



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Magdalena
Centro Zonal Plato
Fecha 22/09/2021

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

Instalación por parte de la Coordinadora del Cz Plato Dra Martha Fernandez Caro.

- 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 de la Dirección Regional (Centro Zonal).
- 4 Informe presupuestal.
- 5 Informe de la implementación del acuerdo de paz.
- 6 Tema priorizado en la consulta previa.
- 7 Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 8 Compromisos adquiridos.
- 9 Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
- 10 Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

Cierre

CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



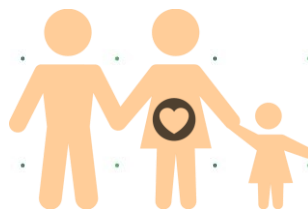
33 regionales



213 centros zonales



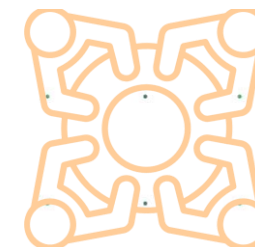
1.122 municipios con atención del ICBF



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 213 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

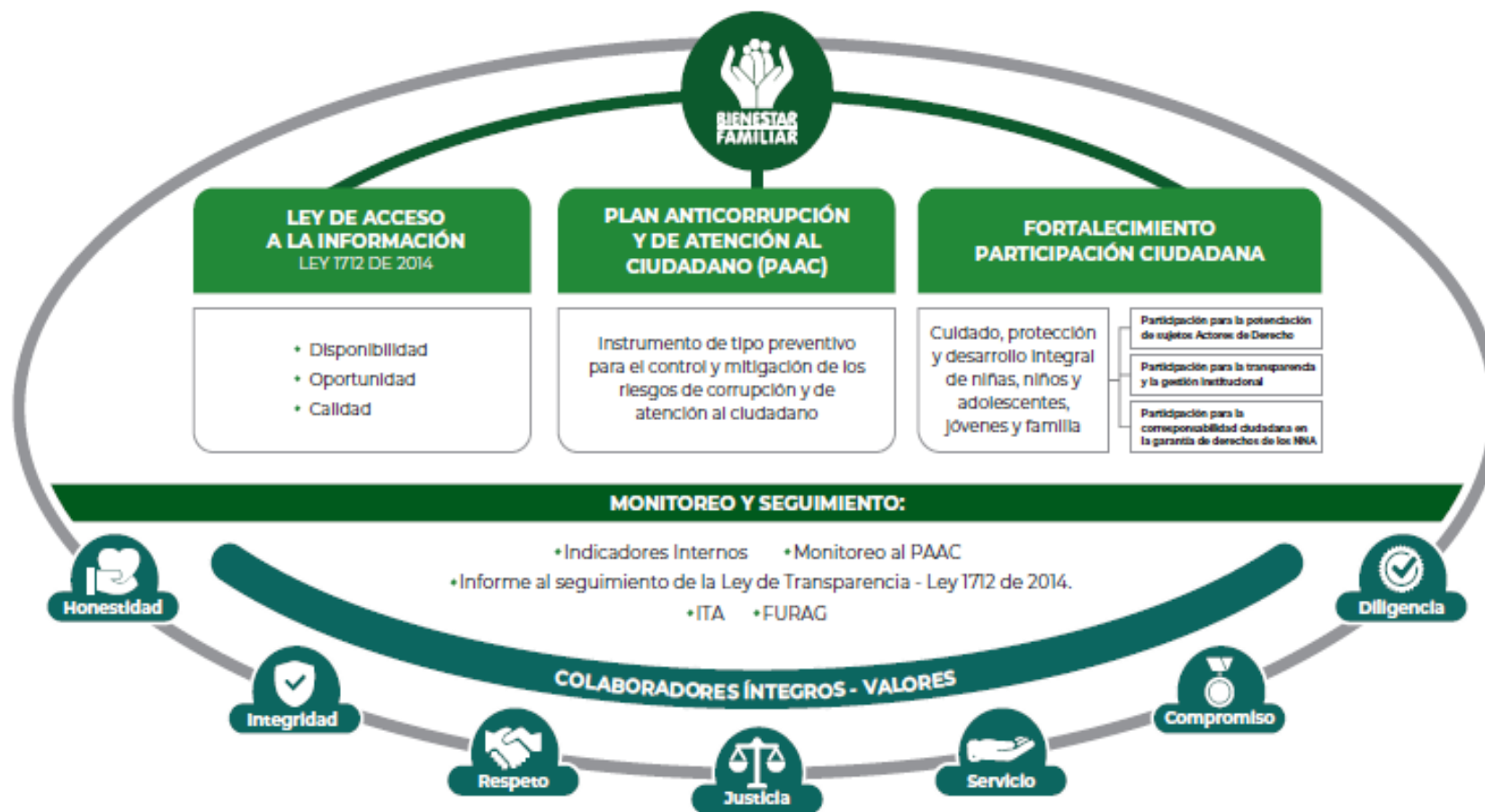
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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



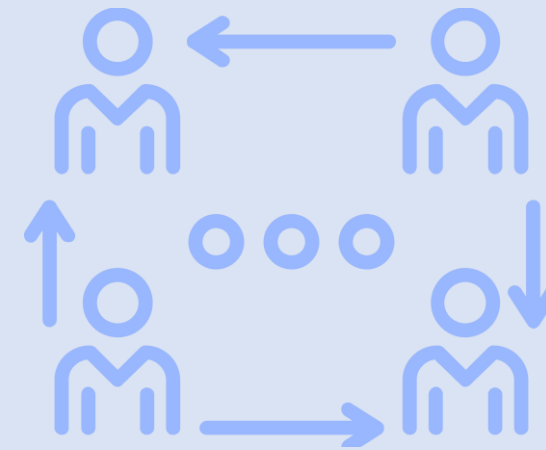
PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%



