



MESA PÚBLICA REGIONAL CAUCA CENTRO ZONAL INDIGENA

Oswaldo Jair González Cerón
Coordinador



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 Indígena – 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 D. 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”*

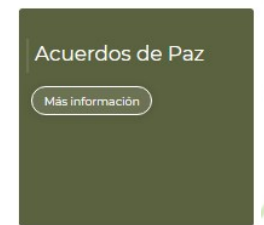
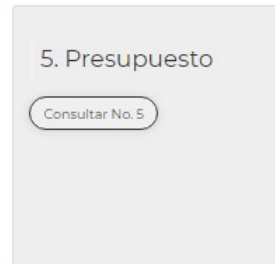
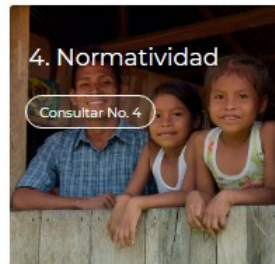
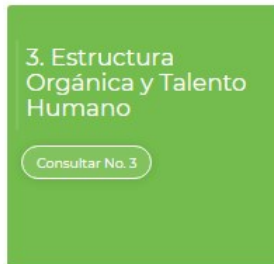
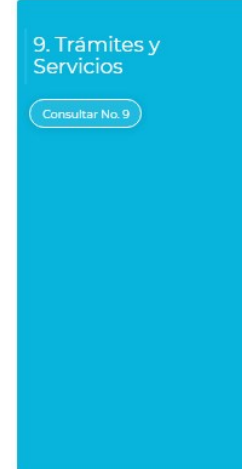
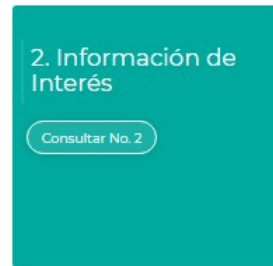
Ley 1952 de 2019

- 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

¿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.

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:

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

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

1. Seguridad Alimentaria

- Logros

Respecto a la minuta de ración para preparar, las familias adoptaron la ración para la emergencia sanitaria de manera asertiva y a la fecha no se presentan inconvenientes que afecten la recepción de los productos.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

Desde la declaración de la emergencia sanitaria y orientaciones emitidas por el ICBF se implementa acorde a las Guías Mis manos te enseñan para el talento humano y Familiar, fortaleciendo las prácticas (14), de cuidado y crianza. Estas actividades se implementan acorde a los hilos de conocimiento y sabiduría, propuestos en el documento: Lineamientos político, pedagógicos y administrativos del Despertar de las Semillas en el Marco del SEIP. Cada actividad pretende realizar un proceso de relacionamiento con la parte técnica y los saberes ancestrales del territorio. A cada Familia vía telefónica se socializa los temas y se dejan actividades para que se realicen en casa. Acciones que han fomentado en fortalecimiento de la educación inicial.

Se ha desarrollado desde el mes de junio, a través del acompañamiento telefónico, al seguimiento del desarrollo de los niños, niñas y familias, salud y nutrición, apoyo psicosocial y dinamización cultural.

3. Prevención de violencias

Un logro importante alcanzado es la implementación de estrategias psicosociales; en las cuales se han logrado incluir técnicas operacionales que han promovido en los niños y niñas beneficiarios de los programas de primera infancia el aprendizaje de acciones educativas, lo que ha permitido anticipar eventos no deseados como son episodios de violencia tanto en entornos familiares y/o sociales comunitarios.

Otro logro importante es el haber podido garantizar la atención de los niños y niñas en sus primeros años de vida, con estrategias prácticas que de manera inconsciente permiten la interiorización de comportamientos no agresivos y el desarrollo de habilidades sociales y de autocontrol.

Se ha llevado a cabo estrategias para la atención de NNA dentro de la emergencia Sanitaria (Covid-19) desde los distintos programas en primera infancia, agentes educativos, con las herramientas metodológicas, didácticas para trabajar en las familias, protección SRD; atención de actos urgentes y los canales de atención.

