



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL BOYACÁ

### CENTRO ZONAL

### CHIQUINQUIRÁ

Mariana Cantor Urrego  
Coordinadora



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Orden del día

Instalación por parte de la Doctora Mariana Cantor.

- 1 Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública).
- 2 Oferta Institucional general (Primera Infancia , Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
- 3 Experiencia exitosa en el Centro Zonal Chiquinquirá
- 4 Informe presupuestal.
- 5 Tema priorizado en la consulta previa.
- 6 Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 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.

## METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA



**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 de la reunión teams.**



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

**Se realizará en el marco de la Ley 1581 de 2020 - Política de Tratamiento de Datos Personales.  
HABEAS DATA**





# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA





# Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



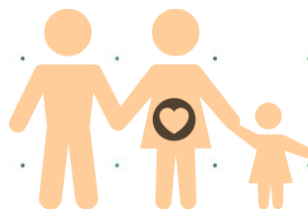
**33** regionales



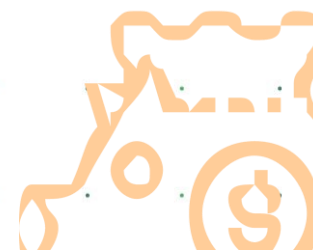
**213** centros zonales



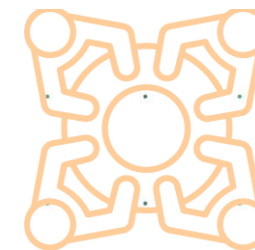
**1.122** municipios con atención del ICBF



**2.830.968**  
Beneficiarios  
atendidos en el 2019



**\$6,9** billones  
**55%** del presupuesto del  
sector de la inclusión  
social



**1.122** municipios con  
atención del ICBF

\* Incluye: 1101 municipios, 20 área no municipalizados e Islas de San Andrés

# Objetivo social

Entidad que trabaja por la **prevención y protección integral** de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, la juventud y el bienestar de 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 215 centros zonales en todo el país.**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

### Misión:

- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Asegurar una gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.

Asegurar una gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto

Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina

Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

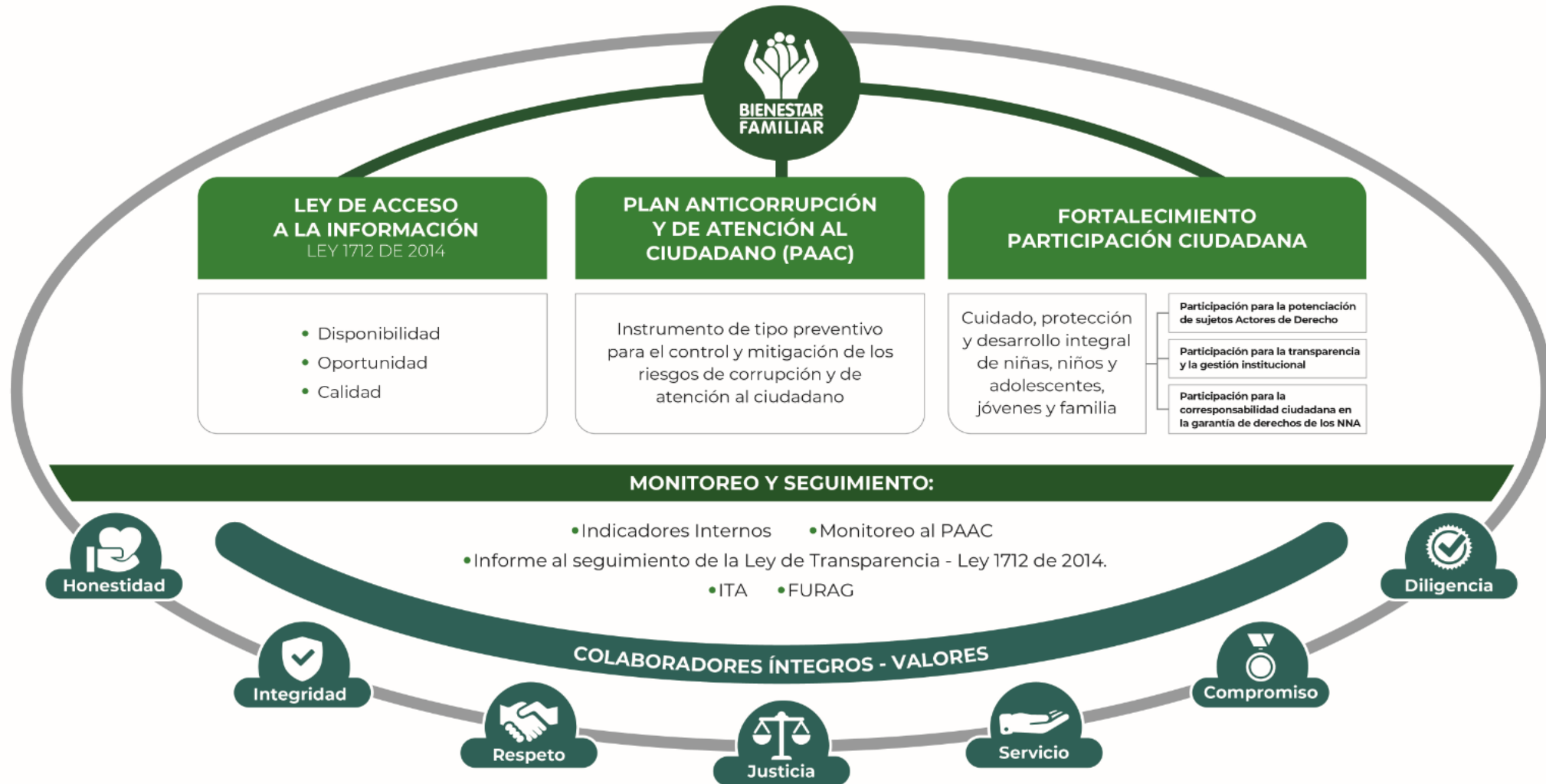
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.  
Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.



# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%





# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



# ¿PARA QUÉ SE RINDE CUENTAS?

Establecer diálogos participativos con sus grupos de valor.

Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja.

Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de valor para cumplir con su misión (propósito fundamental).

Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.

Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50, de la Ley 1757 de 2015.

# MARCO NORMATIVO GENERAL

**CONPES 3654 DE 2010**

**“Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”**

**LEY 489 DE 1998**

**Artículo 33 “Audiencia públicas”**

**LEY 1757 DE 2015**

**Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”.  
Manual único de rendición de cuentas.**

**COMPONENTE – RENDICIÓN DE  
CUENTAS**

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -**



# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

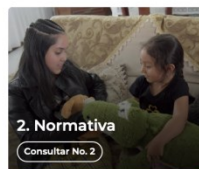
## Transparencia y Acceso a la Información Pública

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.



### 1. Información de la Entidad

Consultar No. 1



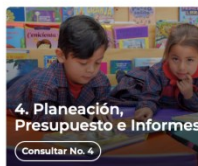
### 2. Normativa

Consultar No. 2



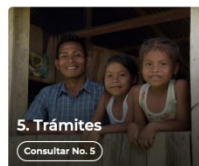
### 3. Contratación

Consultar No. 3



### 4. Planeación, Presupuesto e Informes

Consultar No. 4



### 5. Trámites

Consultar No. 5



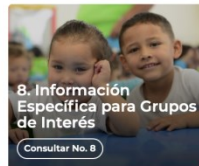
### 6. Participa

Consultar No. 6



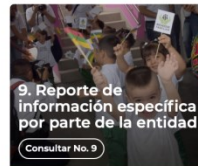
### 7. Datos Abiertos

Consultar No. 7



### 8. Información Específica para Grupos de Interés

Consultar No. 8



### 9. Reporte de información específica por parte de la entidad

Consultar No. 9

Excepción de publicación: El ICBF es entidad del orden nacional.

### 10. Información tributaria en entidades territoriales locales

## Información de Interés



Gobierno Digital



Rendición de Cuentas



Acuerdos de Paz

### 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

### Declaración de Accesibilidad y Usabilidad

Accesibilidad y Usabilidad Web

En cumplimiento de la normativa aplicable, el ICBF dispone su sitio web garantizando la consulta, descarga e interacción de sus contenidos según los niveles de conformidad mínimos requeridos en la norma colombiana y de estándares web, garantizando así el acceso a la información y realizando actualizaciones permanentes para la gestión de sus contenidos.

