



Gobierno del
Cambio



BIENESTAR
FAMILIAR



Mesa Pública 2024

Atención Integral Niños, Niñas de
0 a 5 Años: educación inicial

Regional Sucre

Centro Zonal Norte

Coordinadora Dra. Tatiana Paola Padilla Alvis

Fecha 8/Noviembre/2024





Silenciar los micrófonos y apagar cámara de video.



Se informa que la reunión se grabará.



Se realizará el registro de los asistentes, a través del formulario enviado al chat.



Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra.

ORDEN DEL DÍA



Bienvenida y exposición de las normas del desarrollo de la Mesa Pública

Himnos de Colombia y Sucre

1. Instalación
2. Contexto institucional
3. Experiencias exitosas 2023.
4. *Tema priorizado en la consulta previa:*
"Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial"
- 3.1 Desarrollo del tema
4. ICBF Centro Zonal Norte muestras sus servicios
5. Plan de mejora frente a las estadísticas de las PQRS
6. Espacio de participación de partes interesadas
7. Compromisos adquiridos
8. Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas
9. Cierre



**BIENESTAR
FAMILIAR**

INSTALACIÓN DE LA MESA PÚBLICA





**BIENESTAR
FAMILIAR**

CONTEXTO INSTITUCIONAL



¿Qué es el ICBF?

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad del Estado colombiano que **trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, 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, llegando a cerca de 3 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con **33 sedes regionales y 216 centros zonales en todo el país.**



33 regionales



216 Centros Zonales



1.122 Municipios con
Atención del ICBF

Apuestas de país por mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes



1 Más oportunidades para la primera infancia en los territorios

- 2.700.000 niños y niñas
- 400 municipios (255 PDET- ZOMAC)

2 Prevención articulada de las violencias contra niños, niñas y adolescentes

- Estrategia Atrapasueños
- Atención a las Familias

3 Protección y atención a las vulneraciones

- Sistema Justicia Familiar
- Justicia restaurativa en SRPA

4 Contribución al Derecho humano a la alimentación

- Investigación Alimentaria
- Zonas de recuperación alimentaria
- Soberanía alimentaria



PLATAFORMA ESTRATEGICA ICBF



Misión:

Liderar la protección integral de los derechos de la niñez, la adolescencia y las familias, a través de la articulación e implementación de las políticas públicas, el fortalecimiento de la oferta del servicio público de bienestar familiar para la promoción de su pleno desarrollo, la consolidación de proyectos de vida y el fortalecimiento de las capacidades de las familias, comunidades y territorios, promoviendo la equidad como expresión de justicia social y fundamento de la paz.

ICBF 2022 - 2026

Visión:

En el 2030 el ICBF, como entidad articuladora de los diferentes sectores y actores territoriales que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, consolidará la materialización de condiciones que permitan el desarrollo y la protección integral de los derechos de niñas, niños, adolescentes y familias, posicionándose como la generación de la vida, la paz y la justicia social.



Objetivos estratégicos

1 Fortalecer el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes a partir de una oferta que brinde oportunidades, experiencias y escenarios significativos encaminados a profundizar sus capacidades, habilidades, intereses, talentos y vocaciones, contribuya a la construcción de su identidad y de su liderazgo e incidencia en la transformación de sus comunidades y territorios.

2 Fortalecer la atención integral a la primera infancia, con énfasis en el mejoramiento de las condiciones de calidad, oportunidad y pertinencia de la educación inicial, aportando a su universalización y a la consolidación de transiciones armónicas en el sistema educativo bajo un enfoque territorial e intercultural.

3 Afianzar desde una perspectiva intercultural e inclusiva, las capacidades de cuidado y crianza de las familias, reconociéndolas como sujeto colectivo de derechos que en ejercicio de su rol como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes consolidan sus comunidades y territorios como escenarios de protección integral.

4 Implementar acciones interinstitucionales que favorezcan un adecuado estado nutricional en la niñez y aseguren a niñas, niños y adolescentes, de acuerdo con su momento de vida, la disponibilidad de alimentos, el acceso y consumo de los mismos en la cantidad y las condiciones de calidad e inocuidad necesarias, a partir del reconocimiento de saberes y prácticas alimenticias de las familias, comunidades y territorios.

5 Fortalecer la calidad de la gestión del proceso de restablecimiento de derechos y su oferta, para asegurar la humanización del servicio y la prevalencia de la atención integral de niñas, niños y adolescentes, con base en el reconocimiento de las características individuales, familiares, comunitarias, sociales y culturales.

