

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	02/06/2023	
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 8	Página 1 de <b>24</b>	

<b>ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ No 01</b>	
<b>Hora:</b> 9:00 AM	<b>Fecha:</b> 27 de julio del 2023
<b>Lugar:</b>	Centro Cultural y de Convenciones Teatro los Fundadores-Salón Olimpia.
<b>Dependencia que Convoca:</b>	Centro Zonal Manizales Dos- ICBF
<b>Proceso:</b>	Monitoreo y seguimiento a la Gestión
<b>Objetivo:</b>	Realizar la mesa publica - rendición pública de cuentas de la gestión institucional del Centro Zonal Manizales Dos en el municipio de Manizales, Caldas.
<p><b>Instalación:</b></p> <p>El profesional Holman Alberto da apertura a la mesa publica, quien realiza la moderación del evento, el centro zonal Manizales dos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Caldas, les da la bienvenida a la mesa pública vigencia 2022.</p> <p>En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 36 de la ley 996 de 2005, ley de garantías, nos permitimos informar que el presente evento no tiene connotación electoral, razón por la cual solicitamos a todas las personas que aspiren a cargos de elección popular para las próximas elecciones abstenerse de participar en esta actividad so pena de incurrir en las inhabilidades y penas contempladas en la ley.</p> <p>A continuación le damos la bienvenida a la Dra. Liliana del Roció Aranguren Yáñez directora encargada del ICBF Regional Caldas, quien realizara la Instalación del evento.</p> <p>La directora da la bienvenida indicando que Nos encontramos en el día de hoy reunidos en la hermosa ciudad de Manizales con el objetivo de abrir un espacio de análisis, que permita profundizar en el estado de cumplimiento de la garantía de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y familias de los municipios adscritos al centro zonal (Villamaría, Manizales, Neira y Filadelfia), además de presentar ante ustedes el cumplimiento de nuestras obligaciones presupuestales y sociales al exponer la gestión institucional, convirtiendo este espacio en un escenario de diálogo entre la ciudadanía y las entidades del sector, permitiendo así el seguimiento y cumplimiento de los proyectos y programas ejecutados.</p>	

**¡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.

El objetivo central de este Evento, bajo los principios de transparencia y buen gobierno, es rendir cuentas a la ciudadanía, acerca de los servicios prestados por el centro zonal Manizales Dos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Caldas, que busca el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, y las familias.

Continúa con el orden del día el profesional Holman Alberto, queremos hacer de este espacio un momento ameno y, como lo dijimos anteriormente, de participación, por eso es importante que cualquier inquietud o pregunta que surja en el transcurso de la presentación, sea realizada en el espacio de participación de partes interesadas, para ello disponemos de nuestras compañeras quienes estarán repartiendo hojas con el fin de que ustedes consignen sus inquietudes, motivaciones y/o preguntas que deseen ser resueltas en este espacio.

El ICBF aplica la política de tratamiento de datos personales

Con esta política, el ICBF da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012:

Donde el ICBF tratará los datos personales de sus partes interesadas, informando de manera clara su finalidad y garantizando el ejercicio de los derechos del titular a través de canales de atención adecuados y procedimientos claros para que puedan ejercerlos.

Por lo cual:

- Se informa que los videos, imágenes, fotografías de menores que se están usando, cuentan con el permiso de los padres o titulares de los niños, niñas y adolescentes.
- Los invitamos a abstenerse de tomar imágenes o fotografías de las diapositivas o videos aquí presentados y en los cuales haya imágenes de niños, niñas y adolescentes.

EL ICBF realizará todas las acciones tendientes a garantizar la protección en el tratamiento de los datos personales, especialmente de los niños, niñas y adolescentes como principales beneficiarios de los programas de atención, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

Antes de iniciar, leeremos la agenda del día:

1. Contexto institucional.

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

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	02/06/2023	 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 8	Página 3 de <b>24</b>	

2. Contexto Rendición Pública de Cuentas
3. Informe de gestión de la vigencia con énfasis en todos los temas Misionales: enfoque territorial y diferencial.
4. Gestión administrativa: Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
5. Ejecución financiera y contractual: presupuesto de funcionamiento e inversión.
6. Acuerdos de paz.
7. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
8. Tema de interés.
9. Compromisos adquiridos: informe para el seguimiento.
10. Espacio de participación de partes interesadas.
11. Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.
12. Cierre

A continuación, se da paso a la coordinadora del Centro zonal Manizales Dos Eunice Rivera Rivera para que nos cuente la gestión del Centro Zonal.

