad y uso de materiales didácticos.



- Seguimiento a las actividades de los niños, con el acompañamiento de los padres en el desarrollo del niño, conversatorios con los padres frente al proceso pedagógico. Los padres asumieron el rol de educadores apropiando el componente implementando con sus hijos.
- Se ha logrado llegar con la oferta del Primera Infancia en las zonas apartadas de la ruralidad dispersa de los municipios donde hay unidades de servicio.

# 3. Prevención de violencias

- Logros
  - Orientaciones claves frente a la prevención de presunto maltrato o abuso y otras vulneraciones.
  - Rutas establecidas para la atención de hechos de violencia o lesiones de los niños y familias.
  - Inclusión de los operadores de las modalidades de Primera Infancia en la estrategia “*Mis Manos te Enseñan*”, con el acompañamiento del Centro Zonal, adoptando el proyecto pedagógico.





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Bienvenida y presentación.
- Presentación de los componentes y logros de las áreas misionales, presentación de videoclips.
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión.
- Para participar, deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



Mesa pública agosto 2019



# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL ABURRA SUR



## Municipios de influencia

Amagá, Angelópolis, Armenia, Caldas, Envigado, Fredonia, Heliconia, Itagüí, La Pintada, La Estrella, Montebello, Sabaneta, Santa Barbara, Titiribí, Venecia

## Funcionarios

Dic - 2019

Agos - 2020

Personal de Planta

39

37

Contratistas

20

19

Vacantes

4

7

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran en: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>.

## Cifras poblacionales

Primera Infancia  
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia  
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población  
2019- DANE

58.599

126.774

916.180

Población Sisbén Por Debajo del Corte

12.169

41.999

637.983

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ANTIOQUIA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.

## La niñez en Antioquia

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

#### Mortalidad



14,09

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

Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



94,02

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

Tasa Nacional: 92,46

#### Deserción



9,77

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

Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



16

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

#### Violencia



134,38

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicador

Datos con fuente SUIN (2019).

### ¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

### ¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).



# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL ABURRA SUR 2019

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	387	10.766	\$ 27.049.011.447	387	10.633	\$ 26.535.891.886
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	4	2.444	\$ 915.835.246	2	1.270	\$ 463.584.168
NUTRICIÓN						
FAMILIAS Y COMUNIDADES		463	\$ 286.337.693		1225	\$ 286.337.693
PROTECCIÓN	144	973	\$ 15.625.772.767	141	1.186	\$ 14.841.494.025

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL ABURRA SUR 2020 junio

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	387	10964	\$ 25.258.972.133	374	10653	\$ 14.144.960.994
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2	1422	\$ 3.660.933.970	2	898	\$ 1.000.929.559
NUTRICIÓN						
FAMILIAS Y COMUNIDADES		1254	\$ 2.149.693.002		1.238	\$ 493.499.562
PROTECCIÓN	158	884	\$ 10.211.227.967	123	797	\$ 4.844.958.899