6 Posicionar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como articulador de la gestión en el orden nacional y territorial que, garantiza condiciones políticas, sociales, éticas, técnicas y financieras para el ejercicio pleno de los derechos de la niñez y las familias con enfoque territorial, inclusivo y diferencial al servicio de la equidad y la justicia social.

7 Cualificar la capacidad institucional para identificar situaciones, condiciones o características particulares de las niñas, niños y adolescentes que demandan atenciones diferenciales garantizando los apoyos y ajustes para asegurar la inclusión, pertinencia y valoración del acervo cultural dentro del marco de la atención integral.

8 Consolidar una cultura organizacional basada en la calidad del servicio, el conocimiento, la innovación, la toma de decisiones a partir de evidencia, el autocuidado, la seguridad y privacidad de la información y la mitigación de los impactos ambientales, fomentando el bienestar, la mejora continua y el trabajo digno de su talento humano.

9 Modernizar la gestión de la entidad a través de la adecuación de la arquitectura institucional, infraestructura tecnológica y el rediseño de sus programas desde una perspectiva territorial, asegurando procesos técnicos y administrativos que soporten su gestión misional y garantizando el uso eficiente y transparente de los recursos.

Valores

Honestidad

Respeto

Compromiso

Diligencia

Justicia

Integridad

Servicio

Alineación estratégica

TRABAJO ARTICULADO ENTRE TODAS LAS ÁREAS CON UN MISMO OBJETIVO

ATENCIÓN DURANTE TODO EL CURSO DE VIDA

Prevención y protección para el desarrollo integral



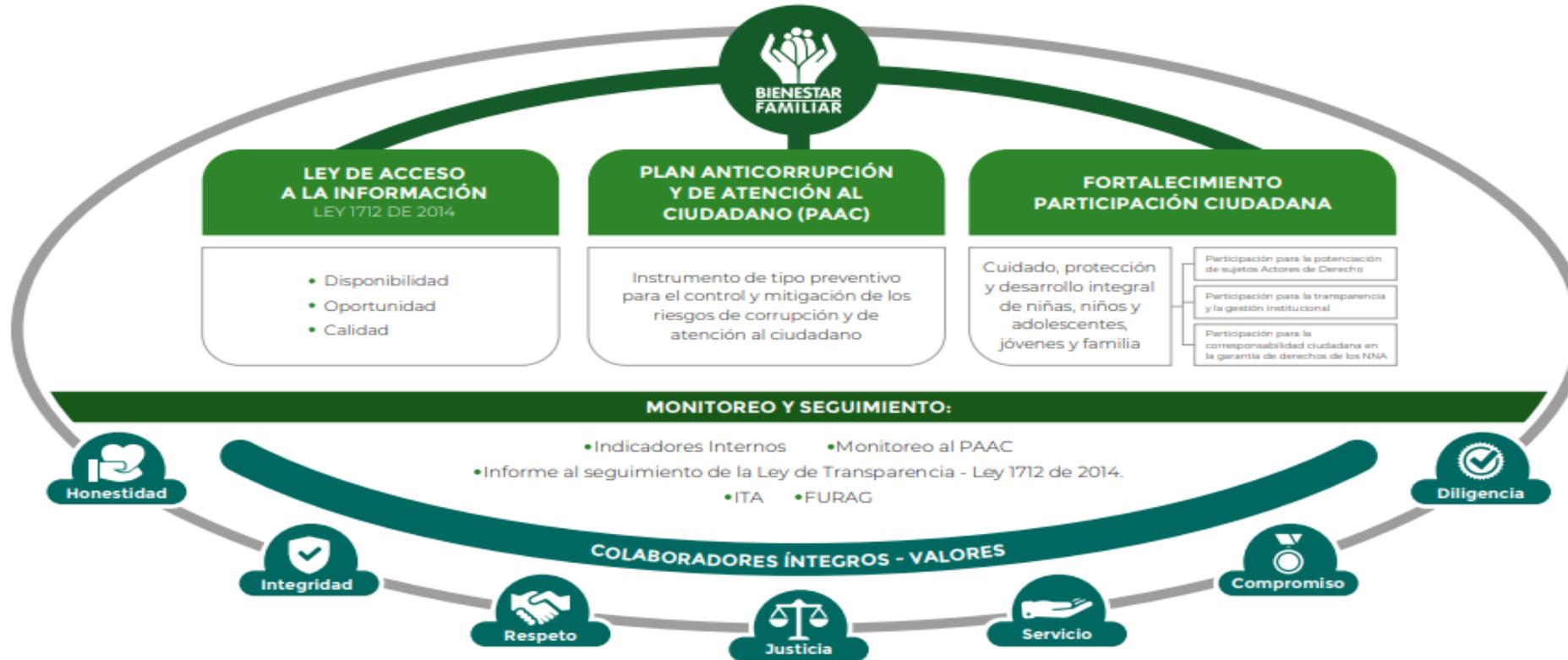
PARA GENERAR SOCIEDADES CON BIENESTAR

► Transparencia

¿Sabías que el ICBF cuenta con un Modelo de Transparencia y Lucha contra la Corrupción?