Lo anterior como resultado de minimizar la violencia física, psicológica en los hogares Caucaños y realizar el trabajo con las entidades del SNBF – conjunto de entidades públicas, privadas, sociales y comunitarias que trabajan unidas para mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en todo el territorio Nacional.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

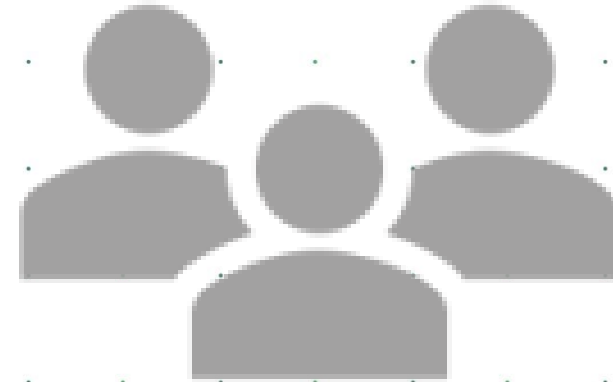
*AUDIENCIA VIRTUAL

- Ejemplo: Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará

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.





4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL INDIGENA

- Imagen cobertura CZ

Municipios de influencia	Caldono, Inzá, Jámalo, Paéz, Piamonte, Puracé, Santa Rosa, Silvia y Totoró.	
Funcionarios	Enero - 2020	Septiembre - 2020
Personal de Planta	18	16
Contratistas	13	13
Vacantes		2

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	3.024	5.154	21.565
Población Sisbén Por Debajo del Corte	264	751	3.932

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

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL CAUCA



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 Totoró - Cauca

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



25,51

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

Tasa departamental: 20,55 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



86,76

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

Cobertura departamental: 92,94 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



11,87

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

Tasa departamental: 8,36 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



28,57

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 15,86

Violencia



33,78

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 110,81 • Tasa Nacional: 155,78

¿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/>

*NRI: No registra información para el indicar

Datos con fuente SUIN (2019).

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



OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL INDIGENA – MUNICIPIO DE TOTORO

Nómbre Servicio	Nombre Sucursal	Nombre Municipio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Unidades Agrupadas prog. Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Agentes Comunitarios Programados Vigentes	Meta Financiera Programadas Vigentes
HCB - COMUNITARIO	CZ INDIGENA	TOTORO	32	0	320	320	0	714.822.404
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	CZ INDIGENA	TOTORO	3	6	72	72	0	154.104.546
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	CZ INDIGENA	TOTORO	1	0	50	50	0	155.887.300
GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	CZ INDIGENA	TOTORO	0	0	250	250	0	85.241.875
GENERACIONES 2.0	CZ INDIGENA	TOTORO	0	0	250	250	0	98.102.000
ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL	CZ INDIGENA	TOTORO	32	0	618	618	0	1.764.386.453
TOTALES			68	6	1.560	1.560	0	2.972.544.578



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología empleada: física

No de encuestas: 116

**Tema elegido por las partes interesadas:
Atención de niños y niñas menores de 5
años y 11 meses 29 días en las
modalidades**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

En concordancia con el proceso pedagógico, se orienta a las familias desde las prácticas culturales del resguardo y a la vez se articulan con las prácticas de cuidado y crianza establecidas por el ICBF, en cuyos contenidos se han trabajado los sahumeros en los hogares, disminución de riesgos, en aras de proteger a lo niños, niñas, familias, identificación de riesgos naturales en el entorno familiar como en el comunitario.

Retos:

Que las familias desde sus prácticas culturales articulen las prácticas de cuidado y crianza.

Lograr implementar procesos de aprendizaje social y cooperativo desde los contextos socioculturales particulares como estrategias pedagógicas prácticas que permitan la formación de competencias y habilidades en los niños y niñas para la disminución de comportamientos riesgosos.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

fortalecimiento en el proceso pedagógico con las familias que no tienen acceso a la red telefónica, se ha fortalecido desde la emisión de programas radiales con contenidos como rondas infantiles en namtrik, diálogos cortos en Namtrik y en Nasa Yuwe.

Retos:

Mantener el contacto cuidándonos sin contagio.

Lograr que los contextos familiares, actúen como escenarios de socialización, donde ocurran procesos educativos de los niños y niñas donde se materialicen aprendizajes que se traduzcan en habilidades, actitudes y valores.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

Desde el componente de salud y nutrición se ha seguido fortaleciendo desde las orientaciones del ICBF. La articulación con las recomendaciones culturales para evitar el contagio del COVID. La adecuada alimentación, el sahumero como práctica cultural para el ahuyentamiento del COVID-19 importancia del protocolo del lavado de manos.

