

**ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°**

**Hora:** 9:00am

**Fecha:** 16 de junio de 2023

**Lugar:** Auditorio Universidad Los Libertadores

**Dependencia que Convoca:** Centro Zonal Barrios Unidos- Regional Bogotá

**Proceso:** Mesa Publica de Rendición de Cuentas 2023

**Objetivo:**

**Agenda:**

Himno Nacional

Instalación por parte de Ana Ginnette Gamboa Hernández - Profesional Especializada del Centro Zonal Barrios

1. Contexto institucional.
2. Contexto Rendición Publica de Cuentas.
3. **Informe de gestión de la vigencia con énfasis en todos los temas Misionales:** enfoque territorial y diferencial.
4. Receso
5. **Gestión administrativa:** Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
6. **Ejecución financiera:** presupuesto de funcionamiento e inversión.
7. **Gestión contractual** asociada a metas.
8. **Ejecución de políticas, programas y proyectos:** cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
9. **Acuerdo de paz:** avances en la implementación
10. **Espacio de participación** de partes interesadas
11. **Compromisos adquiridos:** informe para el seguimiento
12. **Canales y medios para atención** a la ciudadanía e informe PQRS
13. **Evaluación** de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas
14. **Cierre**

**Desarrollo**

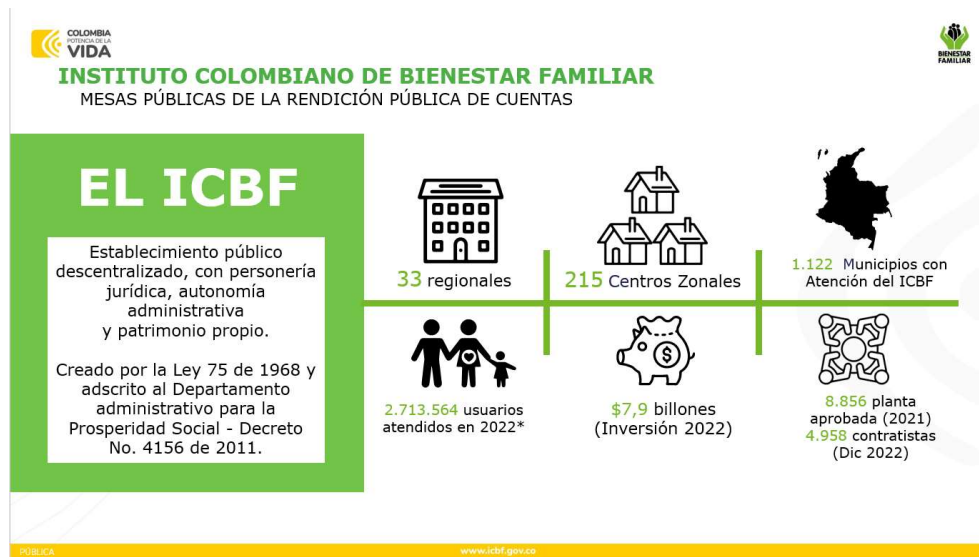
1. **Contexto institucional, la compañera Laura Cogua sustenta al auditorio:**

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Es la institución del estado que trabaja por la prevención y prevención integral de la primera infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos.



Mapa estratégico 2019-2022: Valores honestidad: actuar siempre con fundamento en la verdad  
 Integridad: coherencia entre lo que decimos y hacemos  
 Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todos  
 Justicia: actúo con imparcialidad, garantizando derechos  
 Servicio: alto sentido de colaboración para con los demás  
 Diligencia: cumplir con el deber, funciones y responsabilidades  
 Compromiso: consciente de la importancia de mi rol como servidor publico



¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

**Objetivos estratégicos:**

1. Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad dirigidas a NNA y jóvenes
2. Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de los tics.
3. Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar su impacto
4. Liderar la gestión del conocimiento en política de niñez y familiar
5. Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, comunicación efectiva, innovación, control, mejora continua y desarrollo del talento humano
6. Prevenir los impactos ambientales por nuestra actividad
7. Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF
8. Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.



