



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Guajira  
Centro Zonal Nazareth  
Fecha 23/09/2021

# ICBF RINDE CUENTAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# BIENVENIDOS



**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**

# Orden del día

Himno Nacional

Bienvenida por parte de la Coordinadora del Centro Zonal Nazareth Dra. Celmira Iguaran

Instalación por parte de la Directora Regional Guajira Dra. Yaneris Cotes C.

1. Contexto institucional.
  - 1.1. Contexto Mesa Publica.
2. Oferta Institucional general (Primera Infancia , Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
3. Experiencia exitosa del Centro Zonal.
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.
10. Despedida y agradecimientos.

# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



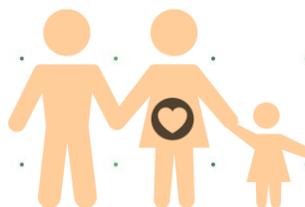
**33** regionales



**213** centros zonales



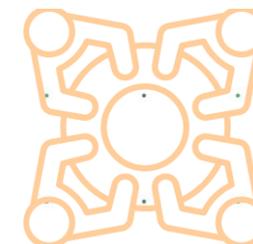
**1.122** municipios con atención del ICBF



**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.**

# 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**.

# 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

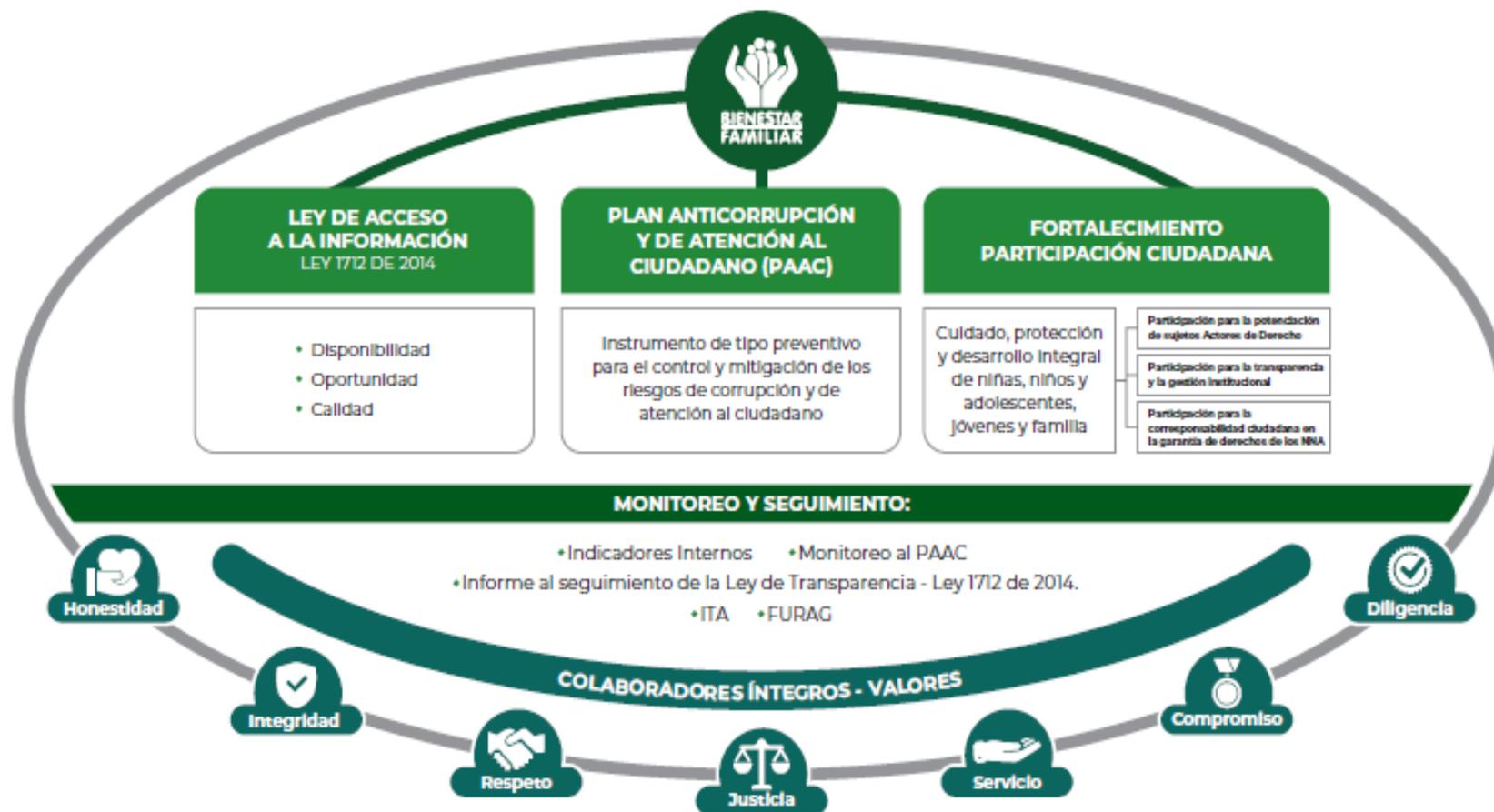
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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 2020: 100%