**Desarrollo:**

Toma la palabra la coordinadora del Centro zonal Manizales Dos Eunice Rivera Rivera dando la bienvenida a todas las personas e inicia con el orden del día:

**1. Contexto institucional:**

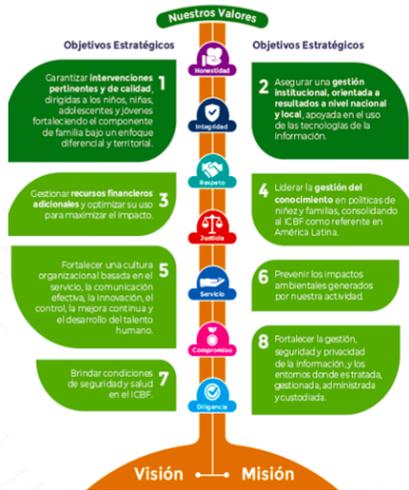
El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Creado por la ley 75 de 1968 y adscrito al departamento administrativo para la prosperidad social- decreto No. 4156 de 2011. Se cuenta con 33 regionales a nivel nacional, 215 centros zonales, 1.122 municipios con atención del ICBF, 2.713.564 usuarios atendidos en 2022 y \$7-9 billones (inversión 2022).

*¡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.

## MAPA ESTRATÉGICO 2019-2022



### MISIÓN

Promover el desarrollo y la protección integral de los **niños, niñas y adolescentes**, así como el fortalecimiento de las capacidades de los **jóvenes y las familias** como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### VISIÓN

Lideramos la construcción de un país en el que los **niños, niñas, adolescentes y jóvenes** se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

La coordinadora indica que el ICBF tiene una visión la cual es promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de la transformación social; y la visión, lideramos la construcción de un país en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

La población objetivo del ICBF es la primera infancia, infancia, adolescencia, juventud y familias. Y la alineación estratégica está enmarcada con el plan nacional de desarrollo (pacto por la equidad, pacto por la equidad de oportunidades para grupos étnicos, pacto por la inclusión de todas las personas con discapacidad, pacto por la equidad para las mujeres, pacto por la legalidad, pacto por la construcción de paz, pacto por la equidad de oportunidades para grupos étnicos).

El Instituto Colombiano está enmarcado en el modelo de transparencia y la lucha contra la corrupción:

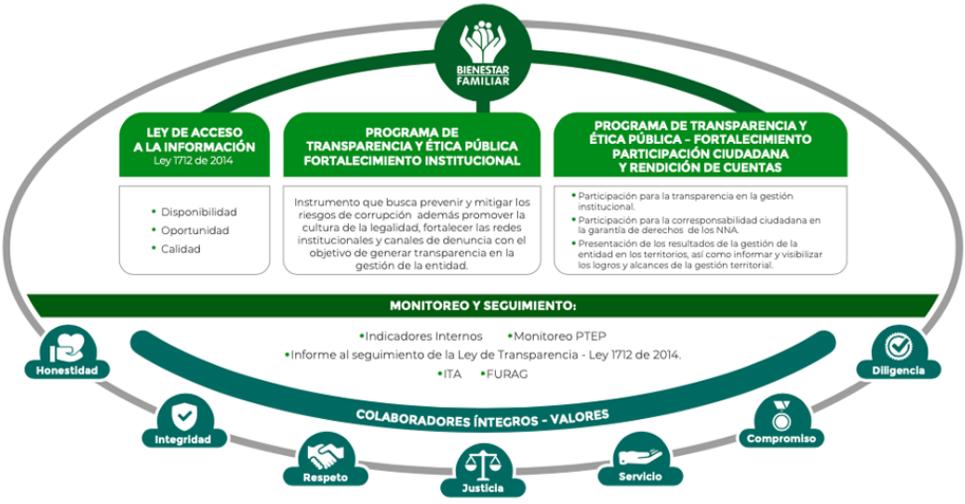
*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*



## MODELO DE TRANSPARENCIA

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

### MODELO DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



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

**2. Contexto Rendición Pública de Cuentas:**

El coordinadora continua indicando los siete componentes del modelo de transparencia:

1. Gestión integral riesgo de corrupción.
2. Redes institucionales y canales de denuncia.
3. Legalidad e integridad.
4. Iniciativas adicionales.
5. Participación ciudadana y rendición de cuentas.
6. Transparencia y acceso a la información.
7. Estado abierto.