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

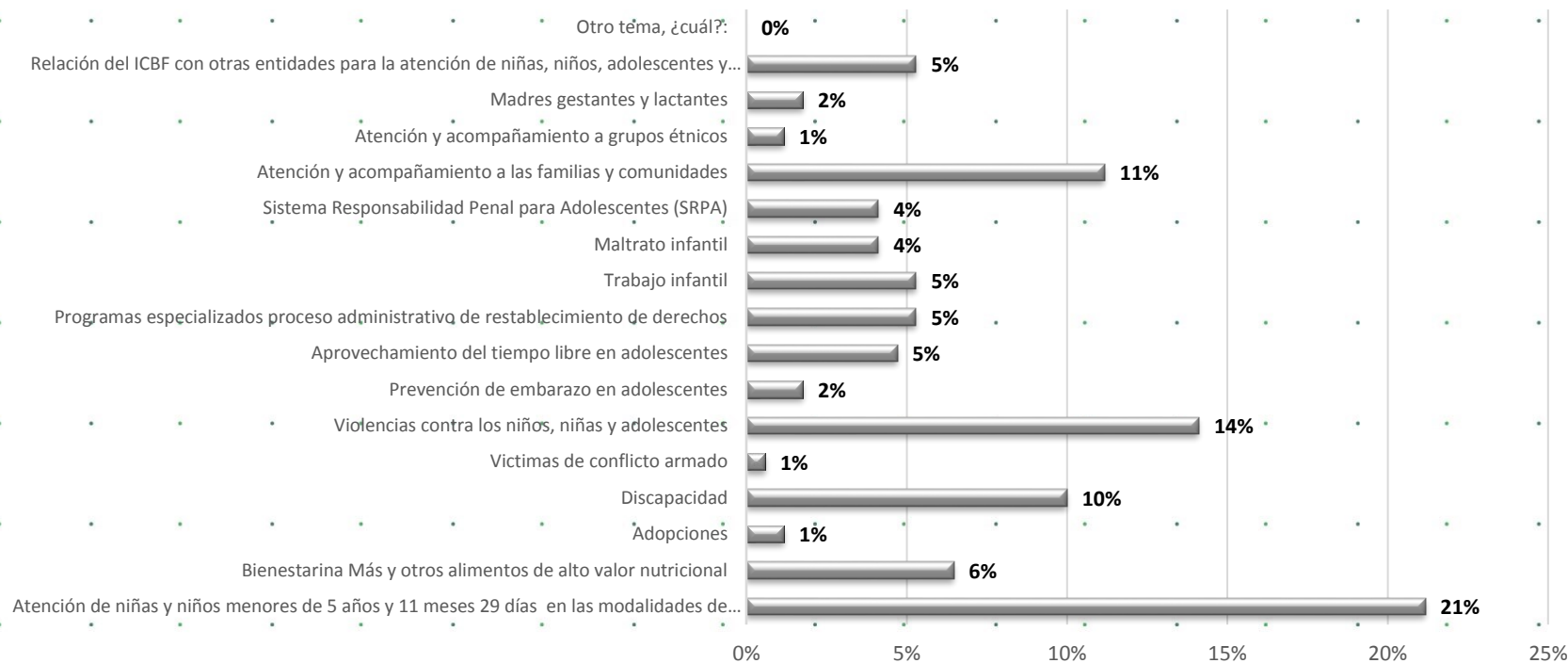
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Se aplicaron 170 encuestas virtuales en mayo de 2020

## Temas consulta previa - Regional Antioquia / CZ Aburra Sur



**El tema elegido por las partes interesadas fue: Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de Primera Infancia**

# La atención para la primera infancia se hace a través de las siguientes modalidades

- Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar “DIMF”
- Centros de Desarrollo Infantil
- Hogares Infantiles
- Hogares Comunitarios Tradicionales
- Hogares FAMI
- DIMF Servicios Especiales para la Primera Infancia – Buen Comienzo



# Modalidad Comunitaria .

La Modalidad Comunitaria para la atención a la Primera Infancia, se plantea como un escenario de acogida para niñas y niños desde los 18 meses hasta los cuatro (4) años, 11 meses y 29 días, sus familias y cuidadores y es coherente con las características, particularidades e historias territoriales del país.

En el Centro Zonal Aburra Sur se realiza el servicio:

**HCB TRADICIONAL:** El servicio se presta en la vivienda de la madre o padre comunitario durante 200 días al año, 8 horas diarias, de lunes a viernes. Funcionan en las viviendas de las madres y padres y pueden estar conformados de 10 a 14 niñas y niños, según la demanda y características en cada territorio.



# Modalidad Integral Institucional.

La modalidad institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y niños en la Primera Infancia, así como a sus familias o cuidadores; se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

## ***Vincula los siguientes servicios:***

- Centros de Desarrollo Infantil (CDI).
- Hogares Infantiles (HI).



# Modalidad Familiar.

La Modalidad Familiar busca potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1.000 días de vida, tiempo en el cual ocurren numerosos y variados procesos biológicos, psicoafectivos, sociales y culturales que hacen de este un periodo altamente sensible requiriendo del cuidado intencionado de los adultos, el fortalecimiento de vínculos afectivos y de interacciones de calidad en entornos seguros y protectores.

## ***Vincula los siguientes servicios:***

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF).
- Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar – Familia, Mujer e Infancia (HCB FAMI)).
- DIMF Servicios Especiales para la Primera Infancia – Buen Comienzo

Prioridad de atención:

Área urbana: gestación hasta 1 año 11 meses y 29 días

Área Rural: gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días





# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Contacto permanente con los niños y sus familias para acompañarlos en su proceso de desarrollo integral desde sus hogares
- Conformación de los comités de control social como el ejercicio de participación de las familias para el seguimiento y evaluación de la atención integral a la primera infancia.
- Implementación del seguimiento niño a niño para la atención integral.
- Conformación de la Mesa de Tránsito Armónico apoyando el ingreso al sistema educativo.