BIENESTAR FAMILIAR



# 1.1. CONTEXTO RENDICION PUBLICA DE CUENTAS

## ¿Qué es rendir cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de **informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de las partes interesados** (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.



# ¿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



Dejamos 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

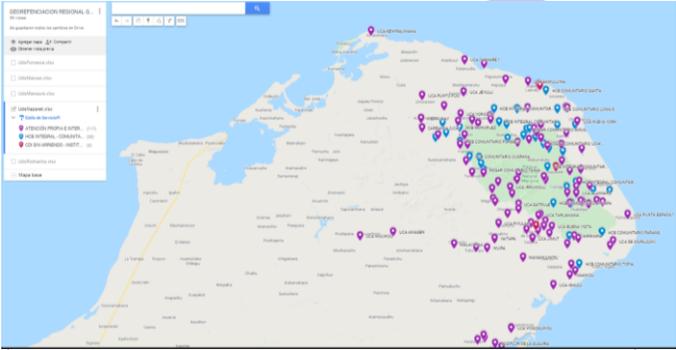


### Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

Definición de temáticas

# 2

# OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



**Atención a la Primera Infancia**

**Infancia**



**Adolescencia y Juventud.**

**Protección**



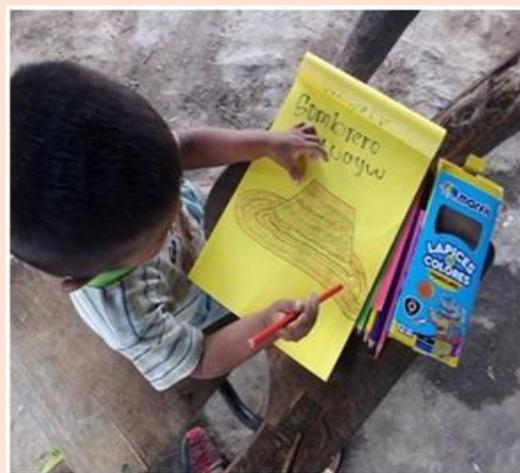
**Nutrición**



**Familias y Comunidades**

# Experiencias exitosas

Promover un proceso de formación integral e intercultural en la primera infancia mediante las practicas pedagógicas con los niños y niñas y madres gestantes, teniendo en cuenta las características individuales y familiares, culturales garantizando su desarrollo de manera armónica, a través de ambiente que promuevan el juego, el arte, la literatura y la exploración del medio



## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA NAZARETH	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	3	3.009	3.009
INFANCIA	0	0	0
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1	800	800
FAMILIA Y COMUNIDADES	1	150	150
NUTRICION	1	450	425
PROTECCION	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4.409</b>	<b>4.409</b>