Retos:

Evitar el contagio del COVID-19 , y que las familias se empoderen de el lavado de manos como hábito constante y permanente, el empoderamiento de la distancia social como un comportamiento proactivo y necesario subordinado el beneficio particular para garantizar la salud de la familia y por ende del grupo.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- En aras de fortalecer el componente de familia comunidad y redes, se ha llevado a cabo la articulación con la alcaldía municipal enlace primera infancia, para el cronograma de registro de los niños y niñas que nacieron durante la emergencia sanitaria. Así mismo se realizó el proceso de articular las entidades de salud, autoridad tradicional para la creación de ruta en pro de la atención pertinente de los casos identificados que vulneren los derechos de los niños y su dinámica familiar.

Retos:

- Articular acciones con las Entidades Territoriales en esta emergencia sanitaria y activar rutas integrales de atención en casos de vulneración de derechos de niños, niñas y familias.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- En el componente de Salud y Nutrición lograr el frecuente lavado de alimentos, tratamiento de agua potable, manejo de residuos sólidos y frecuente lavado de manos, cuidados o medidas preventivas en el momento de salir a la cabecera municipal por la compra de víveres o al servicio hospitalario. en al entrega de la ración para preparar se estableció el proceso de limpieza y desinfección del carro que transporta los alimentos.

Retos:

- Alcanzar el cumplimiento en los cuidados, medidas y protocolos de bioseguridad, limpieza, desinfección e higiene.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

Fortalecer el proceso de control social, se llevo a cabo planes de mejora, y se capacitó a las familias en cuanto a la verificación de los productos que recibían, el debido registro de novedades, en los productos en los formatos de control social. Así mismo, el reporte vía telefónica o por escrito.

Retos:

Fortalecer estrategias comunitarias que garanticen la adecuada utilización de los recursos en la implementación de los diferentes servicios de atención de los niños y niñas en la primera Infancia.

PRIMERA INFANCIA

- Se han realizado un promedio de 150 a 200 visitas de supervisión a través de llamadas telefónicas en este último trimestre en el municipio de Totoró, procedimiento que ha permitido garantizar la continuidad de servicio, en cumplimiento de los compromisos contractuales y con la calidad requerida en desarrollo de las modalidades de atención implementadas en el municipio.
- Las EAS que en la actualidad, vienen operando los servicios de atención contratados con el ICBF, realizando un gran esfuerzo administrativo han logrado garantizar el cumplimiento contractualmente adquirido para el funcionamiento de las diferentes modalidades de atención.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

El haber logrado a pesar de las difíciles circunstancias que se presentan por la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19, la total contratación de la modalidad Generaciones Étnicas con Bienestar a partir del 1 de Septiembre del año en curso, con la atención de 250 niños, niñas y jóvenes menores de 18 años.

Retos:

Dar cumplimiento a la implementación del programa, haciendo uso de estrategias alternativas de comunicación virtual, con los niños, niñas y jóvenes en cumplimiento de la propuesta metodológica presentada por el Cabildo de Totoró como operador de la modalidad.

Dar celeridad al proceso de contratación de los 250 cupos para la atención de niños, niñas y adolescentes del sector urbano de Totoró a través de la modalidad de atención Generaciones con Bienestar 2,0 sacúdete.

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- El municipio de Totoró cuenta con 3 puntos de entrega de AAVN para las diferentes modalidades de atención en primera infancia.
- El porcentaje de Desnutrición Aguda en los servicios de primera infancia en el primer trimestre fue del 0,14%, ubicándose por debajo de la media nacional que según la ENSIN 2015 que se encuentra en 1,6%.
- En el marco de la emergencia sanitaria por el Covid -19 se han logrado entregar a los beneficiarios de los servicios de PI 967 complementos alimentarios entre los meses de marzo a agosto.

Retos:

- Lograr 0 Casos de Desnutrición Aguda en el municipio.
- Seguir realizando acompañamiento telefónico a los beneficiarios, en especial aquellos que se encuentran en malnutrición.
- Seguir entregando mes a mes a todos los beneficiarios su complemento alimentario.

