



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Nariño  
Centro Zonal Ipiales  
Fecha 16/09/2021

# 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 Dra. Adriana Ceballos Coral – Coordinadora Centro Zonal.

- 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



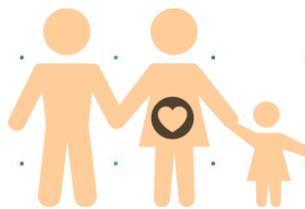
**33** regionales



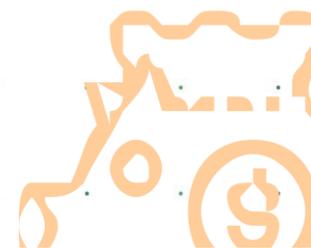
**213** centros zonales



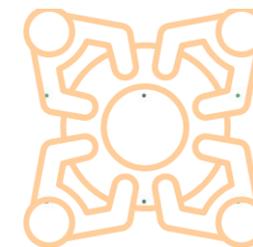
**1.122** municipios con atención del ICBF



**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 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%



# 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



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

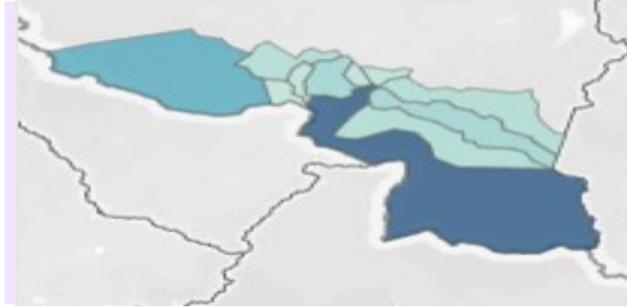


### Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

Definición de temáticas

# 2

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



**Atención a la Primera Infancia**



**Infancia**



**Adolescencia y Juventud.**



**Protección**



**Nutrición**



**Familias y Comunidades**

# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL IPIALES



### PRACTICAS

- ✓ 13. Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura con los niños y niñas.
- ✓ 14 Vivir interacciones sensibles y acogedoras de los niños y niñas

El desarrollo de esta experiencia se realiza en el marco de nuestros usos y costumbres, tomando como inspiración la corrida de ángeles que se celebra en nuestros pueblos, donde se invito a las familias de cada uno de los beneficiarios; niños, niñas y madres gestantes a participar de la actividad y preparar en familia unas deliciosas guaguas de pan

Esta experiencia dio excelentes resultados siendo las familias participes activos y generando grandes expectativas ya que se aprendió a manipular y experimentar con texturas, colores y tamaños, desarrollando acciones creativas, sensibles y llevar a la integración familia.

## CENTRO ZONAL IPIALES – MUNICIPIO DE PUERRRES



Rescatando los usos y costumbres de nuestro Nariño- Corrida de ángeles.

Esta experiencia avoca el rescate de la tradición la corrida de ángeles, donde los antepasados colocaban una mesa decoradas con imágenes sagradas, y preparaban los platos típicos de la zona o lo que les gustaba a las personas que fallecieron, así mismo los niños se vestían de ángeles llegaban al altar y decían “*ángeles somos del cielo bajamos hay por quien rezar*” y se hacia las oraciones en memoria de las personas fallecidas del hogar. Posteriormente se hacia la repartición de los alimentos entre todas las personas.

# 4

# INFORME PRESUPUESTAL

- ✓ Modificación de coberturas en el Servicio Desarrollo Infantil en medio Familiar. Ejecución Final de 462 Cupos – 462 Usuarios.
- ✓ Se ejecutaron los Servicios de Generaciones 2.0 y Generaciones Étnicas con Bienestar.

CENTRO ZONA IPIALES	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	4	482*	482*
INFANCIA	2	250	250
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD			
FAMILIA	1	150	450
COMUNIDADES			
NUTRICION	0	0	0
PROTECCION	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>882</b>	<b>1182</b>

# INFORME PRESUPUESTAL

Para el Municipio de Puerres durante la Vigencia 2020, se ejecutaron en total 7 Contratos de Aportes en:

- ✓ Generaciones 2.0.
- ✓ Generaciones Étnicas con Bienestar.
- ✓ CDI Institucional.
- ✓ Desarrollo Infantil en Medio Familiar
- ✓ HCB FAMI – Familiar.
- ✓ HCB Comunitario
- ✓ Territorios Étnicos con Bienestar

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	7 Contratos 7 Servicios 1182 Cupos	\$1.420.534.327
Contrato prestación servicios profesionales	0	\$0
Contrato prestación de servicios	0	\$0
Otros - funcionamiento	0	\$0
<b>TOTAL</b>		<b>\$1420.524.327</b>

## Punto 1. Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral

### Logros:

- ✓ Formulación de Planes Acción bajo las líneas de intervención de la Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional y adaptados a las necesidades y problemáticas identificadas en los Servicios de atención a la Primera Infancia.
- ✓ Procesos de Asistencia Técnica y Acompañamiento a las EAS y Agentes del SNBF en temáticas inherentes a la Política Pública de SAN y DHA

### Retos:

- ✓ Planes de Acción en Seguridad Alimentaria y Nutricional, con enfoque al DHA implementados en los Municipios, articulados .
- ✓ Mesas de Articulación en la Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional operando en los Municipios.