# INFORME PRESUPUESTAL

UDS	Cupos Contratados	Usuarios Atendidos	Valor	CODIGO Nutrición
3	450	760	\$1.316.841.164	481221000063



# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	6	\$11.041.945.123
Contrato prestación servicios profesionales	4	\$114.961.492



# Tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

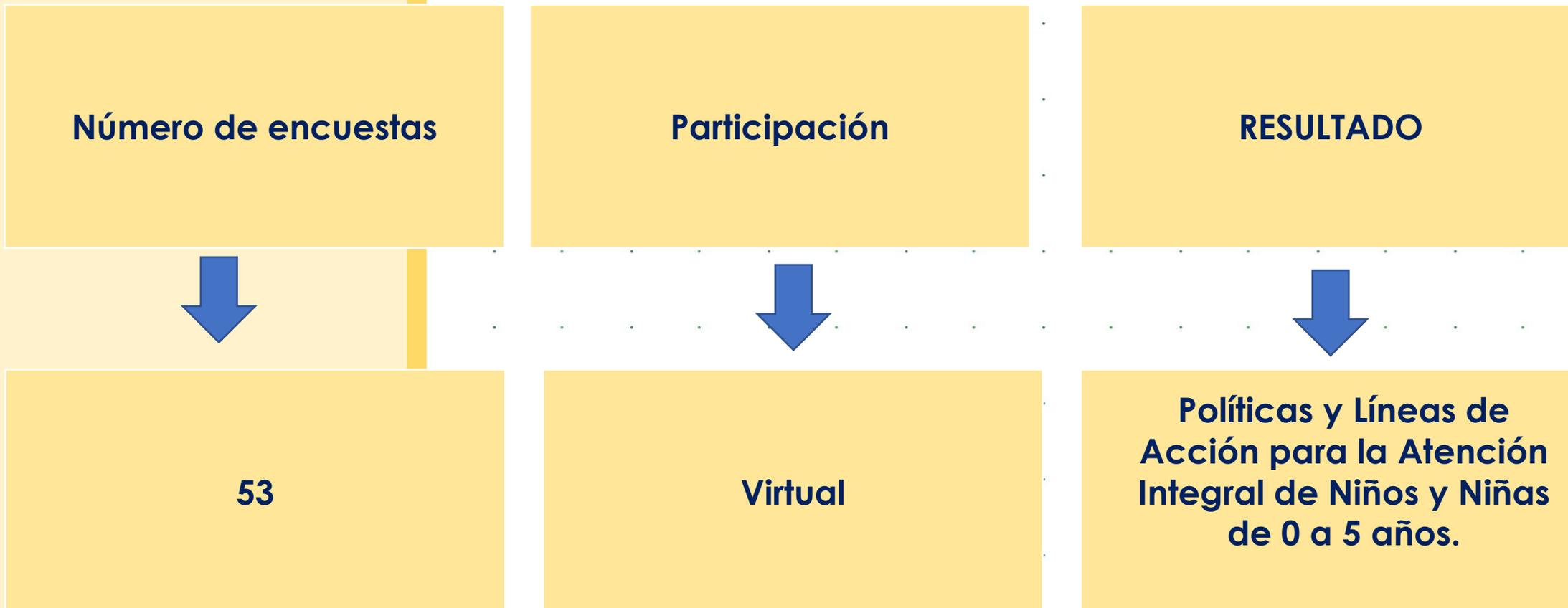
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 6

## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA



## Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre

**ARTÍCULO 2o. POLÍTICA DE CERO A SIEMPRE.** La política de “cero a siempre”, en tanto política pública, representa la postura y comprensión que tiene el Estado colombiano sobre la primera infancia, el conjunto de normas asociadas a esta población, los procesos, los valores, las estructuras y los roles institucionales y las acciones estratégicas lideradas por el Gobierno, que en corresponsabilidad con las familias y la sociedad, aseguran la protección integral y la garantía del goce efectivo de los derechos de la mujer en estado de embarazo y de los niños y niñas desde los cero (0) hasta los seis (6) años de edad.