1.1. CONTEXTO RENDICIÓN PÚBLICA 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 interesadas** (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 -

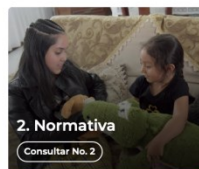
MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

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



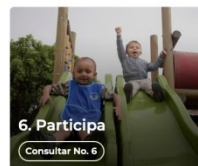
3. Contratación
Consultar No. 3



4. Planeación, Presupuesto e Informes
Consultar No. 4



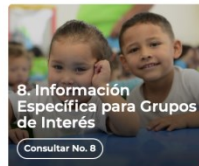
5. Trámites
Consultar No. 5



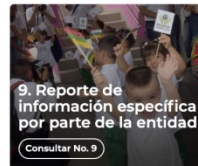
6. Participa
Consultar No. 6



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



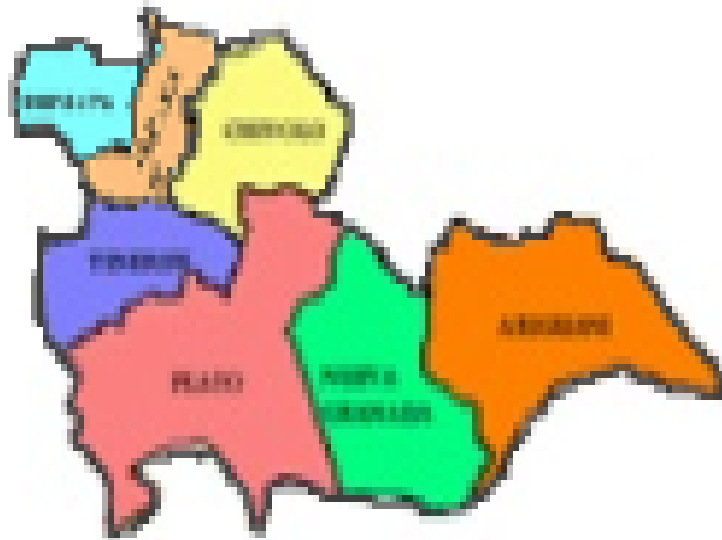
Informes Rendición Pública de Cuentas Regional y Mesas Públicas de Centros Zonales



Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF
Definición de temáticas

CENTRO ZONAL PLATO

Mapa de centro zonal



Municipios de Área de
Influencia del CZ Plato

Plato, Nueva Granada,
Ariguaní, Chibolo, Tenerife,
Zapayan y Pedraza

Funcionarios	Dic - 2020	Agosto – 2021
Personal de Planta	14	12
Contratistas	8	8
Practicantes		3
Vacantes	0	0

2

OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Atención a la Primera Infancia



Adolescencia y Juventud.



Protección



Nutrición



Familia y Comunidad

CENTRO ZONAL PLATO



4

INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONAL PLATO REGIONAL MAGDALENA	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	10	11.456	11.456
INFANCIA			
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1	1.350	1.350
FAMILIA			
COMUNIDADES	1	40	40
NUTRICION	1	210	210
PROTECCION			
TOTAL	13	13.056	13.056

INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	27	\$26.334.865.019
Contrato prestación servicios profesionales	8	\$272.246.347
Contrato prestación de servicios		
Otros - funcionamiento		
TOTAL	35	\$ 26.607.111.366

INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2021	Valor
Contratos de aporte	13	\$29.225.923.738
Contrato prestación servicios profesionales	8	\$279.770.001
Contrato prestación de servicios		\$
Otros - funcionamiento		\$
TOTAL	21	\$ 29.505.693.739



tema priorizado en la consulta previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

6

TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

62 encuestas realizadas

Participación de:
Usuarios
Aliados estratégicos
Proveedores
Estado

RESULTADO: “Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años”.

Desarrollo del Tema: Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años

de cero
a Siempre

ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

POLÍTICA DE ESTADO
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA PRIMERA INFANCIA

LEY 1804 DEL 2 DE AGOSTO DE 2016





(...) **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**.



