



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Sucre  
Centro Zonal Norte  
Fecha 24/08/2021

# 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 Centro Zonal Norte.

- 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



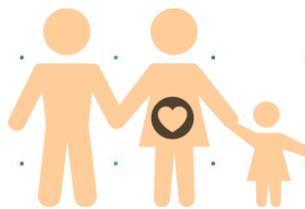
**33** regionales



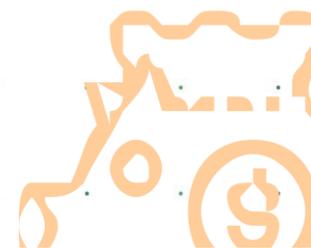
**215** centros zonales



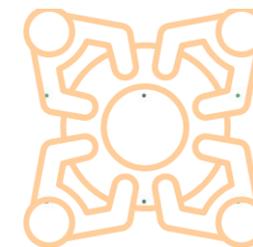
**1.122** municipios con atención del ICBF



**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



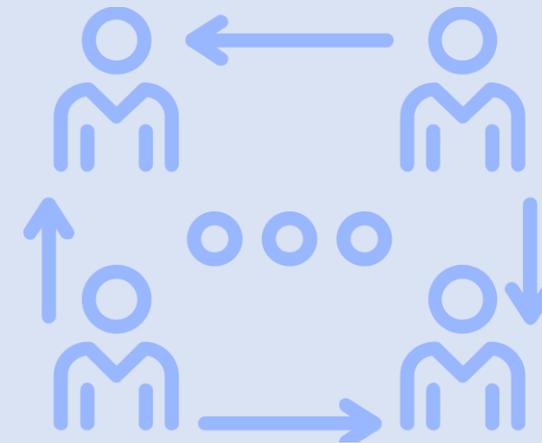
PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%



# 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 NORTE



**EXPERIENCIA EXITOSA:** En el municipio de San Benito Abad, se realizó la actividad vacunándome crezco sano y feliz. El objetivo de esta actividad fue promover la importancia de las vacunas para un buen crecimiento y desarrollo de las niñas y niños. En esta actividad recrearían un cronograma del carnet de vacunación de los niños en un lugar visible para tener en cuenta las fechas de vacunación para tener el control al día, del mismo modo de una manera dinámica se fortalecería la vacunación con la canción la colita es mía.



# 4

# INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONAL NORTE	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS	
	CONSOLIDADO DE ATENCION	
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	VALOR APORTES ICBF
PRIMERA INFANCIA	Vigencia 2020: 18 contratos HCB	\$ 11.398.023.793
	Vigencia 2020: 15 contratos modalidades integrales	\$ 21.566.708.049
	15 contratos HCB vigencia futura	\$ 28.412.200.176.
	13 contratos modalidades integrales vigencia futura	\$ 21.859.078.893

# 4

# INFORME PRESUPUESTAL



CENTRO ZONAL NORTE	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
INFANCIA	2 contratos celebrados a partir del 2 agosto/2021	975	975
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2 contratos celebrados a partir del 15 de Julio de 2021	680	680
FAMILIA Y COMUNIDAD	6 contratos celebrados a partir del 2 agosto/2021	429 familias	429 familias
NUTRICION	Un contrato celebrado desde GAT	Asignados:150	150
PROTECCION	Un contrato celebrado por CZ Boston – Regional Sucre	Asignados: 53 vulneración y 8 discapacidad	53 vulneración y 8 discapacidad



# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	NÚMERO	VIGENCIA	Valor
Contrato prestación servicios profesionales	35	2020	\$471.920.380
Contrato prestación servicios profesionales	17	2021	\$552.966.665



# tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 6

## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

### NÚMERO DE ENCUESTAS

604

### PARTICIPACIÓN

Usuarios 84%

Sociedad 5%

Estado 5%

### RESULTADO

Políticas y líneas de acción  
para la atención integral PI  
58%

Estrategias de la educación  
inicial y su entorno protector  
11%

Estrategia de Atención y  
Prevención de la  
Desnutrición Infantil 6%



# Atención Integral

## Primera Infancia



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Normatividad

Ley 1098 de 2006

- El **Presidente de la República, los gobernadores y los alcaldes**, son responsables directos del diseño, formulación y ejecución de la política pública prioritaria y diferencial de niños, niñas y adolescentes, en sus respectivos niveles de gobierno.