Se desarrolla a través de un trabajo articulado e intersectorial que desde la perspectiva de derechos y con un enfoque de gestión basado en resultados, articula y promueve el conjunto de acciones intencionadas y efectivas encaminadas a asegurar que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de las niñas y los niños existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo. Lo anterior a través de la atención integral que debe asegurarse a cada individuo de acuerdo con su edad, contexto y condición.

## Ley 1804 del 2 de Agosto de 2016

### Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre

La **primera infancia** constituye una etapa fundamental en el proceso y desarrollo de la formación de la personalidad, por lo que la atención, el cuidado y la educación de los niños en estas edades revista una **importancia** crucial.

**1.**

En la Primera Infancia ocurren el 85% **conexiones neuronales**

**2.**

En el **Primer Año se da el desarrollo** de Funciones básicas .

**3.**

**Tasa de Retorno de la inversión** en capital humano

**4.**

Estrategia de la reducción de la pobreza y la inequidad.

**5.**

Garantizar los **Derechos de los Niños y las Niñas** de la Primera Infancia.

# DESARROLLO DEL TEMA

## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años

### Propósito de la Ley

**Artículo 1. Propósito de la Ley.** La presente Iniciativa legislativa tiene el propósito de establecer la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre, la cual sienta las bases conceptuales, técnicas y de gestión para garantizar el desarrollo integral, en el marco de la Doctrina de la Protección Integral. Con ello busca fortalecer el marco institucional para el reconocimiento, la protección y la garantía de los derechos de las Mujeres gestantes y de los niños y las niñas de cero a seis años, así como la materialización del Estado Social de Derecho.

**1.** Establece **La Política de Estado** para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia

**2.** Sienta las Bases para garantizar el desarrollo Integral .  
**Conceptuales**  
**Técnicas**  
**Gestión**

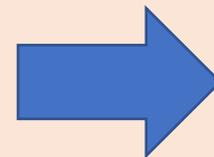
**3.** Protege  
Mujeres gestantes y Niños y las Niñas de cero a Seis años.

# DESARROLLO DEL TEMA

## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años

Ley 1804 del 2 de Agosto de 2016

**Artículo 5. La Educación Inicial.** La educación Inicial es un derecho de los Niños y Niñas menores de seis(6) años de edad. Se concibe como un proceso educativo y pedagógico intencional, permanente y estructurado, a través del cual los niños y las niñas desarrollan su potencial, capacidades y habilidades en el juego, el arte, la literatura y la exploración del medio, contando con la familia como actor central de dicho proceso. Su orientación política y técnica, así como su reglamentación estarán a cargo del Ministerio de Educación Nacional y se hará de Acuerdo con los principios de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre. La reglamentación será de obligatorio cumplimiento para toda la oferta oficial y privada, nacional y territorial y definirá los aspectos relativos a la prestación, inspección, vigilancia y control de este derecho y proceso.



Proceso Educativo y Pedagógico  
intencional, permanente y  
estructurado

Juego, el arte, la literatura y la  
exploración del medio

# DESARROLLO DEL TEMA

## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años

**Artículo 9°. Líneas de acción.** La Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre requiere unas líneas estratégicas para dinamizar y dar sostenibilidad a su gestión.

a) **Gestión territorial.** Contempla las acciones de fortalecimiento para la ejecución de la Política en los territorios con miras a la especialización de la arquitectura institucional, el incremento de las capacidades de los servidores públicos locales, la promoción de la descentralización y autonomía territorial.

b) **Calidad y pertinencia en las atenciones.** Son las acciones tendientes a la universalización, humanización y flexibilización de las atenciones de acuerdo con las particularidades de la primera infancia y su contexto, así como la cualificación del talento humano y el ajuste de la calidad de la oferta que se brinda a través de programas, proyectos y servicios;

# DESARROLLO DEL TEMA

## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años

**Artículo 9°. Líneas de acción.** La Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre requiere unas líneas estratégicas para dinamizar y dar sostenibilidad a su gestión.