Conócelo

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



MODELO DE TRANSPARENCIA

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



Ley 2195 de 2022 - Art. 31
Programa de Transparencia y
Ética Pública

Modifica



Ley 1474 de 2011 - Art. 73
Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano

- Gestión del Riesgo de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Servicio al Ciudadano
- Rendición de Cuentas
- Transparencia y Acceso a la Información Pública.

7 COMPONENTES



MARCO NORMATIVO

MESA PUBLICA 2024



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

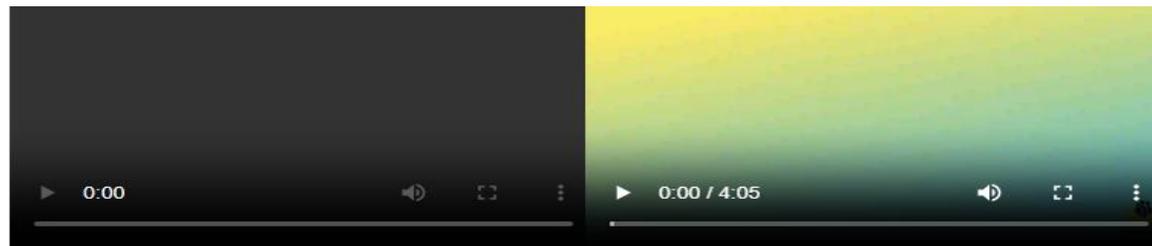
MICROSITIO DE TRANSPARENCIA-PÁGINA WEB

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



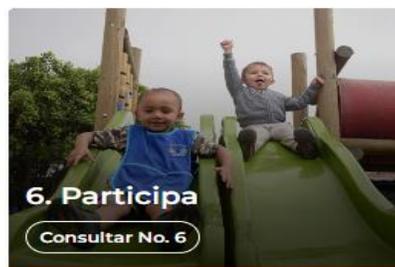
Transparencia y Acceso a la Información Pública

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 1519 de 2020), el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



Conoce la Sección de Transparencia del ICBF

PTEP para niños, niñas, adolescentes y jóvenes



Destacado



Modelo de Transparencia y Lucha contra la Corrupción



Déjanos tu opinión acerca de esta sección. **Participa en la encuesta**

Normativa Relacionada

- [Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.](#)
- [Resolución No. 1519 de 2020](#)
- [Resolución No 3564 de 2015 \(derogada\)](#)
- [Decreto No. 1081 de 2015](#)
- [Resultados Índice de Transparencia de las Entidades Públicas - ITEP](#)

Experiencias exitosas 2023



**Temática: “Atención
Integral Niños,
Niñas de 0 a 5
Años: educación
inicial”.**

Descripción: Videos representativos de la temática. Experiencias significativas de los beneficiarios pertenecientes a las modalidades.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

¿Cómo vamos 2024?





TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA:

Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial.