**Alienación estratégica:** toma como insumo las necesidades del entorno y las necesidades organizacionales de los gobiernos de tal forma que logre articular las acciones necesarias para el desarrollo y protección de la infancia, niñez, adolescencia y las familias colombianas.

En tal sentido, el ICBF toma como base el PND plan indicativo institucional se alinea con los objetivos del desarrollo sostenible ODS y aportan en el cumplimiento de la agenda del 2030.



**ODS en donde ICBF tiene impacto**

- Fin de la pobreza
- Hambre cero
- Salud y bienestar

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	02/06/2023	
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 8	Página 4 de 17	

- Educación de calidad
- Reducción de la desigualdad
- Paz Justicia e instituciones Solidas

Desde el ICBF se trabaja de manera articulada entre todas las áreas con un mismo objetivo con atención durante todo el curso de vida desde la primera infancia, nutrición, infancia, adolescencia, juventudes, Familias y comunidades y protección.



**Modelo de transparencia:** la transparencia es la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de la información, normas, planes, procesos y acciones.

#### Dimensiones:

- Transparencia de la gestión pública
- Transparencia en la rendición de cuentas
- Transparencia en el Acceso a la información Pública.

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



## 2. Contexto Rendición Pública de Cuentas: La compañera Laura Cogua Socializa el contexto de la rendición pública de cuentas

El ICBF cuenta con una política institucional de transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción que tiene un programa de transparencia y ética pública, el cual tiene cuatro componentes

1. Gestión integral del riesgo: revisión y actualización de los riesgos de corrupción de los procesos en todo el instituto de acuerdo con la guía de gestión de riesgo y peligros
2. redes institucionales y canales de denuncia: el ICBF cuenta con canales de atención con cobertura a nivel nacional donde la ciudadanía puede presentar PQRS o inobservancia (protección al denunciante)
3. legalidad e integridad: principios de integridad y legalidad como motor de generación de resultados en la identidad y como pilar del talento humano
4. iniciativas adicionales: dirección de gestión humana, implementa acciones para la promoción de la transparencia en el actuar de los servidores.
5. participación ciudadana y rendición de cuentas: la política de participación ciudadana en la gestión institucional se implementa por medio de la rendición de cuentas y mesas públicas
6. transparencia y acceso a la información: ICBF comprometido con la protección del derecho fundamental de acceso a la información pública se establece acciones para el cumplimiento y garantía del derecho
7. estado abierto: objetivo, fortalecer la relación estado – ciudadano, fomentado el derecho a la información pública, la cultura de integridad pública, lucha contra la corrupción y cultura de la legalidad .

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**MODELO DE TRANSPARENCIA**

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



**Marco Normativo:** se socializa en marco normativo que rige



**MARCO NORMATIVO**

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
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.
Ley 1755 de 2015	-Ley que regula el derecho fundamental de petición. -Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana.
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.
Decreto 1081 de 2015	Metodología y estándares, que deben cumplir las entidades públicas: «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015».
Decreto 230 de 2021	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC),
Documento CONPES 167 de 2013	“Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.
LEY 2195 DE 2022	Programa de Transparencia y Ética Pública

www.icbf.gov.co

Socialización del micrositio de transparencia de la página Web:

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



La compañera Laura Cogua socializa la metodología para la consulta previa a la rendición de cuentas mediante encuesta virtual a la comunidad, entidades y colaboradores, en donde se aplicaron 221 encuestas y se contó con la participación de 86 obteniendo un resultado de tema a atender Atención Integral a Niños y niñas desde la gestación hasta 5 años.



**3. Informe de gestión de la vigencia con énfasis en todos los temas Misionales: enfoque territorial y diferencial.**

La Compañera Maria Fernanda Pardo socializa la Experiencia exitosa “LA SEMANA DEL BUEN TRATO” ASOCIACION PADRES DE FAMILIA HOGAR INFANTIL CAFETERITO-ASOCAFETERITO. Estrategia “FESTIVAL”, una experiencia significativa que

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

permitió a los padres y madres una mejor comprensión sobre el desarrollo integral de los niños y niñas a través de la corresponsabilidad, valores, normas, hábitos con las actividades realizadas.