Ley 1804 de 2016

- Establece la atención integral a la primera infancia como prioridad para el Estado, lo que indica que los planes de desarrollo departamentales y municipales, los presupuestos públicos y demás instrumentos de planeación y gestión territorial, deben estar armonizadas con los objetivos y acciones que establece dicha Política.



## Objeto de la ley

(...) 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 de edad, así como la materialización del Estado Social de Derecho.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# Ley 1804 de 2016



## Funciones del ICBF en el marco de la Política Pública para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia:

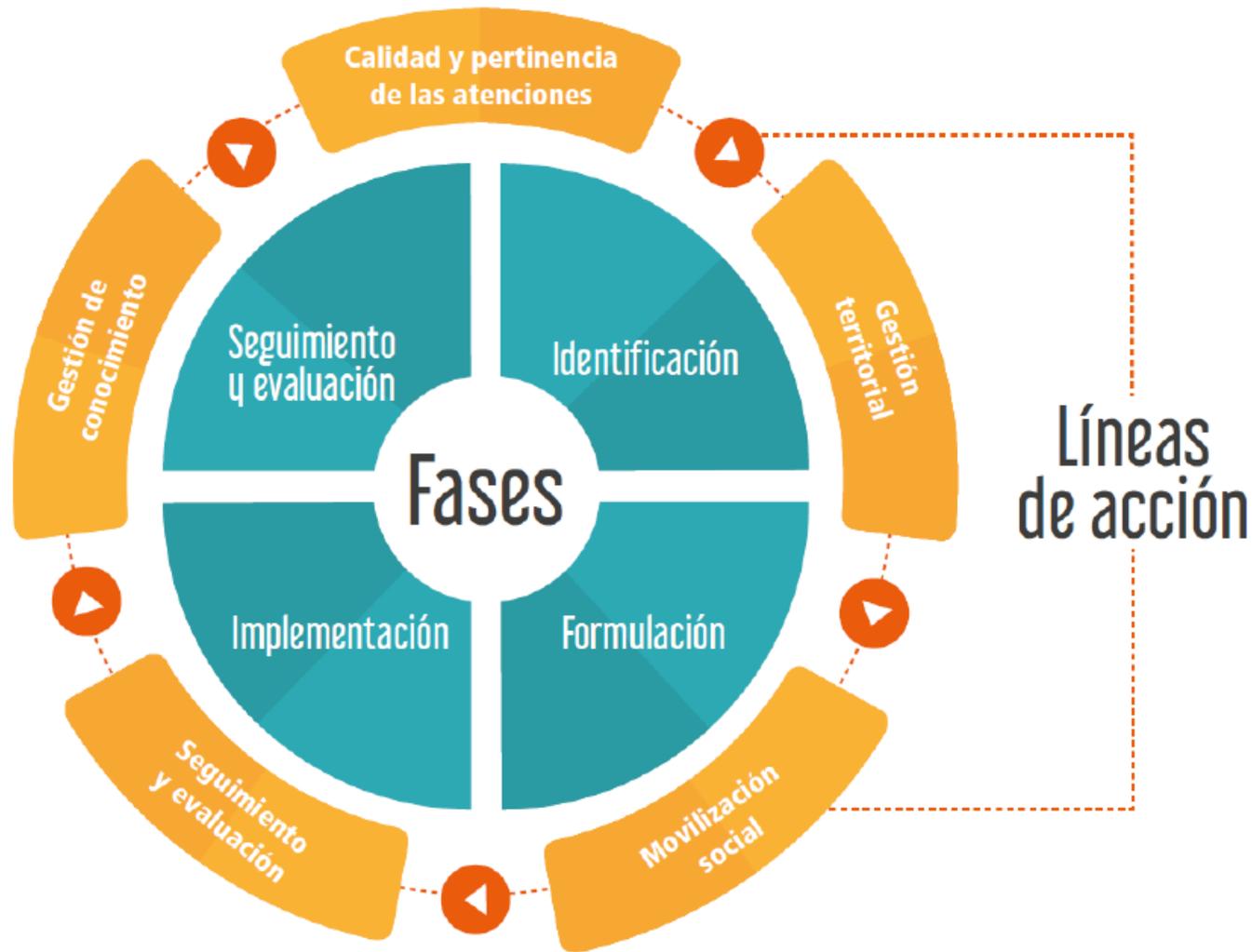
1. Al objetivo misional de la Institución.
2. Doble rol que le asigna la Ley 1098 del 2006:
  - Como Ente Rector, coordinador, articulador del SNBF.
  - Brindar línea técnica para la prestación del servicio público de bienestar familiar a la población.

