
	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	02/06/2023	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 8	Página 1 de 13	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°01	
Hora: 9:am	Fecha: 8/09/2023
Lugar:	Dirección Regional
Dependencia que Convoca:	Monitoreo y seguimiento a la gestión
Proceso:	Desarrollar Rendición Pública de Cuentas.
Objetivo:	Realizar rendición pública de cuentas del ICBF Regional caldas, sobre la gestión institucional en la prestación de los servicios en la vigencia 2022.

Agenda:

Himno Nacional e Himno al Departamento de Caldas

1. Instalación de la RPC por parte de **Directora Regional Encargada Dra. Gloria Ines Calvo Mejia**
2. **Contexto institucional y de Rendición publica de cuentas (Video)**
3. **Informe de gestión (Ejecución de Servicios).**
4. **Experiencias Exitosas y logros**
5. **Promoción y Prevención de violencias - Obra Teatral (Chavita)**
6. **Espacio de participación de partes interesadas**
7. **Compromisos Adquiridos**
8. **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS**
9. **Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas**
10. **Cierre**

Desarrollo:

1. Instalación de la RPC



La comunicadora Social que apoya a la Regional Caldas Claudia Velasquez Duque da lectura del Art.31 ley 996 de, aclarando que es un evento público, sin fines políticos, y la abstención de candidatos de participar en el espacio, recuerda ley 1581 de tratamiento de datos y protección del manejo de imágenes de NNA y procede a dar lectura al desarrollo de la agenda.

En la bienvenida e Instalación de la Rendición Pública de Cuentas RPC la Directora Regional (E) Dra. Gloria Inés Calvo Mejia, agradece la asistencia de las partes interesadas, entre ellos actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar como lo son la Defensoría del Pueblo, Procuraduría de niñez y Familia del Departamento, Defensoría del Pueblo Personería del Municipio de Manizales, Secretaria de Integración y Desarrollo social de la Gobernación de Caldas, Primera gestora del Departamento de Caldas, así como ciudadanía, familias, representantes legales, miembros de comités de control social y equipo de servidores públicos del ICBF. Recuerda que la rendición de cuentas, es la oportunidad y el deber de las entidades públicas para informar a la ciudadanía, sobre la Gestión, la inversión y los resultados sobre presupuestos que son asignados a favor de la población, por lo tanto en la audiencia, se informa, explica y responde públicamente a la ciudadanía por las acciones, recursos y por las decisiones que el ICBF en la vigencia 2022 derivo a favor de los NNA, jóvenes y familias, en este sentido indica que en el desarrollo de la rendición de cuentas se darán a conocer los nuestros logros y experiencias que han motivado en el 2023 a continuar con las actuaciones y a implementar las acciones de mejora para la actual vigencia.

¡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.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	02/06/2023	 BIENESTAR FAMILIAR
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 8	Página 2 de 13	

De esta forma el ICBF, busca garantizar el derecho que tienen los ciudadanos a un espacio de diálogo constructivo, abierto, para que sea reconocido el resultado, en un dialogo que permite fortalecer los procesos escuchar a las comunidades, usuarios y beneficiarios. Por lo tanto, se da por instalada la rendición Publica de cuentas.

2. Contexto Institucional, rendición publica de cuentas y Compromisos de acuerdo de paz.

Por medio de video es dado a conocer a la ciudadanía asistente la siguiente información:

ICBF: Establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. **Creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad- Decreto No. 1074 de 2023.**

Mapa Estratégico: Valores institucionales y objetivos estratégicos.

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.

Alineación estratégica a partir de la población objetivo de atención: Primera infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud, Familias. Objetivo de desarrollo sostenible y líneas del plan nacional de desarrollo.

La alineación permute el trabajo articulado entre todas las áreas con el objetivo de prevenir y proteger para el desarrollo integral de cada curso de vida.

El modelo de transparencia como y de lucha contra la corrupción, basado en los valores institucionales, bajo marco normativo de la ley de acceso a la información 1712 de 2014 que determina que sea con Disponibilidad Calidad y oportunidad.

Contexto de la rendición pública de cuentas.

Desde el modelo de transparencia



Bajo la Ley 2195 de 2022 - Art. 31 y el Programa de Transparencia y Ética Pública la entidad busca la Gestión del Riesgo de Corrupción, racionalización de trámites, Servicio al Ciudadano, rendición de Cuentas, transparencia y Acceso a la Información Pública. Así mismo la rendición publica de cuentas se sustenta en el marco Normativo Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), Decreto 183 de 2015 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), **Ley 1755 de 2015** (Ley que regula el derecho fundamental de petición, promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana), Decreto 1499 de 2017 (actualizó el MIPG), Decreto 1081 de 2015 (Metodología y estándares para construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), Decreto 230 de 2021 (Por la cual se crea el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas), Documento CONPES 167 de 2013 (Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción), ley 2195 de 2022 (Programa de Transparencia y Ética Pública).