Continua con el marco normativo: ley 1712 de 2014: ley de transparencia y acceso a la información pública.  
Decreto 183 de 2015: único de la función pública, plan anticorrupción y 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.

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

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

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.

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

Se da paso a un video de experiencia exitosa:

Atención desde el enfoque diferencial de población de capacidades diversas por parte del operador Hogar la Providencia municipio de Neira

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

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

Implementación de un modelo de atención que aporta a la estimulación y desarrollo de las diferentes esferas mediante metodología de María Montessori.



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

**EXPERIENCIAS EXITOSAS-CENTRO ZONAL MANIZALES DOS**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

BIENESTAR FAMILIAR

Atención desde el enfoque diferencial de población con capacidades diversas por parte del operador Hogar la Providencia municipio de Neira

Implementación de un modelo de atención que aporta a la estimulación y desarrollo de las diferentes esferas mediante metodología de María Montessori



PÚBLICA [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

Se resaltan los logros obtenidos por el centro zonal Manizales Dos:

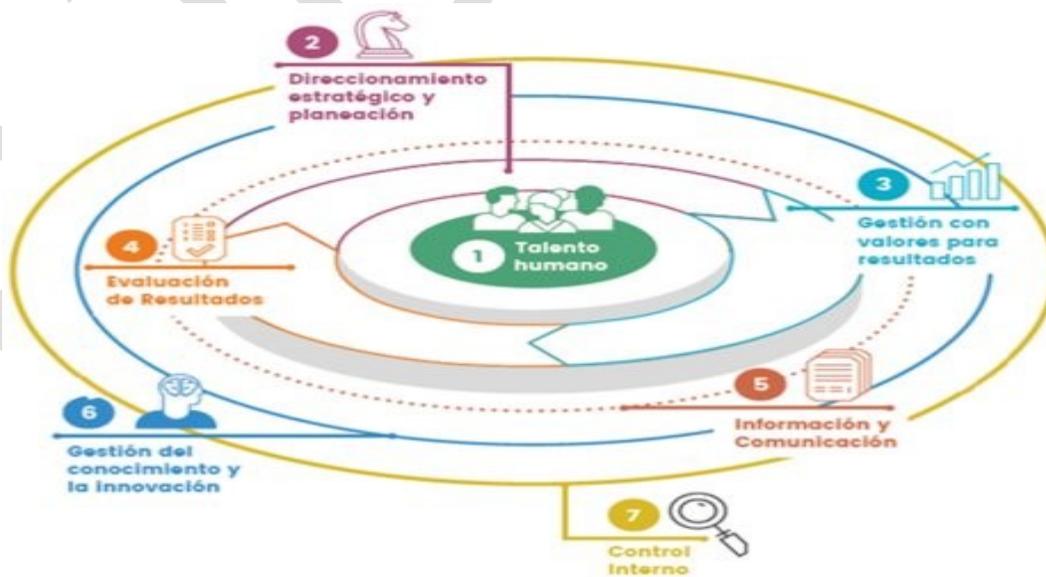
- Participación mensual en las mesas y comités de los programas de seguimiento judicial al tratamiento de drogas y de Justicia Restaurativa de todos los actores del SRPA para garantizar a los adolescentes y jóvenes una atención integral.
- Las sanciones y medidas complementarias que se otorgan a los Adolescentes y Jóvenes impactan de manera favorable en sus procesos pedagógicos, lo que ha contribuido a la disminución en la reincidencia del delito.
- Las disponibilidades de los fines de semana aseguran la atención oportuna e inmediata a los NNA que cuentan con derechos vulnerados y amenazados.
- Fortalecimiento de canales asertivos de comunicación con las entidades que hacen parte del SNBF, procurando una movilización más oportuna en la atención de nuestros NNA.