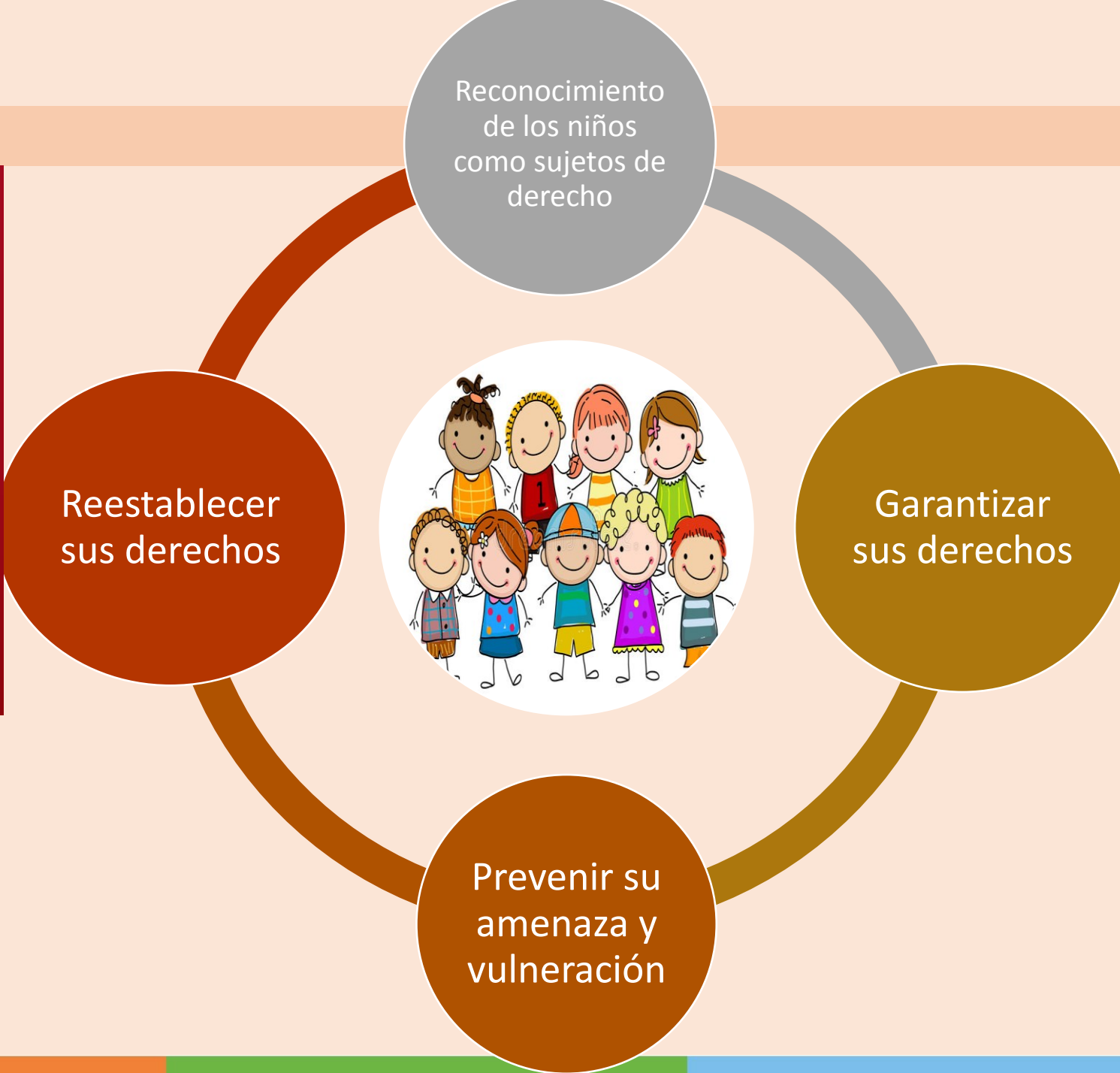
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

(...) 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.



Un modo de concebir el desarrollo infantil

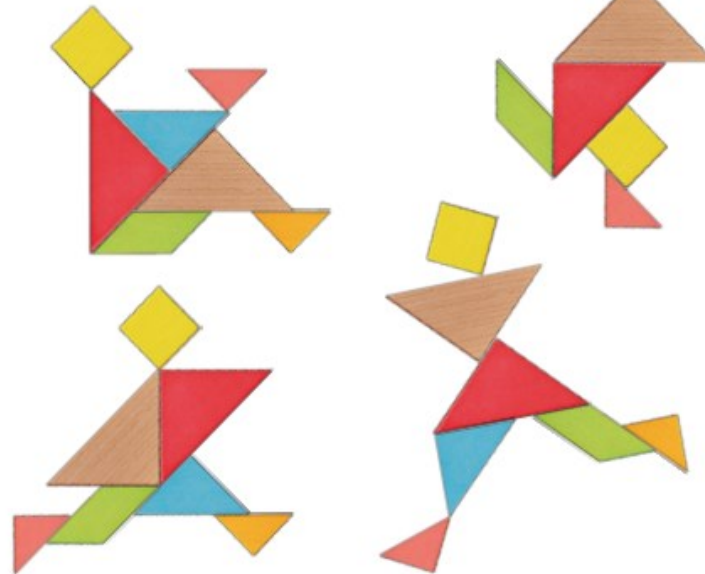
- * Se reconoce el desarrollo como un proceso complejo.
- * Se construye en los entornos particulares, es diverso, no es homogéneo y no es lineal.
- * Es activo, participativo y se promueve a través de interacciones enriquecidas y afectuosas.
- * Se pasa de una mirada fragmentada del desarrollo a una perspectiva integral, a la materialización de los derechos, a ver a los niños y las niñas como parte de su familia y su comunidad.



La Política es un conjunto
de piezas o elementos



que se han
combinado
de múltiples
maneras



para atender
integralmente
a nuestros
6.062.000
niños y niñas entre
0 y 6 años





Primer elemento:
**Desarrollo
Integral**



El objetivo principal es lograr
el **DESARROLLO INTEGRAL**
de TODOS los niños y niñas
desde la gestación
hasta los 6 años de edad.