# Ámbito de Aplicación

- En **todo el territorio nacional** por actores oficiales y privados, tanto del orden nacional como local, con un **enfoque diferencial y poblacional** (art. 204 Ley 1098/2006).
- **Prioridad de las atenciones.** Se toma en consideración la diversidad (cultura, pertenencia étnica, contexto, condiciones, dimensiones particulares o afectaciones transitorias, así como la **prioridad de su atención** ante estados de vulnerabilidad (víctimas del conflicto armado y otras violencias).
- **Focalización.** Debe realizarse de manera concertada entre autoridades gubernamentales del orden nacional y local en los escenarios del CPS, en consonancia con la RIA. Criterios: vulnerabilidad, brechas sociales y económicas, discapacidad, pobreza rural, afectaciones por conflicto armado y pertenencia a grupos étnicos.
- **Diseño e implementación** como parte integral y prioritaria de la política **esquemas específicos para la atención integral de la niñez rural** que deberá ser focalizada de manera prioritaria.



# Política Pública de Primera Infancia



La gestión de la Política Pública debe orientarse a partir de las fases y líneas de acción sugeridas desde la política

# Atención a la Primera Infancia en el ICBF

Rol del ICBF  
en la  
implementación  
de la Política  
Pública

Armonizar los lineamientos de los diferentes servicios a través de los cuales atiende población en primera infancia, de acuerdo con la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre.

Organizar la implementación de los servicios de educación inicial con enfoque de atención integral de acuerdo con los referentes técnicos para tal fin y en el marco de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre.

Fiscalizar la operación de las modalidades de atención a la primera infancia bajo su responsabilidad, en coordinación con el Departamento para la Prosperidad Social.



# Ruta Integral de Atenciones Primera Infancia



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Atenciones diferenciales:** Son aquellas que reconocen las situaciones particulares derivadas de la cultura, la pertenencia étnica, la discapacidad, experiencias particulares, derivadas del territorio como vías de acceso, selva, ruralidad, zonas urbanas, seguridad, las cuales influyen en la construcción de su identidad y forma de ver el mundo.

**Atenciones universales:** Son aquellas que deben recibir todos los niños y las niñas para asegurar sus derechos y contribuir de manera efectiva a su desarrollo integral.

**Atenciones especializadas:** Se orientan a responder a situaciones específicas de vulneración o riesgo, que exigen analizar de manera especializada las atenciones necesarias para el restablecimiento de los derechos debido a su vulneración o amenaza.

La RIA, es la herramienta básica que orienta al territorio en el proceso de identificación de las acciones que deben dirigirse a la primera infancia para contribuir de manera efectiva a su desarrollo integral.

Se busca establecer el conjunto de atenciones pertinentes y estratégicas a desarrollar en el territorio, a partir del análisis situacional de los niños y niñas en primera infancia.

# Mapa de Ruta Integral de Atención

Ruta Integral de Atenciones **RIA**



# Entornos

## ENTORNOS QUE POTENCIAN EL DESARROLLO EN LA PRIMERA INFANCIA



LOS RETOS EN NUESTRA ACTUACIÓN ESTÁN REFLEJADOS EN VARIOS ASPECTOS. UNO POR EJEMPLO ES EL PAPEL QUE JUEGAN LOS ENTORNOS POR DONDE TRANSITAN LAS VIDAS DE LAS NIÑAS Y LOS NIÑOS. ESTOS FACILITAN Y GENERAN CONDICIONES PARA POTENCIAR SU DESARROLLO.

¿Y ESOS ENTORNOS DÓNDE ESTÁN?