## Rendición de Cuentas ICBF

Cómo consultar la sección de rendición de cuentas del portal web ICBF: [Consultar video](#)



Procedimiento



Cronograma



Componentes



Marco Normativo

## Objetivo Procedimiento de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas

Definir las acciones y orientaciones del proceso de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas sobre la gestión de la Entidad en los temas definidos como de interés para la sociedad; y realizar el seguimiento a los compromisos que de ellas se deriven.

+ Generalidades

+ Definiciones

- Procedimiento Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas v5 P2.MS
  - Formato Programación y Monitoreo de Eventos RPC y MP v6 F1.P2.MS
  - Formato Análisis Evaluación RPC y MP v3 F10.P2.MS
  - Formato Compromisos RPC y MP v3 F11.P2.MS
  - Formato Resultados RPC y MP v3 F12.P2.MS
  - Formato Consulta Previa MP v3 F6.P2.MS
  - Formato Análisis Consulta Previa MP v3 F7.P2.MS
  - Formato Lista de Asistentes RPC y MP v2 F8.P2.MS
  - Formato Encuesta de Evaluación RPC y MP v3 F9.P2.MS



### Información Proceso de Rendición de Cuentas ICBF

Consolidados



### Informes Rendición Pública de Cuentas Regional y Mesas Públicas de Centros Zonales



### Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

Definición de temáticas



# OFERTA INSTITUCIONAL



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 2

# OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



**Atención a la Primera Infancia**



**Infancia**



**Adolescencia y Juventud.**



**Protección**



**Nutrición**



**Familias y Comunidades**





# PRIMERA INFANCIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se ha garantizado la atención continuada de los usuarios pertenecientes al municipio
- Se han desarrollado estrategias Lúdico\_ Pedagógicas entorno a la contingencia que han permitido el diálogo participativo en la formación por parte de los padres hacia sus hijos.
- Se ha creado escenarios virtuales donde lo padres y cuidadores se interesan por mostrara las acciones diarias con los niños y niñas a través de videos.

## Retos:

- Aumentar las alianzas con las entidades el Municipio que generen un impacto mucho mas integral en la vida de los niños y niñas.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- ❑ Logran que Todos los actores sean corresponsables en la protección integral, para agilizar y movilizar sus proyectos de vida, que sus entornos sean escenarios protectores.
- ❑ Seres diversos, cuyas singularidades se expresan en las maneras como se manifiesta su individualidad.
- ❑ Niveles de desarrollo, capacidad cognitiva y ritmos de aprendizaje diferentes, que se respeten y motiven acorde a necesidades e intereses.

## Retos:

- ❑ Aumentar las alianzas con las entidades el Municipio que generen un impacto mucho mas integral en la vida de los niños y niñas.





# NUTRICIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# NUTRICIÓN

## Logros:

1. Fortalecimiento de los sistemas de información relacionados con el seguimiento al estado de salud y nutrición de los niños, niñas, madres gestantes y mujeres en periodo de gestación.
2. Promoción de la alimentación saludable en la primera infancia con énfasis en la práctica exitosa de la lactancia materna y el adecuado inicio de la alimentación complementaria como factores protectores para el desarrollo y crecimiento de los niños y niñas.
3. Entrega de Raciones Para Preparar- RPP a los beneficiarios de primera infancia de acuerdo a las recomendaciones nutricionales para cada uno de los grupos de etarios.

## Retos:

1. Inseguridad alimentaria que se agudiza por causa de la emergencia sanitaria y su relación directa con el estado nutricional.
2. Adaptación a la virtualidad y manejo de las TIC para la comunicación y el ejercicio de educación alimentaria con las familias beneficiarias.
3. Incorporación y apropiación de nuevas medidas de higiene de acuerdo a las políticas y recomendaciones dadas por las entidades de salud para la prevención del COVID - 19 sin dejar de un lado las enfermedades prevalentes en la infancia.