Desarrollo Integral:

Ley 1098 de 2006 en su artículo 29: Entiéndase por desarrollo integral el proceso singular de transformaciones y cambios de tipo cualitativo y cuantitativo mediante el cual el sujeto dispone de sus características, capacidades, cualidades y potencialidades para estructurar progresivamente su identidad y su autonomía.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRECONCEPCIÓN



GESTACIÓN



NACIMIENTO
A PRIMER MES



PRIMER MES
A TRES AÑOS



TRES A SEIS AÑOS



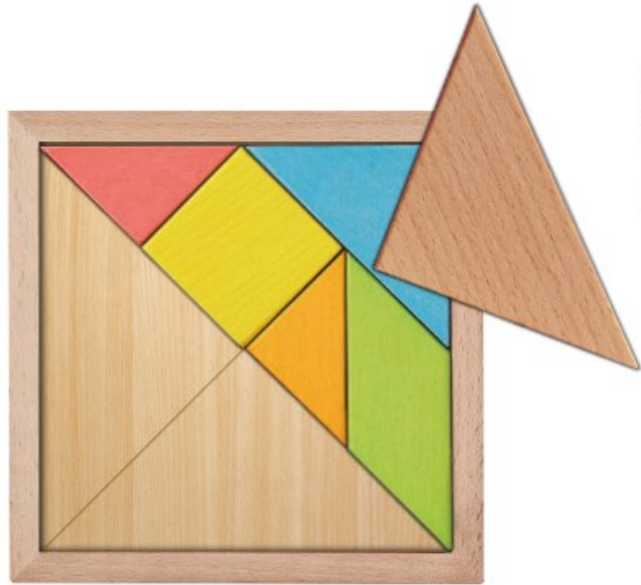
La primera infancia es el período de la vida más relevante para el desarrollo humano por la importancia de los cambios psicológicos, físicos, intelectuales y sociales que se presentan en estos momentos.

EL DESARROLLO INTEGRAL

POTENCIA LOS CAMBIOS QUE SE DAN DURANTE ESTOS MOMENTOS

- Impulsando las capacidades y cualidades.
- Fortaleciendo la identidad y autonomía.

Si un niño o niña NO recibe atención integral desde la gestación, por parte de su familia, su comunidad y el Estado, sus potencialidades no se desarrollarán al máximo.



Segundo elemento:
Derechos



El **DESARROLLO INTEGRAL**
se logra si garantizamos
a todos los niños y niñas
y a las madres gestantes
sus **DERECHOS**.

Sabemos que estamos garantizando los **DERECHOS** a los niños y niñas cuando en su vida se logran estas **REALIZACIONES**.



7
REALIZACIONES

Realizaciones:

Son las condiciones y estados que se materializan en la vida de cada niña y cada niño y que hacen posible su desarrollo integral.



El futuro
es de todos

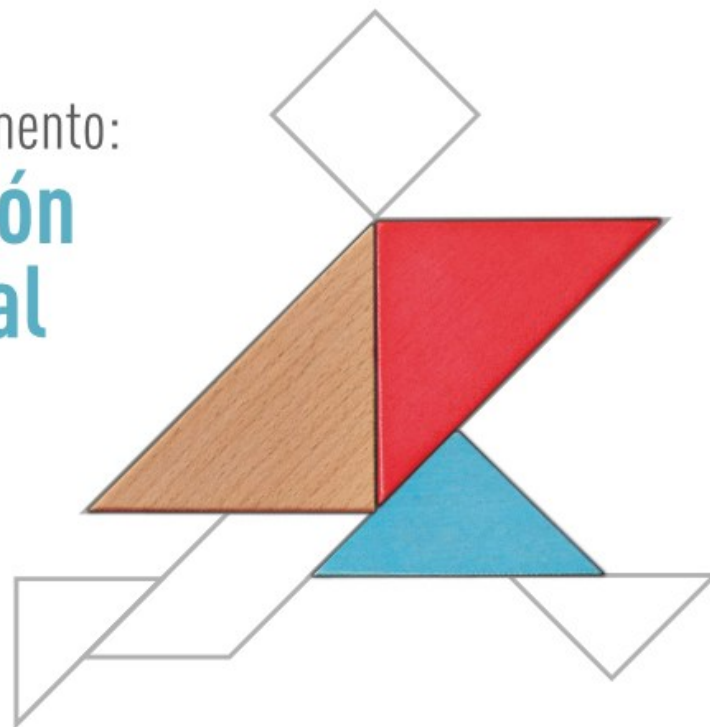
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

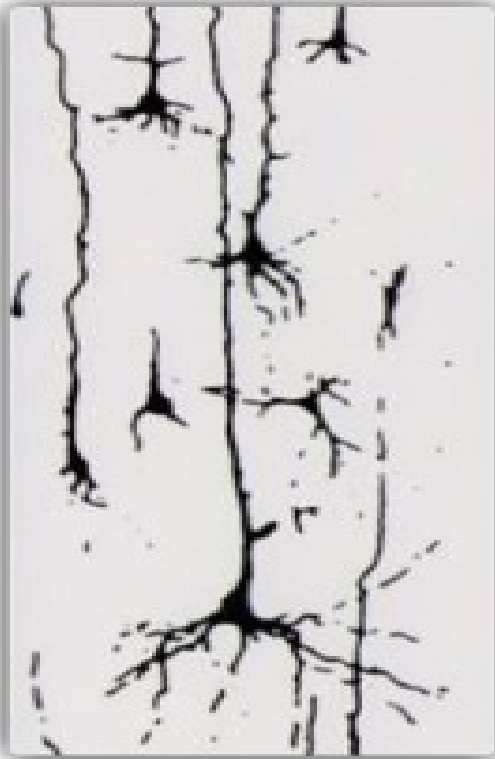


Tercer elemento:
Atención Integral



- Es el conjunto de acciones **INTERSECTORIALES, PLANIFICADAS Y SOSTENIDAS.**
- Que suceden en cada uno de los lugares en los que transcurre la vida de los niños y niñas.
- Generando condiciones humanas y sociales de calidad que favorecen su **DESARROLLO INTEGRAL.**
- De acuerdo con su edad, situación y territorio.