**c) Seguimiento y evaluación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre.** Comprende acciones para perfeccionar y poner en marcha mecanismos de monitoreo y evaluación para los diferentes aspectos de esta Política, que posibiliten el registro sistemático de información y aseguren calidad y pertinencia en la atención a la primera infancia. Este proceso se estructura a partir de:

El **Sistema de Seguimiento al Desarrollo Integral** de la Primera Infancia, que es el sistema a través del cual se hace el registro y seguimiento a las atenciones que se brindan a todos los niños y niñas en primera infancia del país.

El **Sistema Único de Información de la Niñez** encargado de hacer el seguimiento a la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes.



**Una agenda permanente de evaluaciones** que desarrolla los estudios a profundidad de efecto, resultado e impacto para la orientación de políticas públicas.

# DESARROLLO DEL TEMA

## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años

**Artículo 9°. Líneas de acción.** La Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre requiere unas líneas estratégicas para dinamizar y dar sostenibilidad a su gestión.

d) **Mobilización social.** Son las acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo los niños y las niñas; que busca generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero;

e) **Gestión de conocimiento.** Se refiere a estrategias para la ampliación y profundización del conocimiento en torno a asuntos relacionados con la primera infancia que resultan relevantes para la toma de decisiones y para la ejecución de acciones de política nacional y territorial con pertinencia y de calidad, bajo la perspectiva de la atención y del desarrollo integral a la primera infancia.

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años.

- Aplicación de los criterios de focalización en la contratación y ejecución de los servicios de primera infancia.
- Articulación efectiva con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. (SNBF) :
  - ✓ Inmunización 90% usuarios
  - ✓ Tamizaje 100% actualizado
  - ✓ Actualización 92% de carnet de control de desarrollo y crecimiento de usuarios.
  - ✓ Atención y seguimiento a usuarios con Dx. desnutrición aguda y moderada de la mano con EPS y control de secretaria de salud.
  - ✓ Garantía del aporte nutricional en 80% a usuarios 1° infancia.
  - ✓ Garantía de transito armónico al Sistema Educativo formal.
- Gestión Comunitaria con autoridades, líderes y miembros de control social, garantizando la atención presencial de manera gradual y segura en las UDS/UCAS.
- Desarrollo integral de niñas, niños y mujeres gestantes, teniendo en cuenta las características socioculturales, políticas y económicas de los contextos.

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



## Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años.

- Construcción y fortalecimiento de entornos enriquecidos y protectores en favor de la garantía de sus derechos.
- Cumplimiento en la Reapertura de **2** UDS/UCA en zona rurales con la atención de **67** Niños y Niñas en los servicios de Primera Infancia en atención presencial.
- EAS con talento Humano con inmunización de manera progresiva contra el Covid-19 para un retorno, seguro y confiable.
- Implementación de Estrategias pedagógicas con los Niños, las Niñas y las Familias promoviendo su desarrollo en torno a inclusión y diversidad en procura del cumplimiento de los Componentes de Calidad en la atención.
- Participación ciudadana y control social en la prestación de los servicios de Primera Infancia, 98.7% de comités activos en las Unidades de Atención.

# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



- Usuarios con disfrute pleno de salud.
- Usuarios con goce de entornos saludables.
- Usuarios construyendo su identidad en el marco de diversidad.
- Usuarios libre de vulneraciones.
- Usuarios escuchados y tenido en cuenta.
  
- Fortalecimiento de la confianza en las familias frente al retorno a la atención presencial en las UDS/UCAS.
  
- Retorno de las UDS/UCAS adscritas al centro zonal Nazareth de manera gradual y progresiva.
  