Micrositio de transparencia: Se dió a conocer a la ciudadanía el contenido.

¡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.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	02/06/2023	 BIENESTAR FAMILIAR
		Versión 8	Página 3 de 13	


La educación es de todos

Mineducación

Políticas de **gestión** y **desempeño** institucional ▲



1. Racionalización de trámites



2. Defensa jurídica



3. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público



4. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos



5. Gestión documental



6. Gestión del conocimiento y la innovación



7. Talento Humano



8. Servicio al ciudadano



9. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea



10. Control interno



11. Integridad



12. Participación ciudadana en la gestión pública



13. Seguridad Digital



14. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional



15. Mejora Normativa



16. Planeación Institucional



17. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción



18. Gestión de la información estadística



19. Compras y Contratación Pública

Implementación de la Política de Gobierno Digital en los términos de la competencia del ICBF, la medición se dió, con el indicador I ICBF PA-111 con un Porcentaje de Cumplimiento de la Política de Gobierno Digital 2022 del 100%

Informe de acuerdo de paz y avances en la implementación: En el acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera firmado con las FRAC EP en el 2016, el ICBF identifico aquellos compromisos que eran responsabilidad exclusiva de la entidad los cuales son y su cumplimiento: de acuerdo al 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. Y el punto 2 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.

Dando continuidad al contexto de la rendición pública de cuentas, es presentado por la Directora Regional Encargada, el resultado de las consultas previas, temas seleccionados y numero de mesas publicas realizadas en la Regional de la siguiente forma:

Encuestas virtuales aplicadas: 1080

Temática que se consideró de mayor interés para ser tratada en la Rendición Pública de Cuentas:
Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años

Municipios donde se llevo a cabo las mesas públicas: Manizales, Villamaría, Manzanares, Anserma, Chinchiná, Norcasia y Aguadas.

3. Informe de gestión

La Directora regional (E) presenta el informe de Gestión: relacionado con las gestiones y las inversiones que realizó el ICBF en el 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.

El contexto de la atención dando a conocer que el ICBF tiene presencia en el Departamento de Caldas con la atención que se brinda en los centros Zonales, que atienden los Municipios de Influencia de la Siguiete forma y según las competencias:

CZ Manizales Uno y Dos:

Manizales, Neira, Filadelfia y Villamaria.

CZ Del Café:

Chinchiná, Belalcázar, San Jose y Palestina.

CZ Occidente:

Riosucio, Risaralda, Anserma, Marmato, Supía y Viterbo.

CZ Oriente:

La Dorada, Norcasia, Samaná y Victoria

CZ Norte:

Salamina, Aguadas, Aránzazu, Pacora y La Merced

CZ Suroriente:

Manzanares, Marquetalia, Marulanda y Pensilvania

La Regional Caldas cuenta con grupos de apoyo que hace que los centros zonales tengan las condiciones para prestar el servicio público de Bienestar Familiar como son: grupo Jurídico, Planeación y Sistemas, Administrativo, Financiero, Asistencia Técnica y Dirección. La Directora regional resalta que el talento humano es comprometido con la Misión institucional.

A continuación, es presentado, el informe de Gestión Financiera, por cada uno de los procesos misionales y el porcentaje de cumplimiento, resaltado que la principal inversión se dirigió a la atención de la primera infancia.

Proceso Misional	Ejecución 2022	%
Primera infancia	\$ 88.577.689.652	58%
Atención y prevención a la desnutrición	\$565.244.170	1%
Infancia	\$ 3.487.842.763	2%
Adolescentes y jóvenes	\$ 1.521.839.967	1%
Familias y comunidades	\$ 3.461.826.408	2%
Protección	\$ 49.726.727.850	32%
Gastos Generales y Soporte a la gestión	\$ 6.094.832.732	4%
TOTAL	\$ 153.436.003.542	100%

¡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.