## Retos:

- Lograr que las familias sean entornos protectores para los niños y niñas libres de violencia.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Acompañamiento a los municipios de Amaga, Angelópolis, Armenia, Caldas, Fredonia, Itagüí, La Estrella, Sabaneta, Santa Barbara, Titiribí, y Venecia con el programa Generaciones 2.0, contribuyendo al desarrollo integral, logrando la participación significativa de los niños, niñas y adolescentes apropiados en su proyecto de vida.
- Acompañamiento y asistencia técnica a los operadores Álamos, El Comité de Rehabilitación y la Unidad de Atención Integral de Rionegro en la modalidad para el fortalecimiento de capacidades de la niñez y adolescencia con discapacidad y sus familias

## Retos:

- El mayor reto es lograr llegar a mas niños, niñas y adolescentes con el programa Generaciones 2.0 a fin de que ellos y sus familias desarrollen habilidades, capacidades y conocimientos para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos en la construcción de su proyecto de vida.
- Como el único centro zonal del departamento de Antioquia que realiza la supervisión de esta modalidad, reto es seguir brindando el acompañamiento y asistencia técnica a estos operadores con el fin de cualificar y calificar cada día más los procesos de atención para la población con discapacidad.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

PÚBLICA



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

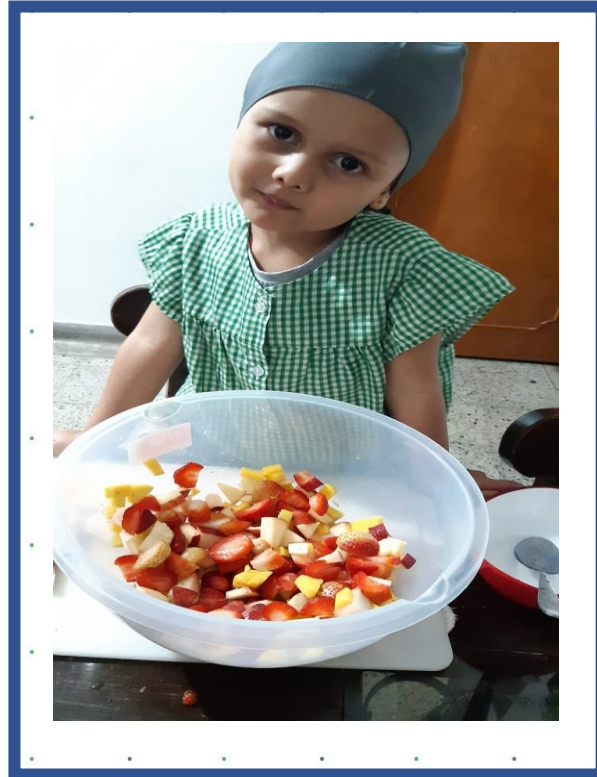
## Logros:

- Se logró la ejecución de las 7 visitas domiciliarias en los encuentros familiares virtuales llamado “Convergencia de ofertas y gestión de redes” en los municipios de Itagüí, Caldas y la Estrella.
- El empoderamiento y reconocimiento de las familias de sus fortalezas y capacidades, partiendo de sus aspectos a potencializar, desde el foque de la corresponsabilidad.
- La activaciones y oferta de las distintas rutas al interior de cada municipio, con la intencionalidad de garantizar los derechos de los NNA y sus familias, y la prevención de cualquier tipo de violencia o negligencia

## Retos:

Continuar el fortalecimiento de las activaciones y oferta de las distintas rutas al interior de cada municipio, con la intencionalidad de garantizar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, y la prevención de cualquier tipo de violencia o negligencia.

# NUTRICIÓN



# NUTRICIÓN

## Logros:

- Brindar asistencia técnica al talento humano y agentes comunitarios de las entidades que operan los servicios de Primera Infancia, en temas relacionados con nutrición y alimentación. Esto se realizó de manera virtual en medio de Contingencia Nacional a causa de la Covid-19.
- Disponer de un panorama del estado nutricional de aproximadamente el 59% de la población atendida, para continuar los procesos de identificación y canalización del estado nutricional.
- Brindar alimentación adecuada a través del paquete alimentario elaborado con bases establecidas para la población colombiana según grupo de edad y a cada niño y niña vinculado en los programas de ICBF.