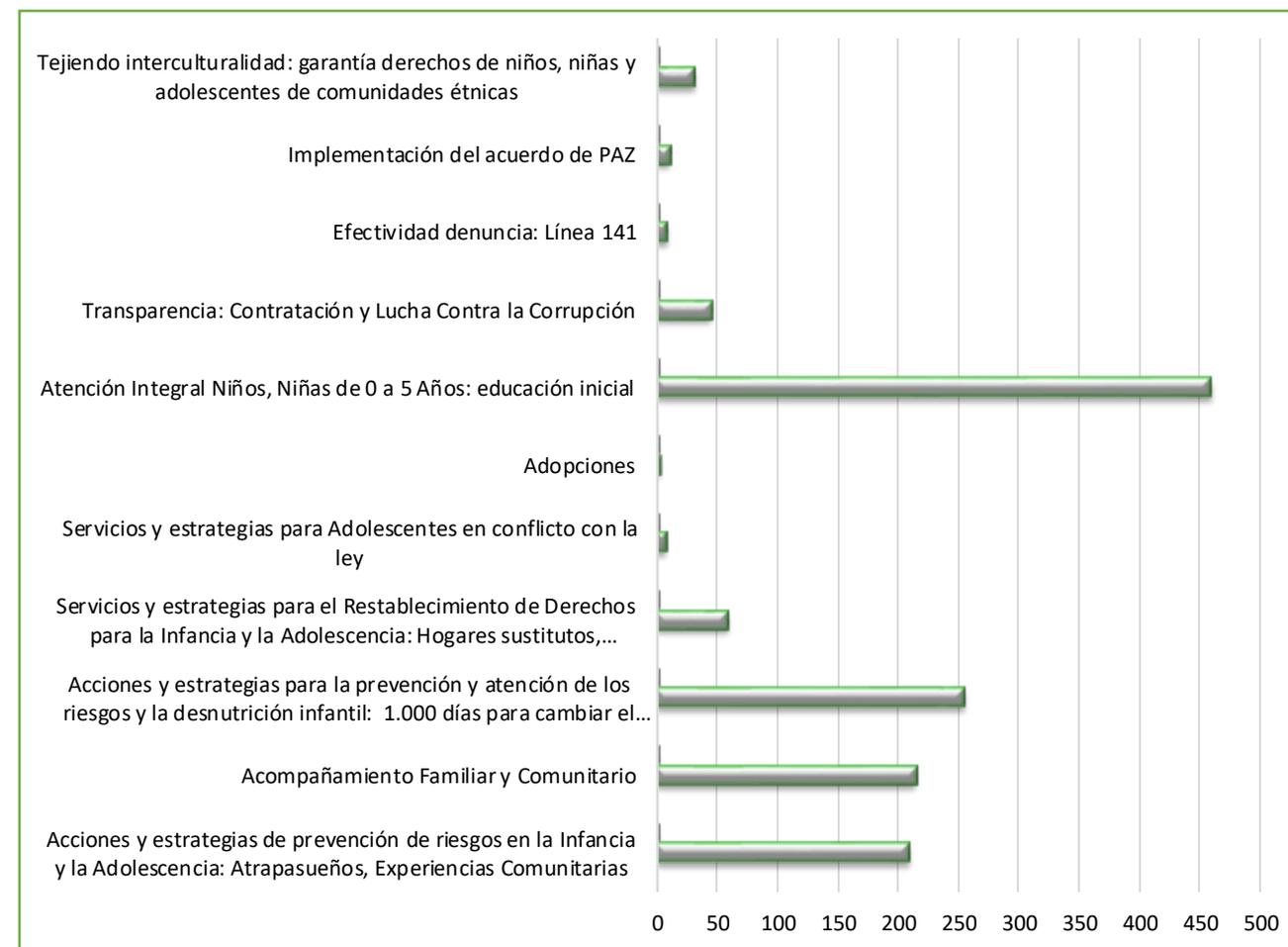
Resultados Consulta previa

MESA PUBLICA 2024



Consultas previas diligenciadas: 1.310

Tema consulta previa	Frecuencia	%
Acciones y estrategias de prevención de riesgos en la Infancia y la Adolescencia: Atrapasueños, Experiencias Comunitarias	209	16%
Acompañamiento Familiar y Comunitario	215	16%
Acciones y estrategias para la prevención y atención de los riesgos y la desnutrición infantil: 1.000 días para cambiar el mundo, canastas alimentarias, unidades de búsqueda activa.	255	19%
Servicios y estrategias para el Restablecimiento de Derechos para la Infancia y la Adolescencia: Hogares sustitutos, Centros de Emergencia, Centros transitorios	59	5%
Servicios y estrategias para Adolescentes en conflicto con la ley	7	1%
Adopciones	2	0%
Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial	459	35%
Transparencia: Contratación y Lucha Contra la Corrupción	45	3%
Efectividad denuncia: Línea 141	8	1%
Implementación del acuerdo de PAZ	11	1%
Tejiendo interculturalidad: garantía derechos de niños, niñas y adolescentes de comunidades étnicas	31	2%



Resultados Consulta previa

MESA PUBLICA 2024



Atención Integral a la Primera Infancia

Política pública de
0 a Siempre



PRESENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PRIMERA INFANCIA

**Política de Estado para el Desarrollo
Integral de la Primera Infancia**

Ley 1804 de 2016

VIDEO DE CERO A SIEMPRE

<C:\Users\Jenny.Sierra\OneDrive - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar\ARCHIVOS P.I-RIA\VIDEOS CERO A SIEMPRE\De Cero a Siempre y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.1.mp4>



Pensemos sobre:

- ¿Qué requiere para estar bien y crecer sano y feliz?
- ¿Dónde transcurre la vida de los niños, niñas y adolescentes ?
- ¿Quiénes son responsables de de NNA ?