85% Conexiones Neuronales



NACIMIENTO

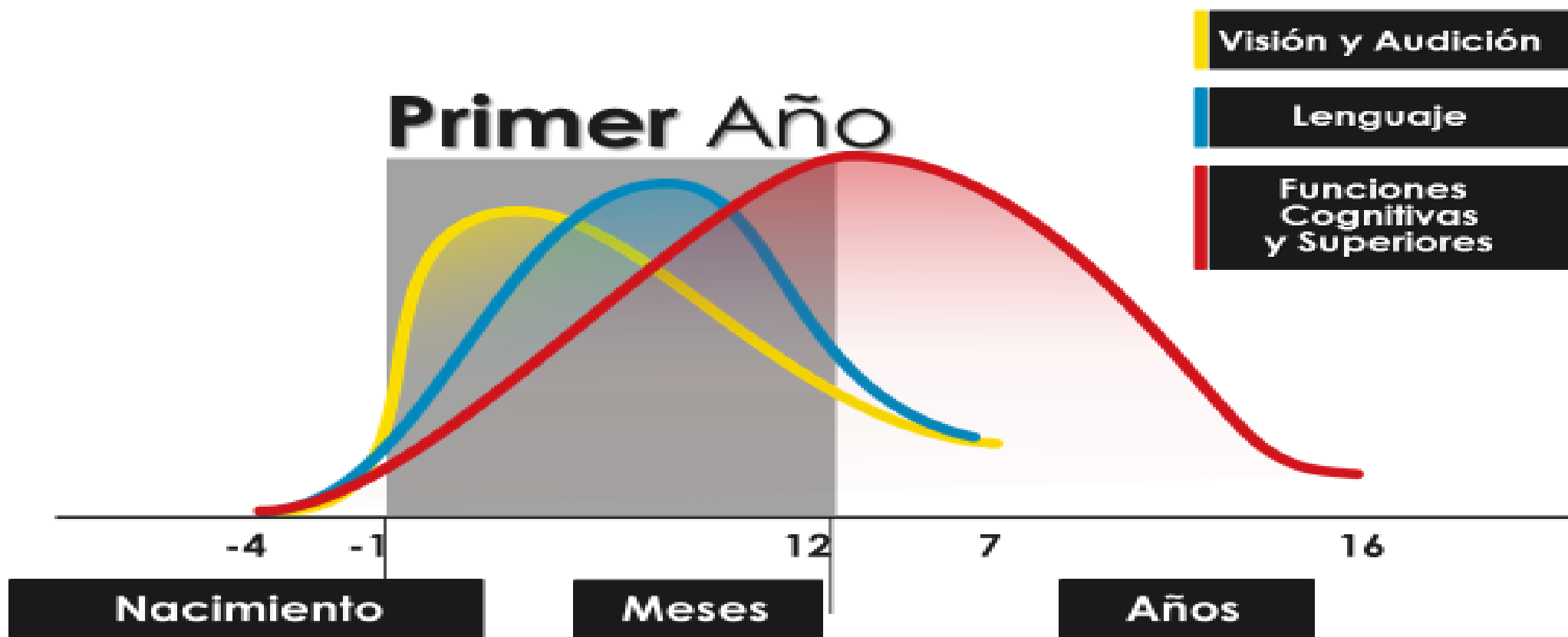


6 AÑOS



14 AÑOS

Desarrollo de Funciones Básicas



FUENTE: NELSON (2000)



Presidencia de la República



ESTRUCTURANTES DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

CUIDADO Y CRIANZA

Plan de formación a familias

Promoción, prevención y protección de la integridad de NN

Restablecimiento de derecho

SALUD, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Preservar la existencia mediante la promoción de su bienestar

Prevención de condiciones que alteren el bienestar

Tratamiento de la enfermedad con calidad y calidez

Rehabilitación de su estabilidad emocional y funcional

EDUCACIÓN INICIAL

Potenciar de manera intencionada el desarrollo integral

Juego

Literatura

Arte

Exploración del medio

RECREACIÓN

Promueve la construcción de la autonomía y la autodeterminación

Favorece las experiencias significativas

Promueve el disfrute, esparcimiento, libre expresión creativa

PARTICIPACIÓN Y EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA

Favorece la construcción del sentido de identidad personal y colectiva

Reconoce sus múltiples formas de expresión

Reconoce las diversas manifestaciones de ser escuchado, percibido, tenido en cuenta y toma de decisiones.