Participaron 150 niños y niñas. 20 padres y madres de familia, 22 personas del talento humano de la Entidad.

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**LOGROS-CENTRO ZONAL BARRIOS UNIDOS**

- Articulación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar desde el componente de promoción y prevención dirigida a los beneficiarios de las modalidades de primera infancia.
- Articulación con educación en el proceso de tránsito armónico de los niños y niñas beneficiarios de los programas de primera infancia.
- Ejercicio de control social y la participación de los padres de los niños y niña beneficiarios, como garantes en la calidad de la prestación de servicios.
- Seguimiento desde el componente nutricional a los niños y niñas de las unidades de servicio, articulando con el sector salud, según necesidades.

**4. Informe Gestión administrativa: Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión**



**5. Ejecución financiera:** presupuesto de funcionamiento e inversión la compañera Erika Oliva socializa la programación de metas sociales y financieras con el respectivo consolidado de atención en el centro zonal barrios unidos con las modalidades de atención, contratos suscritos, cupos contratados, total de usuarios atendidos y tipos de contrato ver tabla.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

CENTRO ZONAL BARRIOS UNIDOS	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	57	2.971	2.978
<b>INFANCIA</b>	1	70	70
<b>ADOLESCENCIA Y JUVENTUD</b>	0	45	45
<b>FAMILIA Y COMUNIDADES</b>	0	132	432
<b>NUTRICIÓN</b>	-	-	-
<b>PROTECCIÓN</b>	7	10	25
<b>TOTAL</b>	58	3.218	3.525

TIPO DE CONTRATO	2022	VALOR
<b>Contratos de aporte</b>	31	\$ 8.199.568.810
<b>Contrato prestación servicios profesionales</b>	7	\$ 234.750.734
<b>Contrato prestación de servicios</b>	4	\$ 52.748.019
<b>Otros - funcionamiento</b>	1	\$ 4.160.190
<b>TOTAL</b>	43	\$ 8.491.227.753

9. **Informe Gestión contractual asociada a metas:** La compañera Erika Oliva entrega informe de gestión contractual a la comunidad presente, desde los diferentes servicios que presta el ICBF con la cantidad de unidades y cupos disponibles junto con resultados de asignación presupuestal

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Servicio	Unidades	Cupos	Usuario	Total
	Ejec.	Ejec.	Ejec.	Obligado
MI FAMILIA URBANA	-	469	1.573	311.772.495
GENERACIÓN EXPLORA	-	50	50	40.195.946
GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES	-	30	30	10.490.110
GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES	-	15	15	4.435.698
GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES (BID)	-	20	20	11.634.230
GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES (BID)	-	10	10	5.817.115
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	4	4	8	17.630.092
HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	3	6	17	112.749.370
MI FAMILIA URBANA	-	325	1.041	239.188.084
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	17	1.952	1.952	8.397.205.497
DESARROLLO INFANTIL EN ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN - DIER - INSTITUCIONAL	3	21	23	195.608.961
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	1	149	149	642.362.648
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	3	150	154	383.748.912
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	2	350	353	800.266.159
SERVICIO ESPECIAL PARA LA PRIMERA INFANCIA - INSTITUCIONAL	10	1.088	1.088	767.456.888
SERVICIO ESPECIAL PARA LA PRIMERA INFANCIA - FAMILIAR	2	302	302	-
HCB - COMUNITARIO	28	336	339	913.093.211
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	6	122	122	337.618.192
GENERACIÓN EXPLORA	-	25	25	20.097.973
MI FAMILIA URBANA	-	44	144	27.611.742
DE TÚ A TÚ - INFANCIA	1	70	70	505.938.007
DE TU A TU - ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1	70	70	576.458.799

10. **Ejecución de políticas, programas y proyectos:** cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Compañero Jose Camargo sustenta el marco Política Infancia y Adolescencia SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR SNBF.