Concepción de niño, niña y desarrollo Integral



- ✓ **Transformar las concepciones de niño y niña.**
- ✓ **Horizonte de sentido:** el desarrollo integral.
- ✓ Garantizar el desarrollo integral : **reconocer todos los derechos** como fundamentales.
- ✓ **Política pública social poblacional: niñez en el centro** de la atención.
- ✓ Implica **acción intersectorial.**

LEY 1804-2016

LEY 2328-2023

LINEAS DE ACCIÓN

PRIMERA INFANCIA

Gestión territorial

Gestión de conocimiento

Seguimiento y evaluación

Movilización social

Calidad y pertinencia en las atenciones

INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Fortalecimiento Institucional

Arquitectura institucional
Gasto público social
Identificación y gestión de intersecciones

Seguimiento, evaluación y gestión de conocimiento

Sistemas de seguimiento
Evaluaciones de gestión, resultados e impactos
Gestión de conocimiento

Participación, movilización y ciudadanía

Formación para la ciudadanía
Comunicación para el desarrollo
Incidencia política

Calidad y pertinencia de las atenciones

Integralidad de las atenciones
Desarrollo de capacidades
Transiciones armónicas en el curso de la vida





Curso de vida

Preconcepción

Gestación

Nacimiento
a 1er mes

1er mes a
3 años

3 a 5
años

6 a 9
años

10 a 13
años

14 a 18
años

de cero
a Siempre

Todos por
la Infancia y
la Adolescencia

Estructurantes de la Atención Integral

La Política se focaliza en 5 estructurantes que conforman la atención integral y que deben ser garantizados a cada niña y a cada niño para asegurar su desarrollo integral.



Cuidado y crianza



**Salud, alimentación y
nutrición**



Educación inicial



**Ejercicio de la ciudadanía
y participación**



Recreación

Las realizaciones (derechos cumplidos)



Son los derechos, ya cumplidos, asociados al desarrollo integral en el marco de la protección integral.



Primera Infancia

1. Cuenta con padres, madres o cuidadores principales que le acogen y ponen en práctica pautas de crianza que favorecen su desarrollo integral.

Infancia Adolescencia

1. Cuenta con una familia que le acoge y acompaña en su desarrollo, junto con los pares, redes y organizaciones sociales y comunitarias.

Las realizaciones (derechos cumplidos)



Primera Infancia

3. **Crece en entornos que favorecen su desarrollo.**

Infancia Adolescencia

4. **Goza y cultiva sus intereses** en torno a las artes, la cultura, el deporte, el juego y la creatividad.

5. **Participa de procesos** de educación y formación integral que desarrollan sus capacidades.

Las realizaciones (derechos cumplidos)



Primera Infancia

4. Vive y disfruta del nivel más alto posible de salud.

5. Goza y mantiene un estado nutricional adecuado.

Infancia Adolescencia

6. Disfruta del nivel más alto posible de salud, vive y asume modos, estilos y condiciones de vida saludables y cuenta con óptimas condiciones de alimentación y nutrición.

Entornos para el Desarrollo



Primera Infancia



Infancia y Adolescencia



Hogar



Entorno Educativo



Comunitario y Espacio Público



Entorno Institucional



Salud



Laboral



Virtual

Ruta Integral de Atenciones



Es la herramienta que contribuye a ordenar la gestión de la atención integral en el territorio de manera articulada, consecuente con la situación de derechos de los niños y las niñas, con la oferta de servicios disponible y con características de las niñas y los niños en sus respectivos contextos. Como herramienta de gestión intersectorial convoca a todos los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar con presencia, competencias y funciones en el territorio. VER VIDEO DE RIA <C:\Users\Jenny.Sierra\OneDrive - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar\ARCHIVOS P.I-RIA\VIDEOS CERO A SIEMPRE\Ruta Integral de Atenciones.mp4>





Hogar

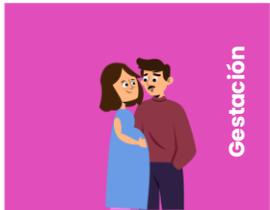
Educativo

Salud

Espacio
Público



Preconcepción



Gestación



Primer Mes



Primer Mes
a 3 años



De 3 a 6 años

Propone atenciones que orientan la gestión de programas y proyectos de manera pertinente, según el momento, los entornos y los destinatarios.

Incluye pautas diferenciales y atenciones especializadas que evidencian la pertinencia y universalidad de RIA

Ruta Integral de Atenciones

RIA-Primera Infancia

41 atenciones para las niñas y niños.

Indicadores de atenciones priorizadas:

1. Registro Civil.
2. Afiliación vigente a salud.
3. Esquema de vacunación completo para la edad.
4. Valoración y seguimiento nutricional
5. Consultas de valoración integral de la salud.
6. Acceso a Recreación
7. Educación inicial de calidad.
8. Talento humano cualificado.
9. Formación a familias en cuidado y crianza.
10. Acceso a colecciones de libros especializados para PI.
11. Ambientes enriquecidos y propicios para el desarrollo
12. Acceso a alimentación a través del PAE.