DE LAS 200 ATENCIONES

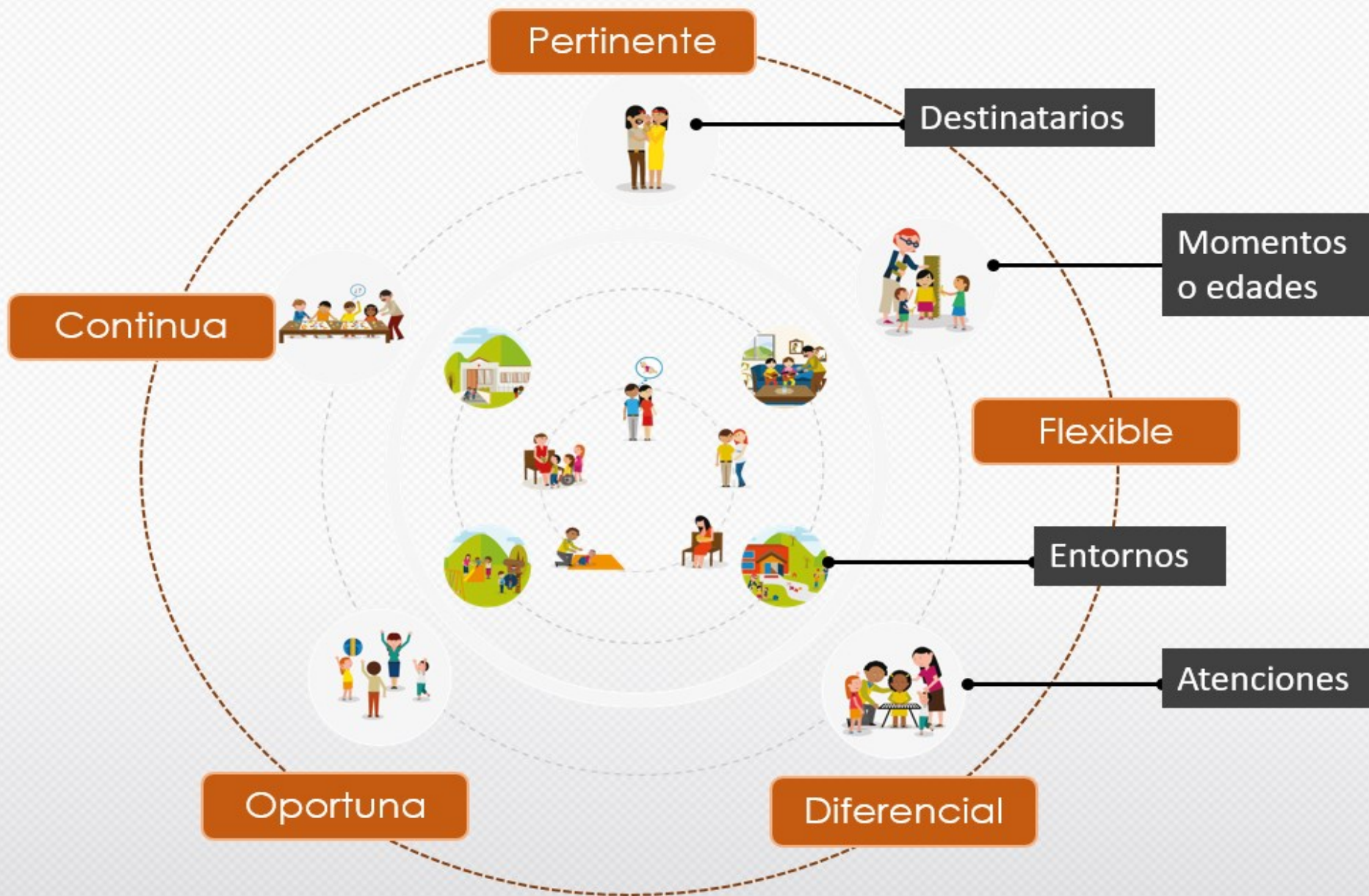
como país priorizamos 9 para avanzar en la ATENCIÓN INTEGRAL.

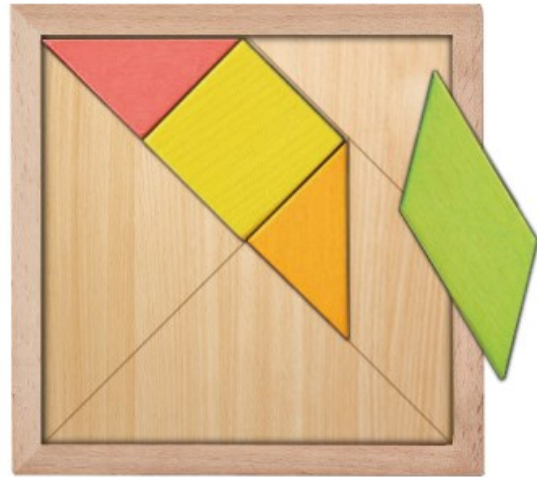
- Registro civil.
- Afiliación vigente a salud.
- Esquema de vacunación completo para la edad.
- Educación inicial de calidad.
- Modalidades de educación inicial con talento humano cualificado.
- Valoración y seguimiento nutricional.
- Consultas de crecimiento y desarrollo.
- Formación a familias en cuidado y crianza.
- Acceso a colecciones de libros o contenidos culturales especializados.



El desafío es sumar más atenciones para seguir contribuyendo con su desarrollo integral

Atención Integral a la Primera Infancia





Cuarto elemento:
Entornos



El **DESARROLLO INTEGRAL**
sucede en los **ENTORNOS**
cotidianos donde transcurre la
vida de los niños y las niñas.

Entornos

La Política debe generar acciones en todos los entornos en los que transcurre la vida cotidiana de las niñas y niños en primera infancia:



Hogar



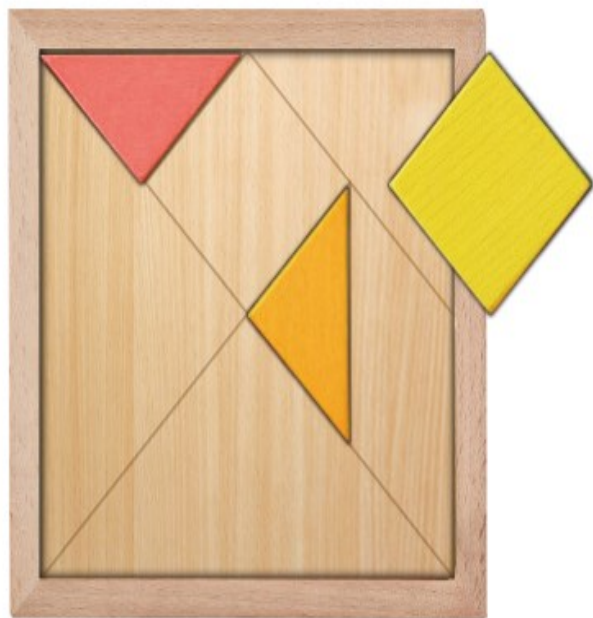
Entorno salud



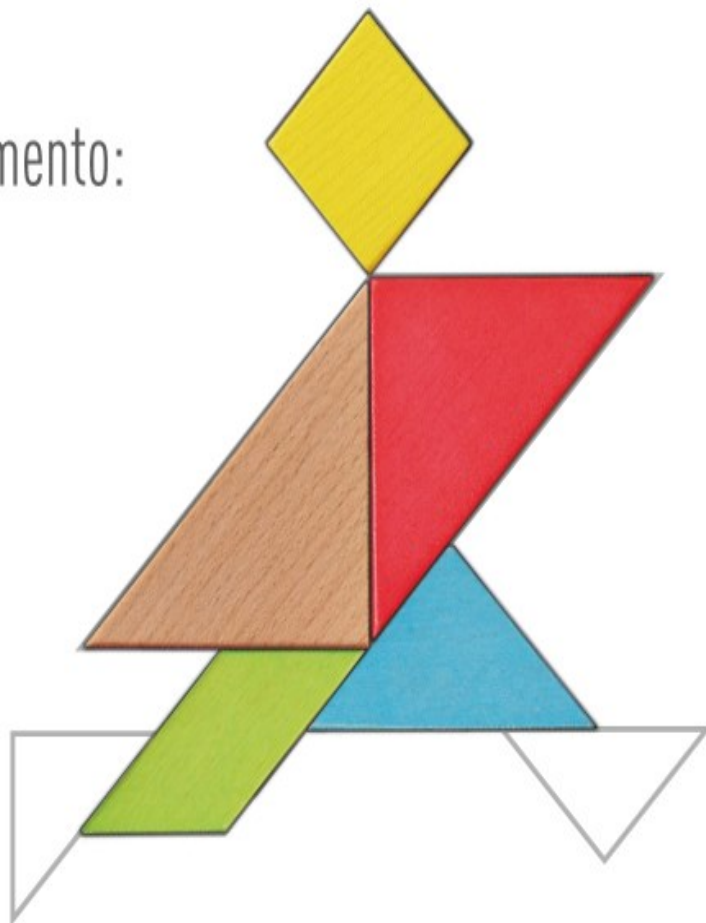
Entorno educativo



Espacios públicos

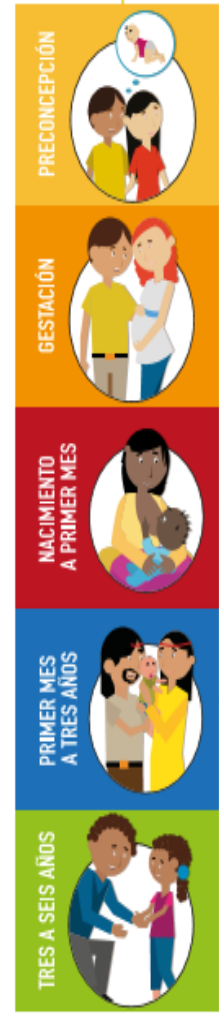


Quinto elemento:
RIA



La Política cuenta con la
**RUTA INTEGRAL
DE ATENCIONES -RIA-**
como herramienta de gestión
intersectorial que a nivel
nacional y territorial organiza
las acciones que promueven
el **DESARROLLO INTEGRAL**
de la primera infancia.

Ruta Integral de Atenciones RIA



Reconoce las características de los niños y las niñas según su edad.

Identifica los destinatarios a los que van dirigidas las atenciones.

Propone 200 atenciones que orientan la gestión de programas y proyectos de manera pertinente, según el momento, los entornos y los destinatarios.

Contempla los entornos donde se desarrollan.

Mapa de la Ruta Integral de Atención -RIA



CONSTRUIR LA RIA PERMITE



Conocer la situación de los niños y las niñas de cada territorio.



Identificar y priorizar las atenciones para los destinatarios de la Política según cada momento y entorno.



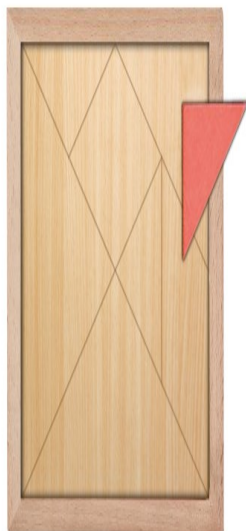
Gestionar de manera intersectorial los programas y proyectos en respuesta a la priorización de las atenciones.



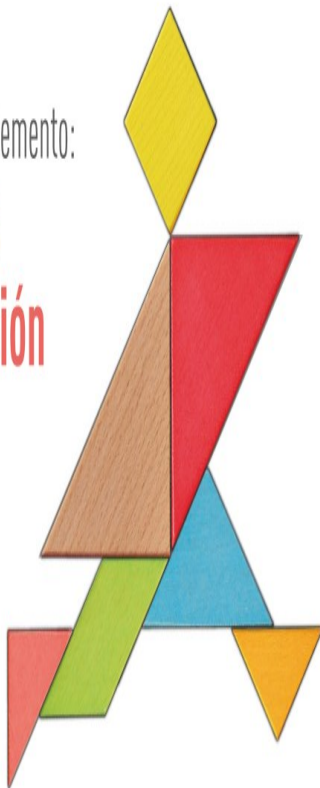
En el trabajo **INTERSECTORIAL** participan diversos actores gubernamentales y no gubernamentales involucrados en la atención integral de los niños y las niñas.