# ENTREGA DE BIENESTARINA AÑO 2020

MODALIDAD	CANTIDAD / MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIE	OCT	NOVIEM	DICIE	TOTAL
		MBRE	UBRE	BRE	MBRE	AÑO	MBRE	UBRE	BRE	MBRE	AÑO			
PROTECCION	USUARIOS ATENDIDOS	0	934	934	3314	1952	3110	2022	1684	338	884	1222	1222	17616
	BIENESTARINA BOLSA 900 Gr	0	1308	396	3619	535	2861	2072	1734	338	884	1222	1222	16191
	BIENESTARIANA LIQUIDA 200 ML	0	0	0	3380	0	0	0	0	0	0	0	0	3380
PREVENCION	USUARIOS ATENDIDOS	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	2448
	BIENESTARINA BOLSA 900 Gr	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	204	2448

## Recuerda que...

- AAVN se suministran sólo a beneficiarios registrados en programas del ICBF.
- Entrega de paquete y/o ración preparada durante jornadas de atención según servicio.



### A quien esta dirigido



Mujeres gestantes y lactantes



Primera Infancia y adolescencia



Situaciones de emergencia y entregas especiales



Población vulnerable





# PROTECCIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

## Logros 2020

- ❖ Desde el CZ Chiquinquirá se dio el trámite en su totalidad a SRD, TAE, IOT, temas de Asistencia Técnica, Asistencias y Asesorías a usuarios.
- ❖ Se brindó protección a NNA por medio de la modalidad Hogar Sustituto (Discapacidad y Vulneración).
- ❖ Se adelantaron procesos de Adopción según solicitudes, requisitos y lineamientos.
- ❖ Se benefició a NNA con discapacidad a través de la modalidad Hogar Gestor con apoyo económico disminuyendo riesgo en su garantía de los derechos.

## Retos

- Continuar atendiendo oportunamente a los niños, niñas y adolescentes y sus familias a través de los programas y servicios de atención que brinda ICBF.
- Como objetivo de continuar garantizando los derechos de los NNA con discapacidad en trabajo conjunto con el SNBF para los programas de Hogar Gestor.
- Continuar el fortalecimiento de las unidades de hogar sustituto con aras de seguir garantizando los derechos de los NNA.





# FAMILIA Y COMUNIDADES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Logros de la modalidad MI FAMILIA, para las familias de acompañamiento preventivo (Primera Infancia HCB), acompañamiento intensivo (Protección), acompañamiento a Discapacidad



- ❖ Lograr mantener durante toda la ejecución de las actividades a las 198 familias que fueron vinculadas desde el inicio de la modalidad.
- ❖ El acompañamiento que se les brindó a las familias en las diferentes temáticas, lo cual contribuyó en el mejoramiento de la COMUNICACION entre cada uno de los integrantes de los grupos familiares y así mismo ayudó a fortalecer el vínculo familiar.
- ❖ Las profesionales de la modalidad lograron brindar acompañamiento en el manejo de la tecnología en la gran mayoría de las familias, ya que muchas de ellas no tenían conocimiento al respecto.
- ❖ El manejo por parte de las profesionales, con una de las familias que hace parte de una comunidad indígena.
- ❖ La entrega de los kits escolares por parte de la modalidad, fueron de gran ayuda para las familias, ya que muchas de ellas no contaban con los diferentes materiales para el desarrollo de las actividades.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- ❑ Mantener una articulación constante tanto con el enlace de la modalidad como con la coordinadora del CZ.

## Retos:

- ❑ Lograr mayor articulación tanto con las entidades publicas como privadas para recibir apoyo en lo que respecta a la rehabilitación de varios de los NNA que se encuentran vinculados en la modalidad y que encuentran en condición de discapacidad



# EXPERIENCIAS EXITOSAS DEL CENTRO ZONAL CHIQUINQUIRA.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL CHIQUINQUIRÁ



**EN PRIMERA INFANCIA EL CDI MUZO FUE EL PIONERO EN EL REGRESO A LA PRESENCIALIDAD COMO GARANTE DE LOS DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS EN SU EDUCACION INICIAL, IMPLEMENTANDO TODOS LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA SALVAGUARDAR LA SALUD.**