Se realizó articulación y movilización del SNBF en las distintas instancias locales que implementan la política de infancia y adolescencia (COLIA - RIAPI, COF - CRBT, CLOPS, UAT, PETIA, PRUNNA, ESCNNA, CLD, MLE) realizando asistencia técnica de la política pública nacional, realizando el acompañamiento a las instancias, con acciones de prevención y de acción en casos que se requirieran teniendo el apoyo de estrategia EMPI y equipos de Defensorías de Familias del Centro Zonal Barrios Unidos.

Desde el área de salud y nutrición la compañera Laura Cogua indica que: Se dio cumplimiento con la Complementación alimentaria al 100% de los niños y niñas atendidos en los servicios de atención inicial Hogares comunitarios de Bienestar, Hogares infantiles, Centros de desarrollo infantil en los que se garantizó en ración servida el 70% de aporte en Valor Calórico total.

Se dio cumplimiento a día con la entrega mensual de la RPP (Ración para preparar) para la atención de mujeres gestantes, madres en periodo de lactancia y niñas y niños menores de 2 años.

Se Fortalecieron las capacidades del talento humano de operadores de servicio para la atención a la primera infancia, relacionado con la programación y ejecución de actividades pedagógicas que incluyan la promoción y práctica habitual de la actividad física –juego activo, en los niños, niñas y sus familias

11. **Acuerdo de paz: avances en la implementación:** La compañera Laura Cogua manifiesta la participación del ICBF en los acuerdos de PAZ

¿Cómo lo Hicimos?

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

En cumplimiento a los Acuerdos de Paz, desde el centro zonal Barrios Unidos a través de nuestra oferta institucional hemos brindado atención a NNA víctimas del conflicto armado a través de las modalidades de atención de promoción, prevención y protección.

A través del centro zonal en una articulación con el Centro de Víctimas del Conflicto Armado Interno se le brinda atención los casos remitidos por estos centros para restitución y restablecimiento de derechos de los NNA.

¿En qué municipios desarrollamos la acción?

Bogotá Localidades Barrios Unidos, Teusaquillo y Chapinero.

¿Cuál fue la población beneficiada?

Los beneficiados fueron niños en primera infancia, infancia, adolescencia, madres gestantes y lactantes y familias que demandaron servicios en el Centro Zonal Barrios Unidos.

¿Qué desafíos y retos tuvimos para el cumplimiento?

Abordar las situaciones desde un enfoque diferencial y territorial teniendo en cuenta el lugar de procedencia.

## 12. Espacio de participación de partes interesadas:

EN ESTE ESPACIO SE ATENDIERON LAS INQUIETUDES DE LA COMUNIDAD ASISTENTES Y PARTES INTERESADAS PRESENTES EN ESTA MESA PÚBLICA.

Preguntas realizadas:

- La señora Lidia de Daza identificada con cedula de ciudadanía No. 41430610 dice: "que debo hacer para generar la custodia para que el niño tenga el plan complementario teniendo en cuenta calidad de vida"

**Respuesta:** Los Drs. Thomas Alfredo Lasso y Cesar Escobar indican a la Señora el proceso legal que debe adelantar con la defensoría de familia frente a su solicitud y se orienta en lo relacionado con los canales virtuales existentes para adelantar dichos trámites. Adicional a lo anterior, se informa que si desea adelantar el proceso de manera presencial puede dirigirse a la Carrera 16 # 63-81, dirección del Centro Zonal Barrios Unidos.