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

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

- Las Autoridades Administrativas que lideran los procesos de Restablecimiento de Derechos con la implementación del nuevo modelo operativo, han logrado tener un mayor acercamiento con los niños, niñas y adolescentes que se encuentra vinculados a las modalidades de acogimiento residencial o familiar, lo cual permite una retroalimentación en doble vía.
- Se afianzan las relaciones con las Universidades, Universidad de Manizales y Universidad Luis Amigó, facilitando ello adelantar jornadas de conciliación que garanticen el desarrollo de trámites extraprocesales.
- Las defensorías de familia se han fortalecido en el desarrollo de actuaciones desde un enfoque diferencial y étnico
- Se contó con un equipo técnico interdisciplinario que realizaba seguimiento a los NNA que se ubicaban en un contexto distinto al de su familia de origen y extensa, dándose la posibilidad de tener un contacto más cercano y ser un puente en la comunicación con las Autoridades Administrativas.
- 85 adolescente y jóvenes declarados en vulneración de derechos y adoptabilidad participan del proyecto sueños como estrategia que les permite una vida autónoma e independiente. (Estudios universitarios y técnicos)

#### 4. Gestión administrativa.



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

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

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG está regido por el Decreto 1499 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública y es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de las entidades públicas.



La Dirección de Información y Tecnología lidera la implementación de la política de Gobierno Digital en el ICBF, las demás áreas de la respectiva entidad son corresponsables de la implementación de la Política de Gobierno Digital en los términos de su competencia.

## 5. Ejecución financiera y contractual- avance de políticas del modelo integrado de planeación y gestión.



### INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS			
CENTRO ZONA MANIZALES DOS			
CONSOLIDADO DE ATENCION			
MODALIDADES DE ATENCION	* CONTRATOS SUSCRITOS	** CUPOS CONTRATADOS	** USUARIOS ATENDIDOS
PROTECCIÓN RESTABLECIMIENTO	13	1.696	1.465
PROTECCIÓN SRPA	7	373	290
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>2.069</b>	<b>1.755</b>

*¡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.

## INFORME GESTIÓN FINANCIERA

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

INGRESA INFORMACION CZ

TIPO DE CONTRATO	2022	VALOR
Contrato prestación servicios profesionales	6	\$ 248'845.134
Contrato prestación de servicios	4	\$ 90'530.369
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 339.375.503</b>

## INFORME GESTION CONTRACTUAL

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

N° DE CONTRATO 2021-2022	MUNICIPIOS	MODALIDAD	CUPOS	ALIADO ESTRATEGICO
17001802023	MANIZALES	INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL	125	CORPORACION INSTITUTO INTEGRAL DE PROGRAMAS EDUCATIVOS Y EXTENSION COMUNITARIA IIPEE
17002582022	NEIRA	INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL	50	EL HOGAR LA PROVIDENCIA
17002552022	MANIZALES	INTERNADO	149	FUNDACION NIÑOS DE LOS ANDES
17002632022	MANIZALES	INTERNADO	160	COMUNIDAD TERAPEUTICA SEMILLAS DE AMOR
17002622022	MANIZALES	INTERNADO	80	FUNDACION CENTRO DE INVESTIGACION MNEMATICA
17002672022	MANIZALES	INTERNADO - GESTANTES Y/O EN PERIODO DE LACTANCIA	40	COMUNIDAD TERAPEUTICA SEMILLAS DE AMOR
17002722022	MANIZALES	INTERNADO PREPARACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE	50	ASOCIACION MUNDOS HERMANOS O.N.G.
17002692022	MANIZALES	HOGAR SUSTITUTO TUTOR	30	ASOCIACION MUNDOS HERMANOS O.N.G.
17001802023	MANIZALES	INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL	125	CORPORACION INSTITUTO INTEGRAL DE PROGRAMAS EDUCATIVOS Y EXTENSION COMUNITARIA IIPEE
17002582022	NEIRA	INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL	50	EL HOGAR LA PROVIDENCIA
17002552022	MANIZALES	INTERNADO	149	FUNDACION NIÑOS DE LOS ANDES

¡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.