En la atención por usuarios, es dado a conocer a los ciudadanos como desde cada proceso misionales se realizo la atención y el porcentaje de niños, niñas, adolescentes y familias por proceso misional:

Proceso Misional	Usuarial/os	%
Primera Infancia	26.807	47%
Infancia	4.470	8%
Adolescencia y juventud	3.991	7%
Familia y Comunidades	12.945	23%
Nutrición	319	1%
Protección- SRPA	652	1%
Protección-PARD	7.200	13%
TOTAL	56.384	100%

Con el objetivo de dar a conocer el total de los contratos suscritos en el 2022, se relaciona la inversión realizada en 276 contratos suscritos por el ICBF:

TIPO DE CONTRATO	Total de Contrato	Valor de la Contratación
	296	
Contratos de Aporte	130	\$129.469.448.587
Contratos de Prestación de Servicios Profesionales o de Apoyo a la Gestión	124	\$3.657.702.228
Contratos de Prestación de Servicios Diferentes a Prestación de Servicios profesionales - Funcionamiento de la entidad	10	\$136.087.766
Otros (Arrendamiento, comodato, compraventa o suministro, convenios, órdenes de compra tienda virtual)	32	\$399.408.801

¡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.

Para finalizar se consideró incluir la gestión contractual y administrativa de la Regional Caldas, la cual hace posible el desarrollo de los procesos Misionales:

Tipo de vinculación	Defensores/as de Familia	Psicología	Trabajo Social/ Desarrollo Familiar	Profesional en Pedagogía, Educación Especial	Profesional en Nutrición	Otras profesionales de soporte	Apoyo a la gestión	Total
Planta	42	52	63	1	22	19	26	225
Contratistas	0	18	17	11	7	60	3	116

Informe de ejecución de los programas misionales: cumplimiento del plan nacional de desarrollo y objetivos de desarrollo sostenible.

La Directora Regional (e), refiere que los programas misionales son la esencia de la atención que busca el desarrollo y protección de los NNA, la transformación de las familias y las capacidades de los jóvenes y a continuación se da cuenta de cada uno de ellos:

PRIMERA INFANCIA

Modalidad institucional – C DI:

Unidades: 102

Beneficiarios: 11.233

Hogares infantiles

Unidades: 6

Beneficiarios: 1.327

Modalidad Familiar:

Unidades: 554

Beneficiarios: 13.591

Modalidades tradicionales - HCB

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

Unidades: 229

Beneficiarios: 2.242

Las acciones de atención integral dirigidas a niños y niñas en la primera infancia buscan propiciar entornos protectores y promover el desarrollo.

ATENCIÓN EN NUTRICION

La modalidad 1.000 DÍAS para cambiar el mundo es una estrategia para combatir la desnutrición en niños y niñas menores de 5 años y Mujeres gestantes con bajo peso para la edad gestacional. La Regional caldas en el 2022 atendió 150 niños, niñas y mujeres gestantes Beneficiarios. En la modalidad se buscó que en los primeros 1.000 días de los niños y niñas, se adelantaran las acciones para el fortalecimiento familiar y la recuperación del estado nutricional de los niños y niñas, y mujeres gestantes.

ATENCIÓN EN INFANCIA

De tú a tú – infancia

Unidades: 2 –

Beneficiarios: 80

Generaciones étnicas con bienestar

Beneficiarios: 1.990

Generación explora

Beneficiarios: 2.100

Generación explora rural

Beneficiarios: 300

En este curso de vida, se realiza una atención de los 6-13 años (Infancia) y atención a NNA con discapacidad que tienen sus derechos garantizados pero que requieren de acompañamiento a su familia, por medio de la modalidad de tú a tú.

En la infancia la prevención de las vulneraciones motiva el actuar en la atención, por tanto se buscó desarrollar habilidades para el ejercicio de los derechos con la corresponsabilidad de la familia, el estado y la sociedad.

ATENCIÓN ADOLESCENCIA Y JUVENTUD

De tú a tú - adolescencia y juventud

Uds: 2

Beneficiarios: 31 NNA

Generaciones "sacúdete" - jóvenes (bid)

¡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.

Beneficiarios: 440

Generaciones "sacúdete" - adolescentes (bid)

Beneficiarios: 935

Generaciones "sacúdete" – étnicos

Beneficiarios: 800

En estas modalidades el trabajo se dirigió a prevenir el consumo, vida en calle para que no existan situaciones de riesgo que puedan afectar el desarrollo de los adolescente y jóvenes.

Estas ofertas, son del agrado de los adolescentes porque busca a fortalecer habilidades, talentos, acciones para su proyecto de vida, pero también ocupar el tiempo libre para empezar a pensar en emprendimientos y otras posibilidades.

ATENCIÓN FAMILIAS Y COMUNIDADES

La modalidad MI Familia ejecut en el 2022 : atención de 3.432 grupos familiares , con un total de 12.491 Usuarios.