Ruta Integral de Atenciones

RIA-Infancia Adolescencia

**28 atenciones
10 priorizadas**

- Identifica los destinatarios a los que van dirigidas las atenciones.
- Contempla los entornos donde se desarrollan.
- Incluye 28 atenciones para niñas y niños y adolescentes



Hogar **Educativo** **Salud** **Espacio Público** **Laboral** **Virtual** **Organizacional**



6 y 9 años

Propone atenciones que orientan la gestión de programas y proyectos de manera pertinente, según el momento, los entornos y los destinatarios.

10 y 13 años

Incluye Pautas diferenciales y atenciones especializadas que evidencian la pertinencia y universalidad de RIA

14 y 18 años

RESULTADO CONSULTA PREVIA

MESA PUBLICA 2024



Modalidades y servicios ofertados

MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA

LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA



MANUAL OPERATIVO
MODALIDAD INSTITUCIONAL

- Centros de Desarrollo Infantil -CDI
- Hogares Infantiles -HI
- Jardines Sociales
- Hogares Empresariales
- Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión -DIER
- Preescolar integral
- Hogares Comunitarios de Bienestar Múltiples -HCB Múltiples.

OBJETIVO: Potenciar el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia, con estrategias pertinentes oportunas y de calidad para el goce efectivo de los derechos.
POBLACIÓN: niñas y niños, **prioritariamente en el rango de edad de 2 a 4 años**, 11 meses y 29 días; podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses a 2 años, cuando su condición así lo amerite y la UDS cuente con las condiciones requeridas para su atención; hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad, siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar, específicamente de grado de transición, en su entorno cercano.
HORARIOS DE ATENCIÓN: Cinco días a la semana, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



MANUAL OPERATIVO
MODALIDAD FAMILIAR

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar-DIMF
- Hogar Comunitario de Bienestar Familia Mujer e Infancia -HCB FAMI.

OBJETIVO: Favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia **desde la concepción** hasta 4 años, 11 meses 29 días, **con familias fortalecidas** en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.
POBLACIÓN: mujeres gestantes, niñas, niños y sus familias que por condiciones familiares o territoriales permanecen durante el día al cuidado de su familia o cuidador, y no acceden a otras modalidades de atención, surge especialmente para zonas rurales.

MANUAL OPERATIVO
MODALIDAD COMUNITARIA

- Hogares Comunitarios de Bienestar – HCB.
- Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados -HCB Agrupados.
- Unidades Básicas de Atención Fija e Itinerantes - UBAS Fijas e itinerante.
- Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales -HCB Integrales.

OBJETIVO: Promover el desarrollo integral, de niñas y niños **desde los 18 meses hasta 4 años 11 meses y 29 días**, a través de acciones pedagógicas para el goce efectivo de sus derechos,
POBLACIÓN: Niñas y niños desde los 18 meses hasta 4 años 11 meses y 29 días, que habitan en zonas urbanas o rurales.
Los servicios HCB, HCB agrupados y HCB integral operan durante 8 horas, 5 días de la semana, 200 días al año, atendiendo entre 10 y 14 niñas y niños.

MANUAL OPERATIVO
MODALIDAD PROPIA E
INTERCULTURAL

- A través de esta modalidad se garantiza la atención con pertinencia a partir del Decreto 1953 de 2014 – Art. 47 “Estrategias y acciones Semillas de vida.”

OBJETIVO: garantizar el servicio de educación inicial a niñas y niños desde la concepción hasta los cuatro (4) años, 11 meses 29 días, con estrategias pedagógicas y acciones pertinentes, oportunas y de calidad, respondiendo a las características propias de sus territorios y comunidades.
POBLACIÓN: mujeres gestantes, niñas y niños hasta los cuatro (4) años, 11 meses 29 días, que requieren de una atención integral e intercultural, con pertinencia y calidad, en coherencia con las particularidades de sus territorios y su identidad cultural.

RESULTADO CONSULTA PREVIA

MESA PUBLICA 2024



CONDICIONES DE CALIDAD PARA LOS COMPONENTES DE ATENCION

1. Familia, Comunidad y Redes Sociales
2. Salud y Nutrición
3. Proceso Pedagógico
4. Talento Humano
5. Ambientes Educativos y Protectores
6. Administrativo y de Gestión

Con acciones pedagógicas intencionadas y cuidado calificado que potencian su desarrollo integral.

Con talento humano idóneo.