**INFORME EJECUCIÓN POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

**PROTECCIÓN RESTABLECIMIENTO**

MODALIDADES DE ACOGIMIENTO

MUNICIPIO	CASA UNIVERSITARIA	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	INTERNADO	INTERNADO - GESTANTES Y/O EN PERIODO DE LACTANCIA	TOTAL CZ
MANIZALES	28	133	166	396	40	781
NEIRA		31	48			79
VILLAMARÍA		41	45			86
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>205</b>	<b>259</b>	<b>396</b>	<b>40</b>	<b>946</b>



Fuente: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras2022>

**INFORME EJECUCIÓN POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

**PROTECCIÓN RESTABLECIMIENTO**

MODALIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA

MUNICIPIO	APOYO PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO	EXTERNADO MEDIA JORNADA	HOGAR GESTOR – DISCAPACIDAD	INTERVENCIÓN DE APOYO PSICOSOCIAL	TOTAL CZ
MANIZALES	288	75	13	134	510
FILADELFA			6	20	26
NEIRA			1	90	91
VILLAMARÍA			3	60	63
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>75</b>	<b>23</b>	<b>304</b>	<b>690</b>



Fuente: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras2022>

¡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.

**INFORME EJECUCIÓN POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

**PROTECCIÓN RESTABLECIMIENTO**

**UBICACIÓN INICIAL**

MUNICIPIO	CENTRO DE EMERGENCIA
MANIZALES	30



**VÍCTIMA DE CONFLICTO ARMADO**

MUNICIPIO	VÍCTIMA DE CONFLICTO ARMADO
MANIZALES	30



Fuente: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras2022>  
www.icbf.gov.co

**INFORME EJECUCIÓN POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS**  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

**SANCIONES Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS SRPA**

MUNICIPIO	APOYO POST INSTITUCIONAL	CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADO	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	CENTRO TRANSITORIO	EXTERNADO JORNADA COMPLETA
MANIZALES	26	90	20	38	10



MUNICIPIO	INTERNACIÓN EN MEDIO SEMICERRADO	INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	TOTAL CZ
MANIZALES	17	102	20	40	10	<b>373</b>

Fuente: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras2022>  
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.

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

	<p align="center"><b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b></p>	F9.P1.MI	02/06/2023	
	<p align="center"><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p>	Versión 8	Página 13 de 24	

## 6. Acuerdos de paz

### RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS



Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, firmado con las FARC-EP en el 2016

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) identificó aquellos compromisos que eran responsabilidad exclusiva de la entidad y aquellos que requerían de algún apoyo (Punto 1 y Punto 3 del Acuerdo de Paz)

Este informe presentará las acciones desarrolladas y la inversión realizada durante el 2022 para atender a cada uno de los compromisos.

\* El ICBF no cuenta con una asignación de recursos específicos dirigidos a la implementación del Acuerdo de Paz, sino que atiende a dichos compromisos con los recursos asignados en el marco de su misión.



INFORME ACUERDO DE PAZ  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



**EN EL  
MARCO DEL  
ACUERDO DE  
PAZ PUNTO  
1:  
EL ICBF :**



Aporta con el compromiso de cobertura universal de atención integral a la primera infancia, con especial énfasis en zonas rurales y rurales dispersas



INFORME ACUERDO DE PAZ  
RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



**EN EL  
MARCO DEL  
ACUERDO DE  
PAZ PUNTO  
3:  
EL ICBF :**



Brinda acompañamiento a niñas, niños y adolescentes desvinculados de las farc-ep en el marco del acuerdo, es decir aquellos que hacen parte del programa camino diferencial de vida.

**Compromiso que ya fue cumplido**

NO estamos registrados como territorios de Desarrollo en enfoque territorial; sin embargo, como departamento receptor de población víctima la atención está orientada en:

En el marco del acuerdo de paz punto 1: el ICBF aporta con el compromiso de cobertura universal de atención integral a la primera infancia, con especial énfasis en zonas rurales y rurales dispersas

En el punto 3: brinda acompañamiento a niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del acuerdo, es decir aquellos que hacen parte del programa camino diferencial de vida.

De la misma manera atiende a la población víctima en cada una de sus modalidades y programas

## 7. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.

¡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.



## INFORME PQRS

### RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2022	OPORTUNIDAD RESPUESTA
	TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2022
<b>Peticiones</b>	<b>Peticiones (1125)</b>	Diligencias Administrativas	425
		Solicitud de copias	282
		PARD	135
<b>Quejas</b>	<b>Quejas (33)</b>	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	12
		Maltrato al ciudadano	9
		Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	6
<b>Reclamos</b>	<b>Reclamos (45)</b>	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	24
		Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	19
		Instalaciones Físicas Inadecuadas	2
<b>Sugerencias</b>	<b>Sugerencias (2)</b>	Infraestructura física y tecnológica	1
		Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1


www.icbf.gov.co

**Canales de atención:**

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**

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

**Línea anticorrupción y página web :**

¡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 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: [Anticorruptcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorruptcion@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