**EN ESTOS DOS MESES DE ACTIVIDADES HA TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN EL MUNICIPIO, YA QUE LOS NIÑOS APROPIAN MEJOR EL CONOCIMIENTO, SU PROCESO DE SOCIALIZACIÓN SE HA NUTRIDO Y EL RESPETO POR EL PROTOCOLO HA GENERADO QUE SE PUEDA VOLVER A LA PRESENCIALIDAD SIN CONTAGIOS DE COVID 19.**

**ESTA EXPERIENCIA SIGNIFICATIVA A MOTIVADO A OTROS PADRES DE FAMILIA A AUTORIZAR LA ASISTENCIA DE SUS HIJOS A LA UDS, DANDO UN RETORNO VOLUNTARIO, SEGURO Y PROGRESIVO.**



# Experiencias exitosas

# NUTRICIÓN

**Feria de la Bienestarina:** La modalidad DIMF de la Fundación Social Manos Amigas del municipio de Quipama, llevaron a cabo la feria de la Bienestarina en la cual las agentes educativas y madres beneficiarias de la modalidad elaboraron y presentaron diversas recetas en las cuales el ingrediente principal es la Bienestarina, allí degustaron arroz con leche, torta, arepuelas, arepas, natilla, helados y yogurt.

Este fue un espacio muy nutritivo y divertido a través del cual se tenía como propósito incentivar el consumo de Bienestarina a través de preparaciones agradables para los niños y niñas beneficiarios. Esta actividad fue llevada a cabo con las medidas de bioseguridad respectivas y sirvió como abre bocas para el inicio de la atención presencial en la modalidad DIMF de este municipio.







# INFORME PRESUPUESTAL



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA CHIQUINQUIRÁ	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	16	3860	3860
INFANCIA			
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1	500	500
FAMILIA	1	1584	1584
COMUNIDADES			
NUTRICION			
PROTECCION	5	444	3132
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>6388</b>	<b>9076</b>

# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	23	\$8.908.820.413
Contrato prestación servicios profesionales	8	\$202.622.478
Contrato prestación de servicios	8	\$238.508.103
Otros - funcionamiento		\$0
<b>TOTAL</b>		<b>\$9.349.950.994</b>

6



# tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 6

## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

**Numero de encuestas**  
124 encuestas.

**Participación**  
124 Personas.

**Tema de Dialogo de la Mesa Pública:**  
Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años.

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

Estrategias	
1. Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial	<b>Mecanismos</b>  I. Acompañamiento pedagógico Mis Manos te Enseñan  II. Acompañamiento Psicosocial priorizado  III. Seguimiento al estado de salud  IV. Seguimiento al proceso de desarrollo
2. Entrega física de RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios	I. Ración Para Preparar unificada para el consumo de un mes  II. Kit Pedagógico y <i>Guía Mis manos te Enseñan</i> <small>ESTE SOLO PARA 2020</small> <small>2021: PROCESO DE REGRESO A LA PRESENCIALIDAD</small>

- Las prácticas y retos han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.
- Resignificación y mayor participación de la figura de los hombres en la familia
- Las familias asumen su corresponsabilidad en el desarrollo de las niñas y niños.
- Las familias han descubierto nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños y los han involucrado más al interior de sus hogares.

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

## EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- Los enlaces de asistencia técnica han demostrado una gran capacidad para generar soluciones ante las problemáticas que puedan surgir en el proceso de atención de los servicios de primera infancia del ICBF.
- El talento humano hoy conoce de forma más cercana a sus familias.
- La utilización de medios virtuales en el marco de la contingencia ha promovido el desarrollo de experiencias de conocimiento entre el talento humano de las EAS y UDS.
- El talento humano ha sorteado el desafío de apropiarse y usar herramientas virtuales para generar relaciones vinculantes con las familias.
- El talento humano de las regionales y centros zonales han logrado aunar esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niñas y niños con recursos pedagógicos pertinentes y accesibles.

# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

PARA PRIMERA INFANCIA EL RETO ESTA EN SENSIBILIZAR A MADRES COMUNITARIAS, AGENTES EDUCATIVOS Y PADRES DE FAMILIA, SOBRE LA IMPORTANCIA DEL RETORNO DE LOS BENEFICIARIOS A LA PRESENCIALIDAD DE FORMA SEGURA CON LA IMPLEMENTACION DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y DE MANERA PROGRESIVA; GARANTIZANDO UNA EDUCACION INICIAL EN EL MARCO DE LA ATENCION INTEGRAL CON CALIDAD EN PRO DEL INTERES SUPERIOR Y LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS EN EL DESARROLLO DE SUS POTENCIALIDADES.