BUENO, LOS ENTORNOS SON FÍSICOS, SOCIALES Y CULTURALES, PUES ELLOS ESTÁN ATRAVESADOS POR EL CONTEXTO QUE LES RODEA.

LA ESTRATEGIA HA RESALTADO CUATRO DE ELLOS QUE SON: EL ENTORNO HOGAR, EL ENTORNO SALUD, EL ENTORNO EDUCATIVO Y EL ESPACIO PÚBLICO, PERO ESO SÍ... TODOS DEBEN TENER LAS CARACTERÍSTICAS QUE VERÁS EN EL DIBUJO:



Los **ENTORNOS** son los espacios en los que los niños y las niñas transitan, interactúan, crecen y viven.



# 4 ENTORNOS



Cada niño y niña vive estos entornos según las características físicas, culturales y sociales de su territorio.

# Realizaciones para la Primera Infancia

Crece en entornos que promocionan sus derechos y actúan ante la exposición de situaciones de riesgo y vulneración

Propósito: Desarrollo Integral

Vive y disfruta del nivel más alto de salud

Construye su identidad en un marco de diversidad

Crece en entornos que favorecen su desarrollo



Goza y mantiene un estado nutricional adecuado

Expresa sentimientos, ideas y opiniones en sus entornos cotidianos y estos son tenidos en cuenta

Niños y niñas en el centro

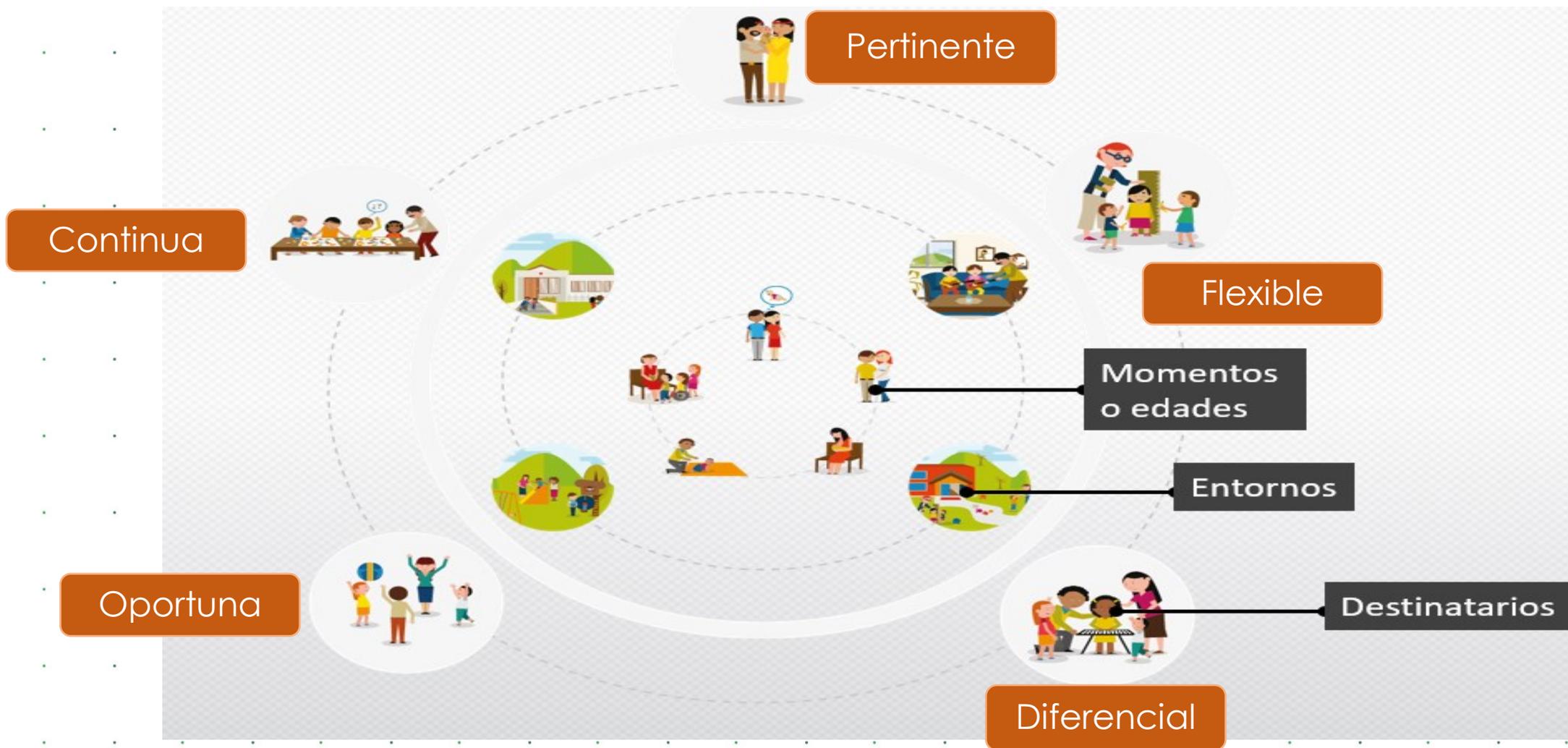
Cuenta con padre, madre o cuidadores que lo acogen y ponen en práctica pautas de crianza que favorecen su desarrollo integral