Bajo procesos de acompañamiento a sus familias y comunidades para que generen redes que permitan ser su primer entorno protector.

Promoviendo el disfrute de bienes culturales para la construcción de su identidad.

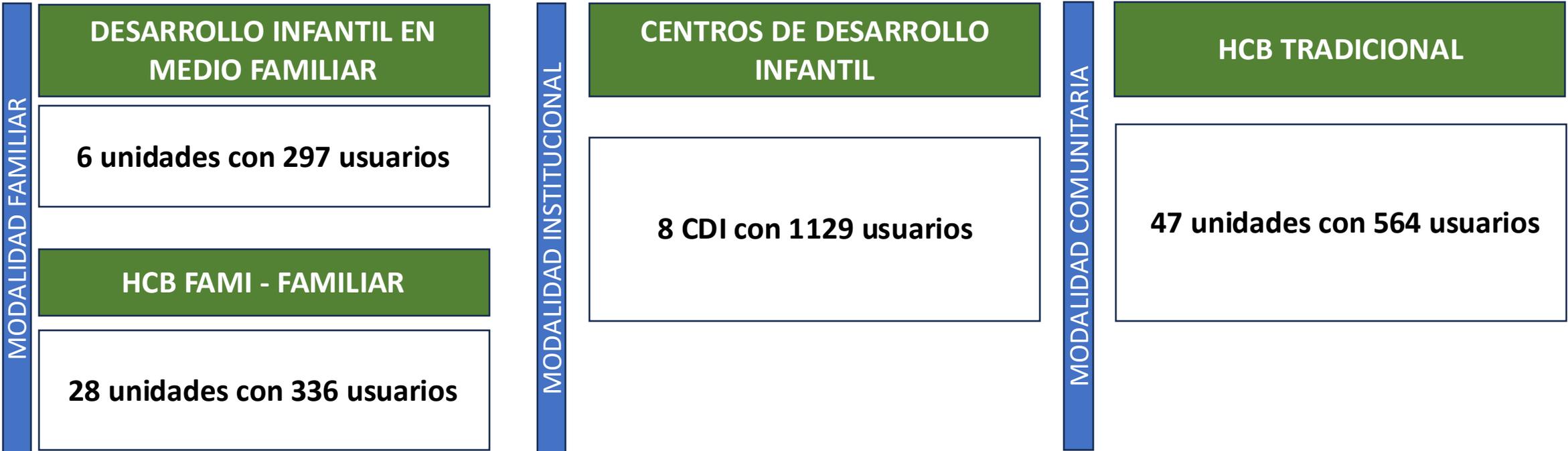
Aportando a su adecuada salud y nutrición.

Desarrollada en ambientes educativos y protectores.

Monitoreando que cuenten con las atenciones priorizadas.

Supervisando las obligaciones de los contratos de aporte o convenios con los operadores de los servicios.

SERVICIOS DE EDUCACIÓN INICIAL EN EL MUNICIPIO DE SAN MARCOS (Metas Agosto 2024)



Logros 2024



Temática: “Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial”.

Logros y victorias tempranas:

- ✓ Realizar acompañamientos pedagógicos y de seguimiento al desarrollo de los niños y niñas vinculados a las modalidades de atención.
- ✓ Movilizar procesos asociados a la Educación Inicial en el Hogar, basados en arte, juego, exploración, literatura y construcción de vínculos por medio del afecto.
- ✓ Propiciar encuentros con las familias de las niñas y niños usuarios de las modalidades y servicios de P.I., a través de medios virtuales, radiales u otros medios alternativos de comunicación para fortalecer sus capacidades en el rol de cuidado y crianza.
- ✓ Calidad en Talento Humano: Regulación en los perfiles y cualificación del TH en los municipios.
- ✓ Coordinación de acciones relacionadas con nutrición, salud, formación y acompañamiento a familias y cuidadores, educación inicial, protección y participación.

RESULTADO CONSULTA PREVIA

MESA PUBLICA 2024

EXPERIENCIA EXITOSA - CENTRO ZONAL NORTE



Presentación de videoclip de XXXXXXXXXXXXXXXX



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Informe de ejecución

Financiera



Cuanto hemos avanzado 2024 - Financiera

Programación Metas Sociales Y Financieras

	2023	2024	En este momento
Primera Infancia	\$8.861.722.231	\$9.406.149.615	\$2.902.046.300
Infancia	\$199.719.250	\$547.489.800	\$421.567.146
Adolescencia Y Juventud	\$327.550.900	\$364.993.200	\$281.044.764
Familia Y Comunidades	\$188.786.136	\$240.000.000	\$240.000.000
Nutrición	\$176.247.561	\$93.500.550	\$93.500.550
Protección	\$97.082.254	\$118.223.227	\$2.152.314