La modalidad territorios etnicos con bienestar atendió 147 familias con un ttao de 454 Usuarios

La Modalidad Mi familia, indica la Directora Regional (e), dio la posibilidad de trabajar prevención de violencias, la resolución de conflictos de manera pacífica y asertiva, rutas de atención frente a la vulneración de derechos. De la misma forma en la modalidad de territorios étnicos, se llevó a cabo la ejecución de 2 proyectos uno para la parcialidad indígena latrina y otra para la comunidad afro del municipio de Supia, a través del fortalecimiento familiar, lo que impulsa una convivencia armónica para la protección de los derechos.

ATENCIÓN EN PROTECCIÓN

Proyecto	Cobertura Programa da 2022	Ejecución Beneficiarios
Restablecimiento en la administración de justicia	304	652
Ubicación inicial	23	212
Modalidades de apoyo y fortalecimiento a la familia	1.072	2.152
Modalidades de acogimiento Familiar y Residencial	1.735	3.401
Víctima de conflicto armado	25	50

¡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.

En protección está relacionada la atención y la contratación para hacer efectiva las medidas que son impuestas y ordenadas por las autoridades administrativas Defensores de familia y comisarios de familia, así como, para hacer efectivo el cumplimiento de las sanciones y medidas propias del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, en este último donde se busca el cumplimiento de las medidas de restablecimiento al igual que las medidas pedagógicas. En este sentido se resalta por la Directora Regional (e) que se reciben solicitudes de otras regionales, para que en Caldas se lleve la atención de medidas de SRPA, por dos causas primero porque no hay una oferta significativa en todo el tema de la privación de la libertad a nivel del país y la otra por la calidad de la atención que se puede ofrecer en el departamento y en Manizales.

Se resalta que la garantía - protección, y el restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, motiva las actuaciones, para lograr su pleno y armonioso desarrollo.

5. Experiencias exitosas y logros institucionales.

Para el desarrollo de las experiencias, fueron construidos 4 videos que relatan el sentido de la atención más allá de las cifras, hacen un contexto de historias de vida , el sentido de la labor (Anexo).

1. Experiencia de articulación con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar

Convenio realizado entre el ICBF y la Universidad de Caldas, el cual buscó la atención en salud de salud buscando hacer una detección oportuna de alteraciones del desarrollo en CDI y servicios de protección.

2. Proyecto de vida: Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes

Se hace una apuesta para que puedan ser resignificados estilos de vida y generar proyectos desde el marco de la legalidad, pero también desde el marco de poder crecer y hacer parte activa de vivir en sociedad. En el proyecto sueños del ICBF, se tienen varios componentes, trabajo, identidad, cultura, recreación y educación el cual se dirige para los NNA declarados en adoptabilidad y para los jóvenes y Adolescentes del SRP, con el fin de que pueden tener acceso a educación superior o educación técnica o tecnológica según su grado escolar.

3. Estrategia de Movilización para Conciliación en Familia.

Esta experiencia Surge en el Centro zonal Manizales Dos, pero puede ser aplicable en los demás centros zonales y ésta, se constituye en una idea, que se puede hacer ante una situación de crisis, posterior al cambio de ley, enfrentó el cambio de la ley, que busca el trabajo consciente con las familias que llegan a un proceso de conciliación, esto se hace mediante articulación para movilizar procesos con la Universidad Luis Amigo.

4. Enfoque Diferencial Étnico en Territorio.

Es la experiencia desde el reto de los funcionarios que buscan con la pertinencia, generar acciones de atención, reconociendo la cultura, costumbres, el valor que se da desde lo pedagógico a las practica.

5. Promoción y Prevención de violencias - Obra Teatral (Chavita)-se anexa video

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

La obra se desarrolló a través de una narración que dio a conocer la historia de unas niñas que, cuenta con una madre negligente y ausente en el cuidado, y producto de una situación de riesgo la niña es vulnerada en su derecho a la integridad física (violencia sexual), la obra muestra las rutas de atención y como a través de la intervención se pueden movilizar cambios en la familia. La obra cerro con la intervención de niños de la modalidad por medio de un baile y títeres.

La Directora concluye que en la obra se ve materializado y evidenciado la gestión del ICBF para garantizar sus derechos, así como se evidencio la ruta, con la presencia de un programa de primera Infancia en articulación con fiscalía, policía, salud, con Defensorías de familia que acuden a los llamados de manera inmediata. Por último, da los agradecimientos al equipo del CZ Manizales uno y a todas las personas que intervinieron en la obra.