- Implementación de Estrategias y mecanismos alternativos en cumplimiento a la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por el Covid 19.

# Perspectiva de Derechos y Protección Integral.

- ✓ **Fortalecer y aumentar la cobertura de Educación Inicial** en sus modalidades de atención integral garantizando su sostenibilidad financiera.
- ✓ Posicionar el tema de Primera Infancia para sensibilizar y movilizar al país sobre la **importancia crucial de los primeros años de vida** en el desarrollo humano y como factor de progreso y desarrollo de la Nación.
- ✓ **Promover la salud, nutrición y ambientes sanos** desde la gestación hasta los seis años, prevenir y atender la enfermedad e impulsar prácticas de vida saludable y condiciones de saneamiento básico y vivienda.
- ✓ **Promover prácticas socioculturales y educativas** que potencien el desarrollo integral de los Niños y las Niñas.



# Perspectiva de Derechos y Protección Integral.

- ✓ **Garantizar la protección integral y la restitución de los derechos** de los Niños y las Niñas que hayan sido vulnerados especialmente pertenecientes a grupos o poblaciones en riesgo.
- ✓ Potenciar a las Familias y Cuidadores Primarios para **relacionarse con los Niños y las Niñas de manera más equitativa e inclusiva, partiendo de la diversidad cultural en las pautas de crianza.**
- ✓ Crear y fortalecer los mecanismos necesarios para el **diseño ejecución, seguimiento y evaluación de la Política de Primera Infancia**, para que el Estado y la Sociedad puedan realizar los análisis que sean necesarios para tal fin.



# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- **98,7%** de cobertura atendida en las distintas modalidades de atención, de los **3.020** cupos contratados se está brindando atención a la fecha **3.003** vinculados en cuéntame, beneficiarios en **158** unidades de servicio a través de **3** Entidades Administradoras de servicio
- El presupuesto asignado para los municipio de Uribía, entendiéndose que hay unidades de servicios en los dos municipios pero que son atendidas por el Centro Zonal Nazareth, el presupuesto se ha ejecutado a la fecha en un **65%** haciendo falta 3 meses para terminar la presente vigencia.
- Durante la emergencia sanitaria ocasionada por la Pandemia del virus COVID – 19, se ha logrado realizar por parte de las EAS un total de 23.940 acompañamientos telefónicos y 17.018 entrega de RPP.
- Reapertura de la atención presencial de 2 UDS de la modalidad propia e intercultural.



# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



✓ UDS con mejoramiento en la infraestructura por parte de la alcaldía de Uribia.

✓ Se espera lograr completar la cobertura de beneficiarios atendidos en un 100%.

✓ Igualmente alcanzar el 100 % de ejecución del presupuesto asignado para el municipio de Uribí.

✓ Atención presencial en las UDS contando con el aval de las autoridades tradicionales y con aval de padres y/o cuidadores.



# 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

## COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Brindar Respuesta a Solicitud realizada por autoridad tradicional sobre su participación en el proceso de contratación de los programas de ICBF en la próxima vigencia 2021	coordinador centro zonal Nazareth	2021

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

---

## Logros:

- Dar respuesta a todas las PQRS que son direccionadas por el centro zonal, por los equipos que tengan inherencia en el proceso de manera oportuna y clara.
- A través de los PQRS se da a conocer situaciones que se presentan en las prestación de servicios en las comunidades, UCA y/o UDS.

## Retos:

- Dar respuesta a todas las peticiones dentro de los términos establecidos por ley superando las expectativas de los usuarios.
- Poner a disposición de los usuarios los canales de atención de ICBF

## 9

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

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Información y orientación</b>	Solicitud de UCAS	6	
<b>Quejas</b>			
<b>Reclamos</b>	Denuncia publica	2	
	Incumplimiento contractual	3	
<b>Sugerencia</b>			

# 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:

 <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 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

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**