Ración para preparar mensual			
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos*	Arroz blanco	1000 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1000 g	
	Avena en hojuelas	500 g	
	Harina de trigo	500 g	
	Harina de maíz	500 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	1800 g	1 vez al mes
Carnes, huevos, leguminosas y mezclas vegetales	Atún en agua	525 g**	
	Huevo de gallina (30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de Girasol o maíz o soya	1000 cc	

Ración para preparar mensual			
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos*	Arroz blanco	1500 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1500 g	
	Harina de maíz	2000 g	
	Harina de trigo	1000 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	2.700 g	1 vez al mes
Carnes, huevos, Leguminosas y Mezclas vegetales	Atún en agua	1050 g**	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Frijol	1000 g	
	Lenteja	1000 g	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de Girasol o maíz o soya	1000 cc	
Azúcares	Panela	1000 g	

En el caso de Modalidad Propia e Intercultural y Desarrollo Infantil el Medio Familiar, se aprobó el intercambio de 800 gr de albóndiga de trucha por 525 gr de atún en agua para los NN y 1600 gr por 1050 gr de atún en agua para las mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

implementación y fortalecimiento de 21 Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos desde la interlegalidad, por la Defensoría de Familia y los Cabildos de Totoró, Paniquita, Novirao, Polindara y Jebalá. Coordinación que ha permitido un empoderamiento por las autoridades tradicionales con definición de medidas dentro de los PARD documentadas desde su derecho propio y cosmovisión. Uso pertinente por los Cabildos de los cupos de Hogares Sustitutos e Instituciones para el cumplimiento de las las medidas de protección definidas por ellos mismos.

Retos:

Poder establecer una coordinación y concertación con los Cabildos para el manejo de los ritmos y tiempos establecidos por la Leyes (1098 y la 1878), en virtud que la Ley 1878 establece 18 meses para definir los procesos, aspecto que para las autoridades tradicionales no es muy relevante, lo que estable una incompatibilidad del manejo de los PARD. Desde esta perspectiva el mayor reto en minimizar los tiempos de permanencia de los NN y A en las medidas de protección asumidas por los Cabildos desde su autonomía.

PROTECCIÓN

Logros:

Adecuada coordinación con la Comisaria de Familia de Totoró, para la toma de medidas de protección y PARD de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios, como uso instrumental adecuado de cupos de Hogares Sustitutos e instituciones requeridos por la Comisaria de acuerdo a las necesidades de los PARD.

Retos:

Pese a las dificultades que han presentado los NNA para el acceso a internet, se continuará dando cumplimiento a las diferentes actividades a través de las herramientas tecnológicas y, se espera contar con la participación de la mayoría de los NNA que se encuentran con medida de restablecimiento de derechos en el ICBF.



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:

- Atención a la ciudadanía
- Constatación oportuna de denuncias y/o reportes de amenaza y vulneración de derechos.
- Respuesta oportuna y pertinente a derechos de petición.

RETOS:

Promoción del uso del buzón de sugerencias.

Tipo	Principales motivos – municipio de Totoró	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	D.P. información y orientación con trámite	103	Oportuno
	D.P. información y orientación	25	Oportuno
	Atención por ciclos de vida y nutrición	2	Oportuno
Quejas	-	0	
	-	0	
	-	0	
Reclamos	Incumplimiento obligaciones contractuales	11	Oportuno
	Maltrato a NNA	7	Oportuno
			Oportuno
Sugerencias	-	0	
	-	0	
	-	0	
TOTAL		148	INDICADOR 100%

Tipo	Principales motivos – municipio de Totoró	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	D.P. información y orientación con trámite	6	Oportuna
		-	
		-	
Quejas	-	0	
	-	0	
	-	0	
Reclamos	-	0	
	-	0	
	-	0	
Sugerencias	-	0	
	-	0	
	-	0	
	TOTAL	6	INDICADOR 100%



TOTAL PETICIONES CENTRO ZONAL INDIGENA

TIPO DE PETICIÓN	VIGENCIA 2019 A 25 DE AGOSTO 2020
1. DERECHOS DE PETICIÓN	195
2. SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS - SRD	241
3. DENUNCIAS / REPORTES DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS	139
4. TRÁMITES DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL	37
5. PROCESO CONFLICTO CON LA LEY -PCL	4
6. INOBSERVANCIA DE DERECHOS	28
7. SRD – OTRAS AUTORIDADES (SOLICITUD DE CUPOS)	82
8. ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA NIÑEZ Y A LA FAMILIA	3
TOTAL	729



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



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 prioritizados 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
- 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...





10. Evaluación



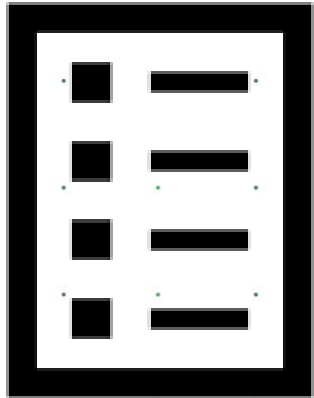
El futuro
es de todos

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**