A continuación, son expuesto algunos de los logros en materia de atención:

Atención en los programas Misionales cumpliendo con calidad y pertinencia.

Cumplimiento de metas de supervisión y planes de asistencia técnica a los servicios, que permitieron la cualificación en la atención.

88 Adolescentes y jóvenes vinculados en procesos de formación en universidades y formación técnica.

Inclusión del enfoque diferencial en la atención de la población beneficiaria de los programas.

Restablecimiento de los derechos de 909 niños, niñas, adolescentes en el Departamento de Caldas

Articulación con actores del SNBF, para la garantía de derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y atención a las familias.

7. Espacio de participación de las personas interesadas.

Por parte de la Comunicadora motiva a los asistentes para la realización de preguntas, con relación a la información de la gestión del ICBF, quedando consignadas:

	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	Cuales son las entidades competentes para realizar el apoyo en la conciliación en familia.	Notarias, con costo; Ministerio público, Defensoria del pueblo, Personería, Procuraduría estos sin costo; Los centros de conciliación de las universidades donde hay facultad de derecho en Manizales, U. de caldas, U Manizales, U Luis amigo; Centro de conciliación de camara y comercio; Centros de Arbitraje y conciliación
2	Porque las ofertas empiezan tan tarde	La Sede nacional y la Directora general vienen haciendo un rediseño de la oferta institucional. Mi familia sale con ajustes en la forma de abordaje de atención en talentos y habilidades producto de unos ajustes y metodologías, esperamos que con estos ajustes tengan una sostenibilidad mayor.
3	Cuando inicia la modalidad Mi Familia	Inicia la proxima semana con 2102 cupos en 13 municipios del departamento, se aprobó el operador , se ha suscrito el contrato y esta en proceso de perfeccionamiento.
4	Que va a pasar con los contratos de las modalidades de Primera Infancia.	Los contratos de servicios de protección y de primera infancia, hemos recibido instrucciones del nivel nacional para hacer una adición y prorroga, primera infancia hasta el 31 de diciembre y protección nuevo contrato a partir del 1 de dcbre 2023 hasta el 31 de marzo del 2024.

8. Compromisos Adquiridos

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

Socializar con los centros zonales la estrategia de taller de preparación o sensibilización para el proceso de conciliación. (Fecha de cumplimiento a noviembre 30 / 2023).

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

A continuación, se relacionan la gestión de la Regional en la vigencia 2022, con relación a las peticiones, quejas y reclamos

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2022	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones 4896	Solicitud de copias	948	se cumplieron con los términos Ley 1755 de 2015
	servicio al ciudadano	441	
	Proceso restablecimiento de derechos de NNA	285	
Quejas 60	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	20	
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	13	
	Demora en atención	12	
Reclamos 287	Incumplimiento de obligaciones contractuales	165	
	Maltrato a niños, niñas y adolescentes	116	
Sugerencias 6	Felicitaciones y Agradecimientos	2	
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	3	

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

- Chat ICBF**
Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm
- Videollamada**
Disponible lunes a sábado 6:00 a.m. a 9:00 p.m.
- 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 a.m. a 9:00 p.m.
- Línea Anticorrupción**
Informe de denuncias
- Puntos de Atención**
Direcciones regionales y centros zonales del ICBF
- Correo de contacto**
atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Notificaciones Judiciales**
NotificacionesJudiciales@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.



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Linea anticorrupción

WWW.ICBF.GOV.CO



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

- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles

10. Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

Fueron realizados por los asistentes, 79 evaluaciones y se anexan en la carpeta correspondiente, al igual que el análisis.

11. Cierre

La directora agradece la asistencia, y reitera el compromiso con todas las acciones de prevención, promoción y protección a favor de los NNA, por la responsabilidad del Instituto en liderar y llevar a cabo iniciativas a favor de buscar nuevas condiciones para prevenir cualquier vulneración.



Decisiones:

Socializar con los centros zonales la estrategia de taller de preparación o sensibilización para el proceso de conciliación.

¡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.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	02/06/2023	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 8	Página 13 de 13	

Compromisos / tareas		Responsables	Fechas	
Socializar con los centros zonales la estrategia de taller de preparación o sensibilización para el proceso de conciliación.		Gloria Ines Calvo Mejia Dirección Regional Centro zonal Manizales Dos Eunice Rivera Coordinadora Centro zonal Manizales Dos	15 de Diciembre de 2023	
FIRMA ASISTENTES				
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma	
Gloria Ines Calvo Mejia	Directora (E)	ICBF		
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.