## Punto 2. Participación Política: apertura democrática para construir la paz

### Logros:

- ✓ Mesas de Participación de Niños, Niñas y adolescentes funcionando, en articulación con agentes del SNBF, con fundamento en las intervenciones específicas de las Políticas Públicas de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia.
- ✓ Procesos de Asistencia y Acompañamiento Técnico Permanentes.

### Retos:

- ✓ Entes territoriales con procesos de fortalecimiento en las líneas de acción y estrategias de prevención de riesgos y vulneración de derechos, de acuerdo al estado de avances en la adopción de las políticas públicas de primera infancia, infancia y adolescencia.

## Punto 5. Acuerdo Sobre las Víctimas del Conflicto

### Logros:

- ✓ Adopción e implementación el Plan operativo de Sistemas de Información para la Asistencia, y Reparación Integral a las Víctimas, el cual es diseñado por la UAEARIV.
- ✓ Intercambio permanente de información con la Red Nacional de Información.
- ✓ Reporte periódico de información es la responsable de la veracidad y completa información aportada y de su soporte documental, facilitando el acceso y consulta a la UAEARV.

### Retos:

- ✓ Asignar el recurso humano y técnico, y reportar a la UAEARIV la oferta institucional, especificando funcionarios responsables, horarios de atención, cobertura, cupos disponibles, novedades.
- ✓ Estrategias de atención complementarias: esquemas móviles.



# tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 6

## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

**163 Encuestas Aplicadas**

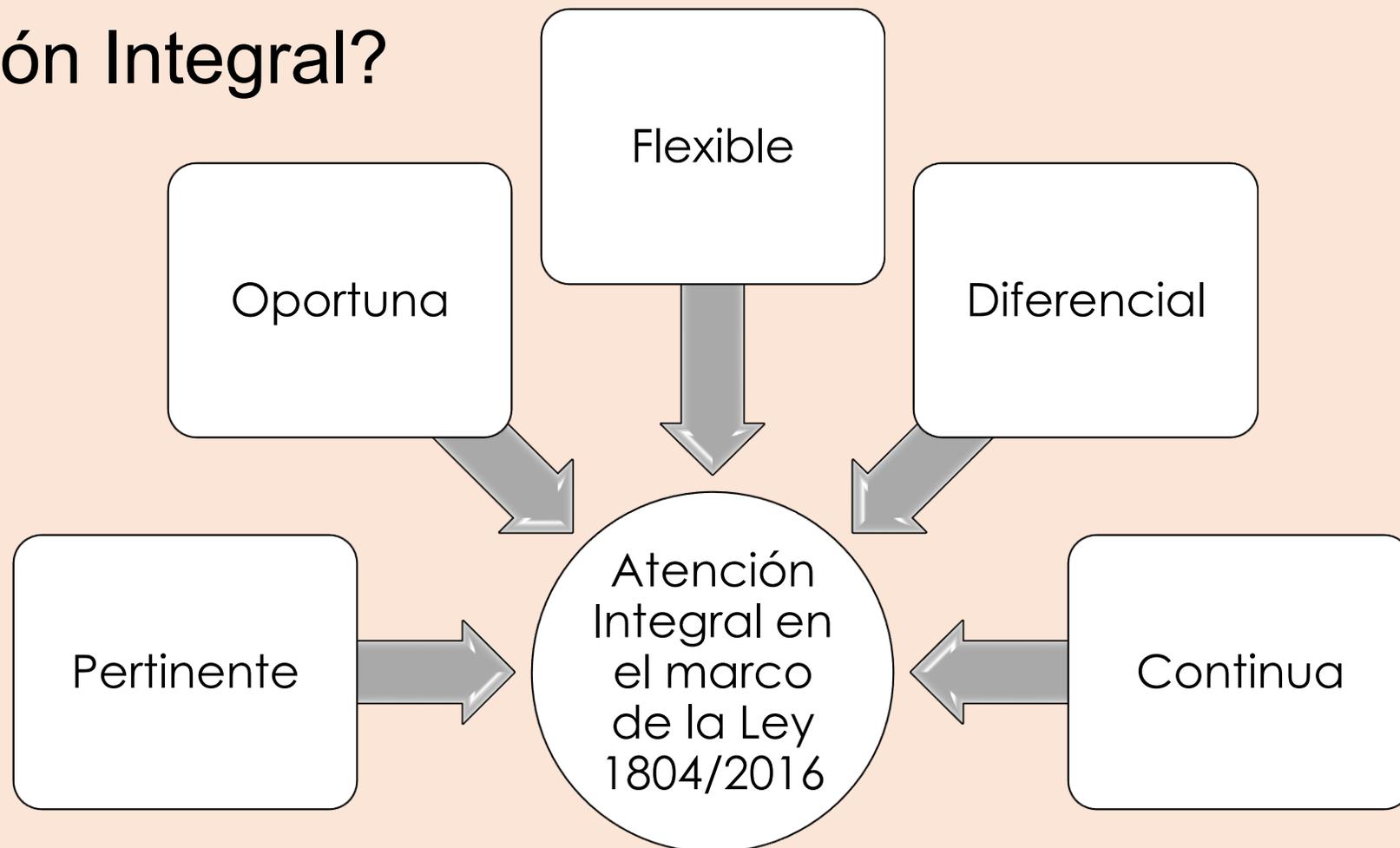
**83% = Usuarios  
5% = Proveedores  
4% = Sociedad y Aliados  
Estratégicos**