ADEMÁS DE LOS ENTORNOS, HAY UNA SERIE DE CONDICIONES Y ESTADOS QUE SE DEBEN MATERIALIZAR EN LA VIDA DE CADA NIÑA Y CADA NIÑO PARA HACER POSIBLE SU DESARROLLO INTEGRAL. LA ESTRATEGIA LAS HA NOMBRADO COMO "REALIZACIONES".

¿Y CUÁLES SON ESAS REALIZACIONES?



# Atención Integral



# Estructurantes de la Atención Integral

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



Cuidado y crianza



Salud, alimentación y  
nutrición



Educación inicial



Ejercicio de la ciudadanía  
y participación



Recreación

# Atenciones Priorizadas

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



# Modalidades y Servicios



El futuro  
es de todos

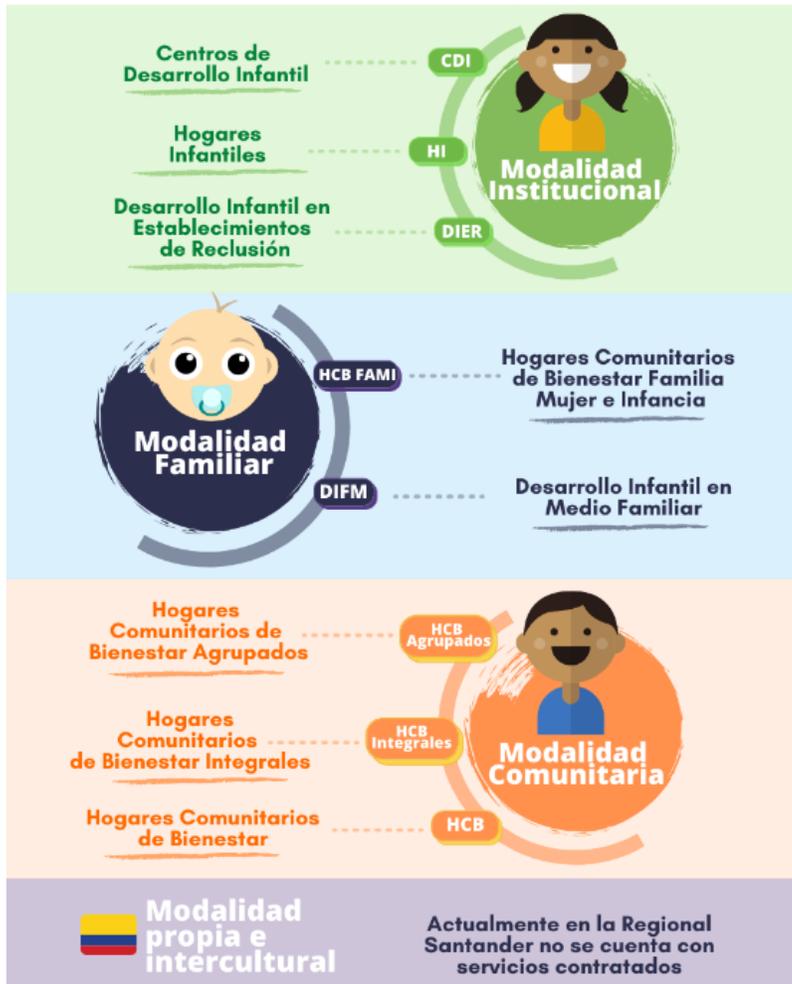
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Modalidades de Atención a la Primera Infancia