- La señora Mari Castro dice: "nosotros como padres ante esta mesa pública a tener la solicitud escolar institución del colegio fundación nueva granada estuvimos el año pasado con el colegio ya que nos dejaron más de 60 familias sin jardín, yo solicito que nos den la oportunidad de seguir con el colegio la continuidad, ya que el otro año los niños salen del jardín de chelines"

**Respuesta:** La Dra. María Fernanda Pardo da respuesta en los siguientes términos: la pregunta hace referencia al tránsito armónico, este año se inicia el proceso en los meses de septiembre y octubre y el ICBF y las entidades articulan con la Secretaría de Educación para que los niños y niñas que cumplen los cinco años a 31 de marzo de 2024 transiten de manera armónica a la educación formal al grado cero.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

- Anónima: “de que manera se puede involucrar mas a los padres con cursos para que comprendan todo sobre los hábitos alimenticios como genera más integración”

**Respuesta:** La Dra Maria Fernanda Pardo da respuesta a la pregunta indicando que una vez inicia la atención de los niños y niñas el talento humano identifica el curso de vida de los niños, sus interacciones familiares y con el resultado de la ficha socio familiar, se identifican los aspectos a fortalecer en los padres, con estos insumos el talento humano construye el plan de formación a las familias, se convocan a los padres y madres cada mes para abordar los temas, es muy importante que los padres asistan a este espacio.

- Anónima: “porque para la educación de nuestros niños es tan difícil recibir clase de bilingüismo desde la primera infancia en las instituciones se debería invertir en educadores que nos puedan dirigir y guiar en el bilingüismo”

**Respuesta:** La Dra Maria Fernanda Pardo da respuesta a la pregunta indicando que la atención que se brinda a los niños y niñas desde el componente pedagógico está enmarcada en la educación inicial lo que significa comprender las particularidades de los niños y niñas para desarrollar sus capacidades y habilidades en el juego, el arte, la literatura y la exploración del medio, de tal manera que la atención debe estar centrada en actividades propias de la primera infancia toda vez que son planeadas, intencionadas para promover la participación y la creatividad evitando prácticas escolarizantes como planas, plantillas, enseñar vocales o colores etc. una vez los niños y niñas transiten al grado cero iniciarán sus actividades curriculares de idiomas.

- Anónima: “mi vecino tiene un niño de 4 años y ellos siempre están fumando marihuana y el esta con ellos que puede hacer ICBF”

**Respuesta:** El Dr. Cesar Escobar responde frente a esta pregunta que existen canales de atención en el ICBF (línea 141, correo electrónico,), a través de los cuales puede realizar la denuncia frente a la situación manifestada. Como mínimo se requiere el lugar de ubicación donde se están presentando los hechos. Se aclara que estos canales se presentaran de manera detallada más adelante en la jornada y se informa que si desea hacerlo de manera presencial puede dirigirse a la Carrera 16 # 63-81, dirección del Centro Zonal Barrios Unidos.

- Anónima: “El ICBF cada cuanto hace la revisión de las minutas alimentarias no sería importante hacerlo anualmente”

**Respuesta:** La Dra Laura Cogua da respuesta a la pregunta indicando que el proceso de actualización de las minutas patrón está a cargo del equipo de la Dirección de Nutrición quienes analizan la necesidad y pertinencia de la elaboración o actualización de esta, considerando para ello, la normatividad y las herramientas en Seguridad Alimentaria y Nutricional vigentes como: Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes RIEN; Guías Alimentarias Basadas en Alimentos para población colombiana GABAS; Tabla de Composición de Alimentos Colombianos – TCAC; Demás documentación técnica que se requiera. Por otra parte; como parte de los contratos de aporte, para el inicio de la ejecución las entidades administradoras de servicio deben remitir el Ciclo de Menús, Análisis de contenido Nutricional, Lista de Intercambios y Guía de Estandarización de Preparaciones. Con el inicio de cada contrato se pueden ajustar los ciclos de menús; siempre y cuando den cumplimiento a lo establecido en la minuta patrón según la necesidad del servicio y situaciones identificadas frente a la aceptación de alimentos y preparaciones. Tales documentos pasaran por revisión y aprobación por parte del nutricionista del centro zonal.