### 8. Tema de interés.

Se realizaron unas encuestas previas a la mesa pública, la cual la diligenciaron 77 personas y 18 de esas personas eligieron el tema “Procesos de Restablecimiento de Derechos a Favor de niños, niñas y adolescentes que corresponden al 23%”

Para lo cual, se realizó una obra de teatro, se adjunta registro fotográfico de la obra de teatro:

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

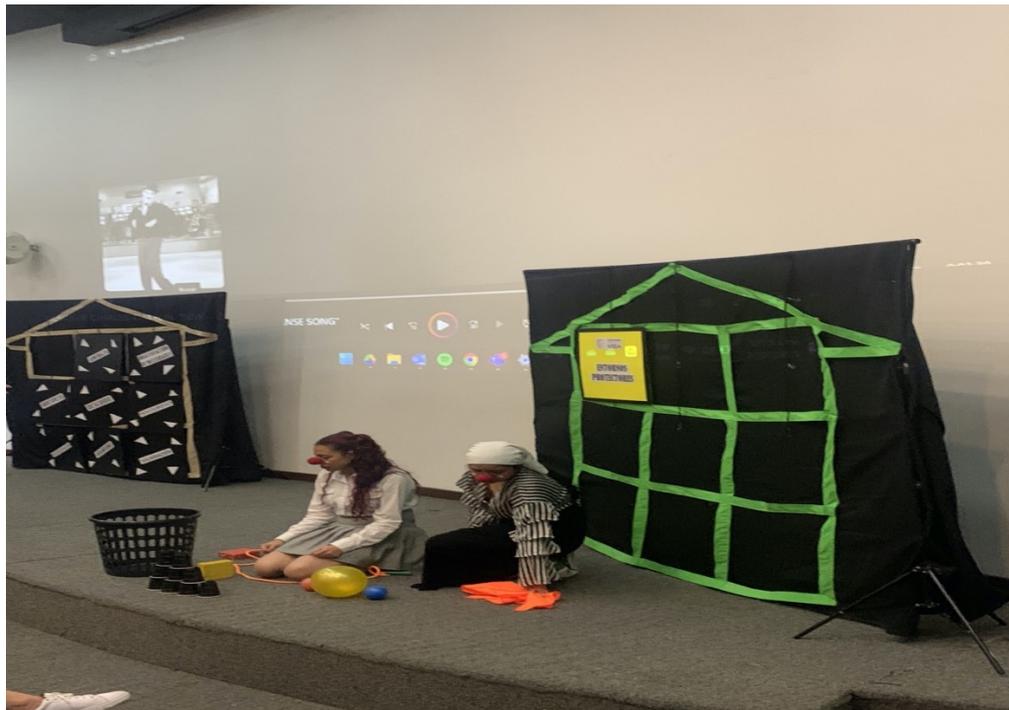
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

NÚMERO DE ENCUESTAS	PARTICIPACIÓN	RESULTADO								
77	<table border="1"> <tr> <td>Usuarios</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>Proveedores</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Comunidad</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Sociedad</td> <td>11</td> </tr> </table>	Usuarios	42	Proveedores	14	Comunidad	10	Sociedad	11	18 escogieron Procesos de Restablecimiento de Derechos a Favor de niños, niñas y adolescentes que corresponden al 23%
Usuarios	42									
Proveedores	14									
Comunidad	10									
Sociedad	11									



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

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



**¡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.

## 9. Compromisos adquiridos: informe para el seguimiento.



### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

RENDICIÓN DE CUENTAS 2023



COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
<b>Realizar una movilización y compartir esta información en una escuela de padres de un CDI.</b>	<b>Coordinación Centro Zonal Manizales Dos.</b>	<b>30-nov-22 CUMPLIDO</b>
<b>Realizar un GET zonal - Centro zonal Manizales dos y en este espacio hacer énfasis en como se deben referir a los niños y niñas con discapacidad.</b>	<b>Coordinación Centro Zonal Manizales Dos.</b>	<b>30-nov-22 CUMPLIDO</b>



www.icbf.gov.co

## 10. Espacio de participación de partes interesadas:

El profesional Holman Alberto abre el espacio de participación de partes interesadas, indicando que para el ICBF y el Centro Zonal Manizales Dos las opiniones, preguntas y apreciaciones son muy importantes, es por eso, que este es el momento de realizar preguntas:

### 1. ¿Qué es un proceso de restablecimiento de derechos?

El profesional del Centro Zonal Manizales Dos da la siguiente respuesta: el proceso administrativo de restablecimiento de derechos contenido en la ley 1098 de 2006 código de infancia y adolescencia es un proceso de carácter administrativo que tramitan los defensores de familia que son las autoridades administrativas, los comisarios de familia y en algunas ocasiones los inspectores de policía y jueces de familia, la claridad del proceso de restablecimiento de derechos es restaurar la integralidad de los niños,

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

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

niñas y adolescentes como sujetos de derechos, este proceso está regido por tres principios que son los que guían todas las situaciones a los defensores, comisarios o jueces de familia. El interés superior hace referencia a la interpretación que se debe darle a todos los procesos, normas y situaciones que propendan por la protección de los derechos de los niño, niñas y adolescentes. La familia es la primer responsable de los NNA, segundo lugar la sociedad. Si se apertura un proceso se determinan que medidas de restablecimiento se van adoptar y ahí es donde entra el tema de en algunas ocasiones si se retira el niño o no, el ICBF no quita niños, el ICBF retira niños y los ubican, es una medida que a la luz de la ley, se adopta en última instancia.

2. ¿Cuál es la ruta de atención en caso de consumo de sustancias psicoactivas?

La profesional Gloria Castillo del Centro Zonal Manizales Dos brinda la siguiente respuesta: quien debe abordar el consumo de SPA son las EPS y se deriva a las IPS, al ICBF normalmente llegan muchos niños después de los 9 o 10 años con inicio alto de consumo y abuso de SPA, si bien se revisa dentro del proceso de verificación de garantías de derechos las condiciones del niños y los padres de familia en ocasiones se enojan porque los NNA han desbordado su nivel de contención en el hogar y no encuentran otra estrategia distintita que ubicarlos en una institución de protección, definitivamente el ICBF como prestador de servicio pertinente y de calidad, se reconoce que no es la entidad que debe prestar el servicio.

3. ¿En Manizales quien es el encargado de atender los casos de violencia intrafamiliar?

El profesional del Centro Zonal Manizales Dos da la siguiente respuesta: la violencia en el contexto familiar se encuentra regulada en varias normas, la primera es la ley 294 de 1996 modificadas por la ley 595 del 2000 y 1257 de 2008 y modificada actualmente por la 2127 de 2021 que establece que es competencia de los comisarios de familia, las autoridades administrativas que tengan conocimiento de casos de violencia en el contexto familiar tienen obligación en principio de recibir el caso y remitirlo a la autoridad competente pero finalmente estos casos son resueltos por los comisarios de familia y en aquellos municipios donde no existe por el inspector de policía, la ciudad de Manizales tiene 4 comisarías de familia, están distribuidas por comunas.

*¡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.

4. ¿Quién le hace seguimiento a las autoridades administrativas frente al cumplimiento de acciones enfocadas al restablecimiento de derechos?

El profesional del Centro Zonal Manizales Dos da la siguiente respuesta: todos los servidores públicos tienen un control disciplinario internamente la oficina de control interno disciplinario y externamente el control de la procuraduría general de la nación.

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

Usuaría de los servicios “Todo muy claro, gracias”.

Usuaría de los servicios: “Sería bueno que en un próximo encuentro se pueda hacer una escuela de padres donde se explique alternativas para no acudir al maltrato físico y verbal”.

#### 12. Cierre

Después del espacio de participación y evaluación de partes interesadas, se da cierre a la mesa pública, se agradece a todos y todas por la asistencia y participación.

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas	
Continuar socializando con las diferentes entidades del SNBF las competencias de las comisarias y defensorías de familia.	Coordinación Centro Zonal Manizales Dos.	30 de diciembre de 2023	
FIRMA ASISTENTES			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Eunice Rivera Rivera	Coordinadora Cz	ICBF	<i>Eunice Rivera R.</i>
Valentina Osorio Marín	Referente SNBF	ICBF-Centro Zonal Manizales Uno.	<i>Valentina Osorio Marín.</i>

Se anexa registro fotográfico:

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

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



**¡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.



**¡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.



¡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.



¡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.