Y servicios contratados en el ICBF Regional Santander



Enlace Regional Primera Infancia: Diana Cristina Martínez - [Diana.MartinezTeicbf.gov.co](mailto:Diana.MartinezTeicbf.gov.co)

Mis Manos  
Te Enseñan



BIENESTAR  
FAMILIAR

Espacios especializados  
Entornos cercanos y propios  
Escenarios de acogida  
Espacios y tiempos concertados



Flexibilización de los  
servicios de atención a la  
primera infancia del ICBF  
por causa del COVID – 19

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

## ATENCIONES PRIORIZADAS PARA PROMOVER EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA



BIENESTAR  
FAMILIAR

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

Con talento humano idóneo.

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

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

Aportando a su adecuada salud y nutrición.

Desarrollada en ambientes educativos y protectores.

Monitoreando que cuenten con las atenciones prioritizadas.

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



# Oferta de Servicios en el territorio



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Oferta de Servicios en el Territorio

## (Corte 30 Junio 2021)

NOMBRE SERVICIO	CUPOS PROGRAMADOS VIGENTES	META FINANCIERA PROGRAMADA VIGENTE	CUPOS EJECUTADOS	META FINANCIERA EJECUTADA (31 Julio)
Hogares comunitarios de Bienestar – HCB	636	\$ 1.522.000.000	618	772.000.000
Centro de Desarrollo Infantil CDI Sin Arriendo - Institucional	150	\$ 525.000.000	150	\$ 250.000.000
Desarrollo Infantil en Medio Familiar Sin Arriendo - familiar	1.241	\$ 2.776.000.000	1.241	\$ 1.531.000.000

# Oferta de Servicios en el Territorio

## (Corte 30 Junio 2021)

NOMBRE SERVICIO	CUPOS PROGRAMADOS VIGENTES	META FINANCIERA PROGRAMADA VIGENTE	CUPOS EJECUTADOS	META FINANCIERA EJECUTADA (31 Julio)
Generaciones Sacúdete Adolescente	50	\$ 29.000.000		
Generaciones Sacúdete Jóvenes	40	\$ 23.000.000		
1.000 días para cambiar el mundo	20	\$ 56.000.000	20	\$ 19.000.000
Hogar Sustituto Discapacidad	2	\$ 25.000.000	2	\$ 16.000.000
Hogar Sustituto Vulneración	4	\$ 30.000.000	4	\$ 20.000.000

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



Se logró el compromiso por parte del alcalde municipal y su equipo técnico, iniciar la formulación de la política pública de primera infancia, infancia, adolescencia y fortalecimiento familiar.

En la vigencia 2021 se logró la conformación de la mesa de participación de los niños, niñas y adolescentes del municipio, impulsando la participación democrática.



Durante la vigencia 2020 y 2021 se ha dado cumplimiento al desarrollo de mesas de primera infancia y consejos de política social, donde se dio prioridad en la agenda pública los temas relacionados a la primera infancia, infancia y adolescencia.

Activación de rutas de protección en derechos vulnerados o amenazados.

# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



Formular la ruta integral de atención en el municipio, ya que no se cuenta con ella.

Fortalecer el equipo de política pública y cualificarlo para avanzar en la formulación de la misma.



Fortalecer la articulación y coordinación institucional para tener mayores impactos en las acciones que se realizan.



# 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)

**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 Norte

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	1° Noviembre de 2020 - 31 Julio de 2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Peticiones</b>	Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos – Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias	601	100%
<b>Quejas</b>	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	1	100%
<b>Reclamos</b>	Incumplimiento de obligaciones contractuales	17	100%
<b>Sugerencias</b>	Una felicitación por buen servicio prestado	1	100%

# 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?

320 8655450



## Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



## Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



## Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



## Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.  
PROTECCIÓN · EMERGENCIA · ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF

018000 91 80 80

Disponible de lunes a domingo las 24 horas

# 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

**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**