Cuanto hemos avanzado 2024 - Contractual



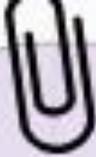
Tipo de contrato	Cantidad - 2024	Valor - 2024
Contratos de aporte	3	\$9.406.149.615
Contrato prestación servicios profesionales	37	\$680.387.147
Contrato prestación de servicios	2	\$19.663.527
Otros - funcionamiento	0	\$0
TOTAL	42	\$10.106.200.289



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Plan de mejora frente a las estadísticas de las PQRS





Términos para resolver los Derechos de Petición



Don't Forget

Regla general

Toda petición deberá
resolverse dentro de los 15 días
siguientes a su recepción

15



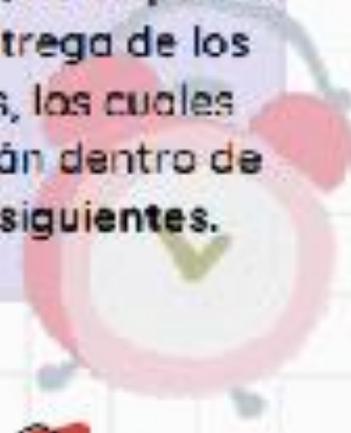
Excepciones a la regla general

Documentos e información

Peticiones que soliciten copias e información deberán resolverse **dentro de los 10 días siguientes a su recepción.**



Si en ese lapso no se ha dado respuesta se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, no se podrá negar la entrega de los documentos, los cuales se entregarán dentro de **los 3 días siguientes.**



Consulta

Peticiones que elevan una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.



Entre autoridades

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, se deberá resolver en un término no mayor de **10 días**.

Prórroga

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicial.

Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempos	Recursos	Seguimiento	Responsable del seguimiento
Mejorar el proceso de atención al cliente para reducir los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción del mismo	Enviar correo a los colaboradores del CZ recordándoles revisar las peticiones pendientes en SIM.	Oficina Atención al ciudadano	Al ingresar la solicitud, direccionar al colaborador responsable de trámite en SIM	Correo electrónico - SIM activo	Realizar seguimiento semanal al avance de peticiones	Áreas encargadas - Referente épico
	Compartir infografía sobre los tiempos en que deben responderse los derechos de petición.	Oficina Atención al ciudadano	Cinco primeros días del mes	Infografía y correo electrónico		
	Realizar seguimiento a través de correo electrónico a las peticiones que están por vencerse.	Oficina Atención al ciudadano	Al inicio que ingresa la petición y 8 posterior al direccionamiento	Correo electrónico - SIM activo		

INFORME PQRS



TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2023-II Semestre	2024-I semestre	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Quejas	Parcialidad en procesos (II)	8	3	CERRADO
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones (I)			
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales (II)	16	14	CERRADO
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales (I)			
Sugerencias	N/A	0	0	N/A
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	Violencia física, psicológica y/o negligencia (II)	3	8	CERRADO
	Violencia Sexual (I)			
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	Conciliable – Alimentos, Visitas y Custodia	755	766	CERRADO
Derecho de Petición - Información y Orientación	Alimentos	129	72	CERRADO
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	Solicitud de Copias	65	76	CERRADO

COMPROMISOS ADQUIRIDOS



COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
En la Mesa Publica de 2023 no se generaron compromisos		

CANALES Y MEDIOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

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



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

CANALES Y MEDIOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

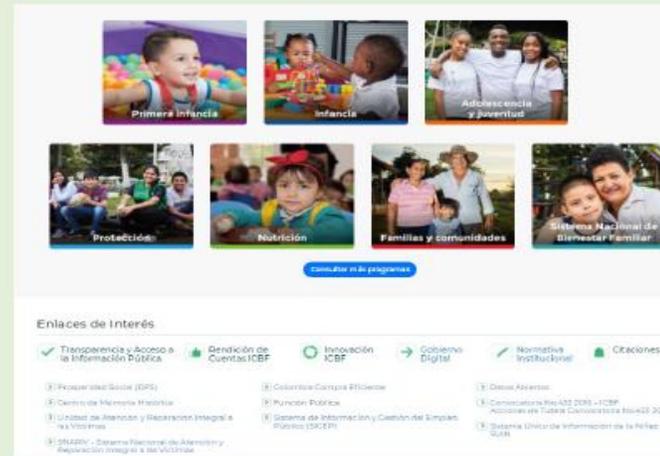
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



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

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Participación

Queremos saber tu opinión



ICBF te escucha



¿ Qué esperas en el 2025 y 2026 del centro zonal, la Regional y el ICBF?



Gracias