**Temas Priorizado: Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años = 26%.  
42 Encuestas.  
Estrategias de la educación inicial y su entorno protector = 21%. 35 Encuestas.**

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

## ¿Que es la Atención Integral?

Acciones intersectoriales, intencionadas, relacionales y efectivas encaminadas a asegurar que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de los niños y niñas, existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo.



# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Política para la Atención Integral a la Primera Infancia – Estrategia de 0 a Siempre

¿De donde partimos?

## INSTITUCIONALES

Hogares Infantiles  
Lactantes y Preescolares  
Jardines Sociales  
Hogares Múltiples  
Hogares Agrupados  
Hogares Empresariales  
Jardines Comunitarios  
Institucional PAIPI

## FAMILIARES

Hogares Comunitarios FAMI  
Familiar PAIPI

## HOGARES COMUNITARIOS TRD

Familiares y Agrupados



¿Dónde Estamos?

MODALIDAD INSTITUCIONAL

Centros de Desarrollo Infantil - CDI

Jardines Sociales

MODALIDAD FAMILIAR

Desarrollo Infantil en Medio Familiar - DIMF

HCB FAMI

MODALIDAD COMUNITARIA – HCB COMUNITARIO

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

## Política para la Atención Integral a la Primera Infancia



1. Momentos o grupos de edad
2. Destinatarios – de acuerdo a grupos de edad

*(Mujeres y hombres en edad fértil / madres gestantes / padres, madres y cuidadores / niños y niñas)*

3. Entornos en los cuales ocurre el desarrollo de los niños y las niñas

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Política para la Atención Integral a la Primera Infancia

ENTORNOS

HOGAR



SALUD



EDUCATIVO



ESPACIOS PÚBLICOS



ESTRUCTURANTES

CUIDADO Y CRIANZA



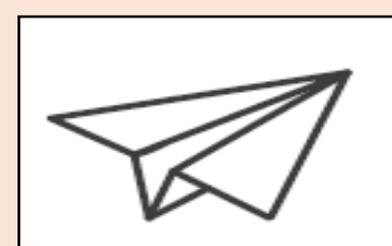
SALUD, ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN



EDUCACIÓN INICIAL



RECREACIÓN



EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN Y LA CIUDADANIA



# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

## Atención Integral a la Primera Infancia

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

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

## Atención Integral a la Primera Infancia



# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

## Política para la Atención Integral a la Primera Infancia



- ✓ Para lograr las condiciones necesarias que garanticen el bienestar de las niñas y los niños desde su primera infancia, es importante reconocer las etapas del crecimiento y desarrollo, la higiene, peso y talla, factores que se determinan desde el diario vivir.

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Líneas de Acción de la Política para la Atención Integral a la Primera Infancia



**Gestión territorial**



**Calidad y  
Pertinencia en las  
atenciones**



**Gestión del  
Conocimiento**



**Movilización social**



**Seguimiento y  
Evaluación de la  
Política de Estado  
para el Desarrollo  
Integral de la  
Primera Infancia de  
Cero a Siempre**



# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Funciones **ICBF** en la implementación de la Política de Atención Integral a la Primera Infancia



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

# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

**Competencia y funciones de Alcaldes y Gobernadores** -  
Garantía de los derechos de los niños y las niñas.



Alcaldes y gobernadores **deberán incluir la RIA en sus planes de desarrollo.**



Implementación Territorial de la Política de Atención Integral a la Primera Infancia

**Los CPS deben orientar la implementación de la Política,** Intersectorial, articulación entre niveles territoriales, líneas de acción.