Estos actores trabajan de manera coordinada y articulada, en el nivel nacional y local para construir, promover y asegurar el **DESARROLLO INTEGRAL** de la primera infancia.

La Política es liderada por el Gobierno en corresponsabilidad con las familias y la sociedad.



Séptimo elemento:
**Líneas
de acción**



La Política organiza
sus acciones en



Gestión territorial: Fortalecimiento de capacidades nacionales y locales para la gestión de la política.



Calidad y pertinencia de las atenciones: Implementación de programas, proyectos y servicios oportunos, pertinentes, flexibles y de calidad.



Mobilización social y participación significativa: Promoción de transformaciones culturales en torno a la primera infancia, generación de alianzas y fomento de la participación de los niños y las niñas.



Seguimiento y evaluación: Monitoreo y evaluación de la Política y del desarrollo integral de los niños y niñas.



Gestión del conocimiento: Ampliación y profundización del conocimiento en torno a la primera infancia.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Funciones **ICBF**. Artículo 19

Doble papel que le asigna la Ley 1098/2006
(responsabilidades misionales y rectoría del SNBF)



**Liderar la
implementación territorial
de la Política a la luz de
la RIA**



**Promover la participación y la
movilización social en torno a
la protección integral de la
primera infancia.**



**Organizar la implementación
de los servicios de educación**



**Armonizar los lineamientos de
los diferentes servicios con la
Política**



**Fiscalizar la operación de las
modalidades de atención a
la primera infancia**

LOGROS FREENTE AL TEMA PRIORIZADO



LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- Profundización del conocimiento en torno a asuntos relacionados con la primera infancia que resultan relevantes para la toma de decisiones.
 - Conocimiento frente a la ejecución de acciones de política nacional y territorial con pertinencia y de calidad, a través de los programas de ICBF implementados bajo la perspectiva de la atención y del desarrollo integral a la primera infancia.
 - Generación de transformaciones culturales que influyen en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero
- Conformación del Equipo Líder Territorial para la implementación de Primera Infancia en el Territorio.
 - Gestión de usuarios y contraseña del equipo líder de primera infancia para el ingreso del portal territorial de Cero a Siempre.
 - Realización del Primer Modulo del Portal Territorial de Cero a Siempre.

LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- ❖ Lograr que las entidades territoriales del área de influencia del CZ implementen la RIA de acuerdo a lo establecido en la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia cumpliendo con los criterios establecidos en la misma.
- ❖ Continuar el fortalecimiento de la gestión para que la educación inicial impartida cumpla con los referentes técnicos desde la perspectiva de la atención integral.
- ❖ Continuar promoviendo la atención oportuna y de calidad a los niños en condición de discapacidad, pertenecientes a grupos étnicos y habitantes de zonas rurales dispersas, en aras de contribuir a la equidad.

- ❖ Finalizar la Implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia en el portal web De Cero a Siempre.
- ❖ Formular e implementar las Políticas Públicas de Primera Infancia en los municipios del área de influencia del CZ.
- ❖ Gestionar la creación y/o actualización de los usuarios y contraseña para el ingreso al portal web De Cero a Siempre en los municipios del área del CZ.

GESTION E IMPLEMENTACION DE LA LINEA DE ACCION EN LOS COMPONENTES DE LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA

**LINEA DE ACCION
CALIDAD Y
PERTINENCIA DE LAS
ATENCIONES**

Modalidad
comunitaria

Modalidad
Institucional

Modalidad
Familiar

**FAMILIA
COMUNIDAD Y
REDES SOCIALES**

**SALUD Y
NUTRICIÓN**

**PROCESOS
PEDAGÓGICOS**

**TALENTO
HUMANO**

**AMBIENTES
EDUCATIVOS Y
PROTECTORES**

**ADMINISTRATIVOS
Y DE GESTIÓN**

Modalidades de Atención en Primera Infancia



Modalidad Comunitaria



Modalidad Familiar -DIMF



Modalidad Institucional





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 2021

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

8

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Informar a las partes interesadas sobre el regreso a la presencialidad de los servicios de primera infancia.	Coordinador Centro Zonal	24/09/2020

Nota. Debe informar si se adquieren o no compromisos.

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PLATO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Diligencias administrativas	18	Favorable
	Solicitud de copias	17	Favorable
	Trabajo de investigación	6	Favorable
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	2	Favorable
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	1	Favorable
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	5	Favorable
	Incumplimiento en Cantidad de producto o servicio	2	Favorable
	Maltrato a Usuarios del Programa	1	Favorable
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	1	Favorable

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PLATO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares.	1	Favorable
	Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)	2	Favorable
	Hogares Comunitarios de Bienestar	2	Favorable
	Agendamiento charla legal informativa de adopciones	4	Favorable
	Alimentos	1	Favorable
	Diligencias Administrativas	2	Favorable
	Servicio al Ciudadano	6	Favorable
Quejas	Solicitud de Copias	14	Favorable
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	2	Favorable
	Maltrato al Ciudadano	1	Favorable
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	10	Favorable

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 prioritizados y aplicativos del ICBF	 Oferta Institucional 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
- ↳ Chat ICBF y Llamada en Línea
- ↳ Videollamada

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', 'Prospерidad 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**