- Anónimo: “yo estoy muy contenta y agradecida con el hogar infantil grandes sueños del barrio el recuerdo, por que nos han apoyado mucho a mi bebe y a mí; sin embargo, mi hijo tiene necesidades cognitivas especiales y quisiera saber si el ICBF puede apoyar a los hogares infantiles con una educadora especial para ayudar en la identificación

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

y desarrollo de niños como los míos. Puesto que una alerta temprana hace una gran diferencia de por vida para estos niños. Gracias. También quisiera pedir que no las cambien por que se han ido entrenando.”

**Respuesta:** La Dra Maria Fernanda Pardo da respuesta a la pregunta indicando que una vez inicia el servicio, el talento humano realiza una caracterización socio familiar que les permite identificar necesidades de los usuarios, lo que conlleva a identificar las entidades con las cuales necesita articular con el objetivo de atender las necesidades especiales de los niños y las niñas. De igual manera contratar el talento humano cualificado que brinde la atención integral.

13. **Compromisos adquiridos:** informe para el seguimiento

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Para la Mesa Publica del 2022 no se generaron compromisos para este Centro Zonal.		EN LA MESA PUBLICA NO SE ADQUIEREN COMPROMISOS PARA ESTE CENTRO ZONAL

14. **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS:** la compañera Ana Ginnette Gamboa Hernandez socializa canales de atención e informe PQRS Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:



**CANALES DE ATENCIÓN**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:

**Canales de Atención a la Ciudadanía**

- Chat ICBF**: Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm.
- Videollamada**: Disponible lunes a sábado 6:00 am. a 9:00 pm.
- WhatsApp**: Envía mensajes a través de la aplicación desde tu celular. Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm.
- Llamada en Línea**: Disponible lunes a sábado 6:00 am. a 9:00 pm.
- Línea Anticorrupción**: Informe de denuncia.
- Puntos de Atención**: Direcciones regionales y centros zonales del ICBF.
- Correo de contacto**: atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Notificaciones Judiciales**: NotificacionesJudiciales@icbf.gov.co

**141** LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

 Ventanilla de Trámites y Servicios  
 Puntos de Atención Institucional  
 Preguntas y Respuestas Frecuentes

www.icbf.gov.co

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

## Informe PQRS



**INFORME PQRS** RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2022	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones (6050)	SRD	1490	Según tipología No superaron los 3 meses según ley 640 de 2001
	DP IOT	1350	
	TAE	1750	
Quejas (34)	Maltrato al Ciudadano	10	En término
	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	7	En término
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	10	En término
Reclamos (15)	Incumplimiento a obligaciones contractuales	14	En término
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	En término
			En término
Sugerencias (3)	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	En término
	Felicitaciones y Agradecimientos	1	En término

www.icbf.gov.co

### LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

- 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

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



Canales Disponibles

- 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



- 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

### 15. Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas

Se realiza encuesta de rendición publica de cuentas un total de 34. Se adjunta evidencia

#### Cierre

Se cierra la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas a las 12:00m del 16 de junio de 2023

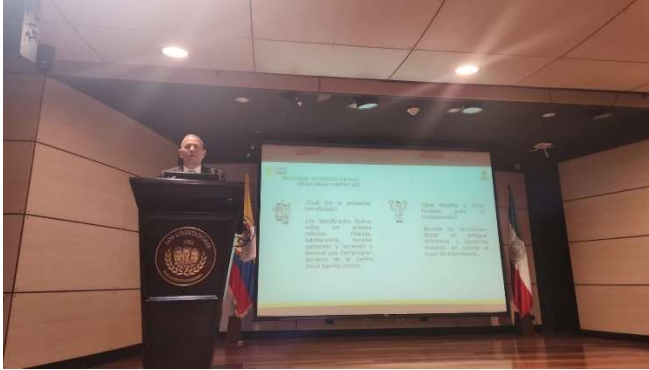
#### Anexo registro fotográfico:



**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.





Compromisos / tareas		Responsables		Fechas	
Ninguna		Ninguno		No aplica	
FIRMA ASISTENTES					
Nombre		Cargo / Dependencia		Entidad	
Se adjunta listado					
Próxima reunión		Fecha		Hora	
				Lugar	

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.