## Retos:

- Continuar con el seguimiento nutricional gracias a los medios habilitados por el Estado, para conocer la evolución del estado nutricional y de crecimiento y desarrollo de los niños, a través de la identificación de signos de alarmas.
- Continuar brindando asistencia técnica desde el componente de alimentación y nutrición del centro zonal al talento humano y agentes comunitarios, con el fin de brindar herramientas para una atención con calidad, durante la contingencia.
- Realizar seguimiento a la entrega oportuna inocua de los alimentos que forman parte del paquete alimentario suministrado a los niños y niñas, con el fin de poder proporcionar alimentos de calidad y necesarios en la canasta familiar para su adecuado aprovechamiento biológico



# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Se han atendido en lo corrido del año, 371 solicitudes de restablecimiento de derechos y se han constatado 158 denuncias dentro de los términos establecidos por la ley.
- Los niños, niñas y adolescentes con discapacidad atendidos por los operadores supervisados por el centro zonal Aburra Sur, han logrado continuar con la atención integral y adaptados completamente a las medidas de bioseguridad adoptadas en el marco de la contingencia por la Pandemia COVID 19.
- Jóvenes con discapacidad, han logrado vincularse a la estrategia de vida en comunidad como parte del proceso de atención para la construcción de un proyecto de vida autónomo.

## Retos:

- Continuar con la atención dentro de los términos de ley de todas las solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias que ingresan al centro zonal.
- Seguir trabajando en la respuesta oportuna de las PQRS que ingresan al centro zonal.
- Continuar garantizando la corresponsabilidad de las familias en los procesos de restablecimiento de derechos, garantizando la comunicación constante ente las familias y los niños, niñas, adolescentes y jóvenes; además, de los ajustes institucionales para continuar realizando acompañamiento e intervenciones a nivel familiar por medio de herramientas virtuales.



# 6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

## Logros:

Satisfacción de los participantes con la oferta de servicios del ICBF.

El ICBF cuenta con muchos canales para presentar PQRS. Durante la Mesa Pública 2019 no se presentaron.

Hubo claridad con las temáticas presentadas, evidenciando desde la experiencia de los usuarios la inversión y acompañamiento del ICBF

## Retos:

Lograr evidenciar la inversión del ICBF en la oferta de los programas de las áreas misionales, en la misma experiencia de los usuarios.

Lograr vincular a las administraciones municipales, organizaciones sociales, sector privado y sociedad civil en la protección integral de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 2019

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	6	Atendidas y Cerrado
	Derecho de Petición - Quejas	1	Atendida y Cerrada
Quejas	Infraestructura física y tecnológica	1	Atendido y Cerrado
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1	Atendido y Cerrado
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	18	Atendido y Cerrada
	Incumplimiento de Obligaciones	8	Atendido y Cerrada
	Maltrato a Usuarios del Programa	4	Atendido y Cerrada
Sugerencias	Infraestructura física y tecnológica	1	Atendido y Cerrada
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1	Atendido y Cerrada

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 2020

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias Administrativas	76	Atendidas y Cerrado
	Modalidades de Atención - Protección	49	Atendida y Cerrada
	Solicitud de Copias	22	Atendida y Cerrada
Quejas	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	1	Atendido y Cerrada
	Maltrato al Ciudadano	1	Atendido y Cerrada
	Parcialidad en procesos	1	Atendido y Cerrada
Reclamos	Cobros No Autorizados	1	Atendido y Cerrada
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	22	Atendido y Cerrada
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	6	Atendido y Cerrada
Sugerencias	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF.	1	Atendido y Cerrada



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)

**En la Mesa Pública llevada a cabo en la vigencia 2019 no se pactaron compromisos**



# 9. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### 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...



# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

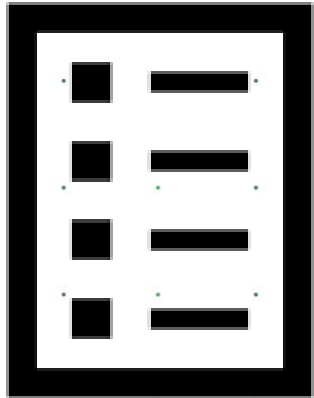
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**