**La inobservancia de la implementación territorial de la Política será sancionada disciplinariamente como causal de mala conducta.**



# POLITICAS Y LINEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Implementación Territorial de la Política de Atención Integral a la Primera Infancia



Los gobiernos territoriales deben **canalizar la asistencia técnica** para sus iniciativas y para el desarrollo de políticas, programas y proyectos en primera infancia con la CIPI vía el SNBF local.



Implementar la política bajo el principio de **corresponsabilidad (Estado, la familia y la sociedad)**

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- ✓ Apoyo y acompañamiento del comité de control social, para realizar la veeduría del servicio y de la entrega de raciones alimentarias y kit pedagógicos entregados a los niños/niñas.
- ✓ Coberturas de Atención atendidas en un ciento por ciento del total asignado a los servicios de atención integral CDI Institucional, Desarrollo Infantil en Medio Familiar y HCB FAMI.
- ✓ La estrategia Mis manos te enseñan generó en las familias las herramientas creativas y pedagógicas para poder responder proactivamente frente al desarrollo integral y protección de sus hijos.



# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- ✓ Participación y compromiso de las familias en el desarrollo de cada una de las actividades
- ✓ Implementación del enfoque diferencial de derechos, reconocimiento de las particularidades culturales y rescate de los usos y costumbres de los territorios indígenas, contando con la participación activa de las familias.
- ✓ Fortalecer los lazos familiares en entorno a la mesa y recordar a los seres queridos que partieron a mejor vida.



# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

- ✓ Acompañamientos Pedagógicos, de salud y nutrición a los usuarios atendidos en los Servicios de Primera Infancia.
- ✓ Entrega de Raciones para Preparar con mejoramiento del aporte nutricional al 100% de los Beneficiarios Atendidos en los Servicios de Primera Infancia, a partir del diseño de una minuta patrón en emergencia y la unificación de edades para los niños y niñas de 6 a 5 años.
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades de las familias, a partir de la implementación de las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar.



# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



- ✓ Atención remota a los usuarios de los servicios de primera infancia.
- ✓ Acercamiento empático y servir de soporte emocional por la situación de la pandemia con las familias usuarias.
- ✓ Generar nuevas estrategias de atención y acercamiento a las familias, buscando una adecuada prestación del servicio enmarcada en procesos pedagógicos y acompañamiento efectivo y pertinentes.
- ✓ Empoderamiento de las familias en torno del Desarrollo Integral de los niños y niñas.
- ✓ Adaptación de todos los actores a las nuevas herramientas y tecnologías informáticas y comunicación, además de los espacios de interacción virtuales.

# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

✓ Contribuir e el mejoramiento de la convivencia familiar, considerando que se generan riesgos para los niños y las niñas en el interior de sus hogares y en el entorno en que estos viven.

✓ Establecer mecanismos, que potencien el aprovechamiento del tiempo libre al interior de los hogares por parte de todos los miembros de las familias; teniendo en cuenta que esto puede influir en que se creen ambientes tensos y poco constructivos.

✓ Fortalecer las capacidades de las familias, en el sentido de que se conviertan en aliados del proceso de aprendizaje y desarrollo de las competencias de los niños y niñas , en el marco de la flexibilización de los servicios y atención en el hogar.

✓ Mayor empoderamiento de los padres en la garantía del derecho que tienen los niños y las niñas a su desarrollo integral , mediante una mejor y proactiva participación en las estrategias pedagógicas implementadas.



# 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)
Garantizar la continuidad en la Prestación de los Servicios de Atención a la Primera Infancia, infancia y adolescencia que se ofertan en el Municipio de Potosí.	Centro Zonal Ipiales	30/11/2020
Adelantar el seguimiento oportuno y pertinente a los procesos de atención que adelantan las Entidades Administradoras de Servicios en el Municipio de Potosí	Centro Zonal Ipiales	30/11/2020
Dar respuesta a las peticiones y reclamos generados durante el espacio de Mesa Pública, en los tiempos de ley vigentes.	Centro Zonal Ipiales	30/11/2020

**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 IPIALES

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020 (TOTAL 1262 CASOS REGISTRADOS)	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	TAE – Conciliables y No Conciliables	165	100%
	Derechos de petición y otros (IO-IOT, ACVN, AANF, ADO)	350	100%
	Procesos Conflicto con la Ley	31	100%
Quejas	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	5	100%
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones		
	Maltrato a compañeros de trabajo		
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	22	100%
	Mal uso del producto		
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	0	NA
Solicitudes de Restablecimiento de Derechos	Violencia física, psicológica y/o negligencia	689	100%
Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos	Violencia Sexual		
Inobservancia de Derechos	Niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados		

# 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', '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**

PÚBLICA