# Espacio de participación

## preguntas y respuestas



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Compromisos adquiridos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## 8

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Continuar brindado el servicio a los niños, niñas y familias, en las diferentes modalidades de primera infancia Municipio San Miguel de Sema, durante la contingencia ocasionada por el COVID-19, vigencia 2020.	Equipo de profesionales - Centro Zonal Chiquinquirá	15/12/2020
Brindar asistencia técnica a las madres comunitarias y agentes educativos de primera infancia sobre los criterios que deben tenerse en cuenta para la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrando de Gestión – SIGE, definido por el ICBF.	Lilia Esperanza Salinas Villamil – Primera Infancia.	22/10/2020

# 8

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2021

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)





# Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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:

The infographic displays eight channels of attention for children and adolescents, arranged in a 2x4 grid. Each channel includes an icon, a title, and a description of its availability and purpose.

 <b>Videollamada</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.	 <b>Llamada en Línea</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico	 <b>Chat ICBF</b> Disponible lunes a domingo, 24 horas al día	 <b>WhatsApp</b> Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?
 <b>Solicitudes PQRS</b> Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	 <b>Puntos de Atención</b> Direcciones regionales y centros zonales	 <b>Ventanilla de Trámites y Servicios</b> Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF	 <b>Oferta Institucional</b> Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

# 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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- ↳ Chat ICBF y Llamada en Línea
- ↳ Videollamada

[WWW.ICBF.GOV.CO](http://WWW.ICBF.GOV.CO)

The screenshot shows the ICBF website homepage. At the top, there are several program categories represented by images and text: 'Primera Infancia', 'Infancia', 'Adolescencia y juventud', 'Protección', 'Nutrición', 'Familias y comunidades', and 'Sistema Nacional de Bienestar Familiar'. Below these is a button that says 'Consultar más programas'. Underneath, there is a section titled 'Enlaces de Interés' (Links of Interest) with a grid of icons and text for various services and systems, including 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Rendición de Cuentas ICBF', 'Innovación ICBF', 'Gobierno Digital', 'Normativa Institucional', 'Citaciones', 'Prospección Social (DPS)', 'Centro de Memoria Histórica', 'Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'SNARIV - Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'Colombia Compra Eficiente', 'Función Pública', 'Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP)', 'Datos Abiertos', 'Convocatoria No.433 2016 - ICBF Acciones de Tutela Convocatoria No.433 2016', and 'Sistema Único de Información de la Niñez - SUNI'.

- 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





# Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

## Logros:

- ❖ Brindar respuestas oportunas y con calidad.
- ❖ Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS mediante alertas preventivas.
- ❖ Medición de la satisfacción del canal presencial con el fin de mejorar la calidad del servicio.

## Retos:

- ❖ Dar respuesta al 100% las PQRS con calidad y oportunidad.
- ❖ Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

## 9

# CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CHIQUINQUIRÁ

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Peticiones</b>	información y orientación con tramite	442	1 -30 días
	solicitud restablecimiento de derechos	254	1-10 días
	tramite extraprocesales	95	1-30 días
	inobservancia de derechos	3	1-10 días
	reporte de amenaza y vulneración de derechos	102	3 días
<b>Quejas</b>	incumplimiento de funciones y deberes	1	1-15 días
<b>Reclamos</b>	maltrato a niños, niñas adolescentes	3	1-15 días
	incumplimiento a obligaciones	17	1- 15 días
<b>Sugerencias</b>	no se presentaron	0	N/A

Tipo	Principales motivos	AGOSTO 2021	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Información y orientación con trámite	381	1 a 30 días
	Solicitud Restablecimiento de Derechos	191	1 a 10 días
	Tramite Extraprocesales	62	1 a 30 días
	inobservancia de derechos	2	1-10 días
	reporte de amenaza y vulneración de derechos	41	3 días
Quejas	No se presentaron	0	N/A
Reclamos	Incumplimiento a obligaciones contractuales	4	1 a 15 días
Sugerencias	No se presentaron	0	N/A



# Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



**Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma.**



# GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**