



Mesa Pública de
Redición de Cuentas



ICBF RINDE CUENTAS

Regional Santander

Centro Zonal Bucaramanga Sur
Coordinadora Fanny Inés Díaz Mendoza

Fecha 13/05/2022



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

Instalación por parte de La Dra. Fanny Inés Díaz Mendoza, Coordinadora CZ.

1. Contexto institucional.
2. Contexto Rendición Pública de Cuentas.
3. **Informe de gestión** de la vigencia con énfasis en todos los temas Misionales: enfoque territorial y diferencial.
4. **Gestión administrativa:** Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
5. **Ejecución financiera:** presupuesto de funcionamiento e inversión.
6. **Gestión contractual** asociada a metas.
7. **Ejecución de políticas, programas y proyectos:** cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
8. **Acuerdo de paz:** avances en la implementación
9. **Espacio de participación** de partes interesadas
10. **Compromisos adquiridos:** informe para el seguimiento
11. **Canales y medios para atención** a la ciudadanía e informe PQRS
12. **Evaluación** de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas

Cierre





1. CONTEXTO INSTITUCIONAL



EL ICBF

Establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito al Departamento administrativo para la Prosperidad Social - Decreto No. 4156 de 2011.



33 regionales



215 centros zonales



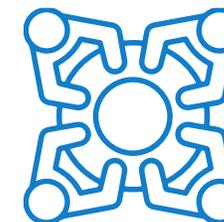
1.125 municipios con atención del ICBF



2.049.762 beneficiarios atendidos en 2021



\$6,9 billones
55 % del presupuesto del sector de la Inclusión Social



8.856 planta aprobada
5.572 contratistas





MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2022

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.



ALINEACIÓN ESTRATÉGICA



TRABAJO ARTICULADO ENTRE TODAS LAS ÁREAS CON UN MISMO OBJETIVO

ATENCIÓN DURANTE EL TODO EL CURSO DE VIDA



**Primera
Infancia**



**Infancia /
Adolescencia
y Juventud**



Nutrición



Familias

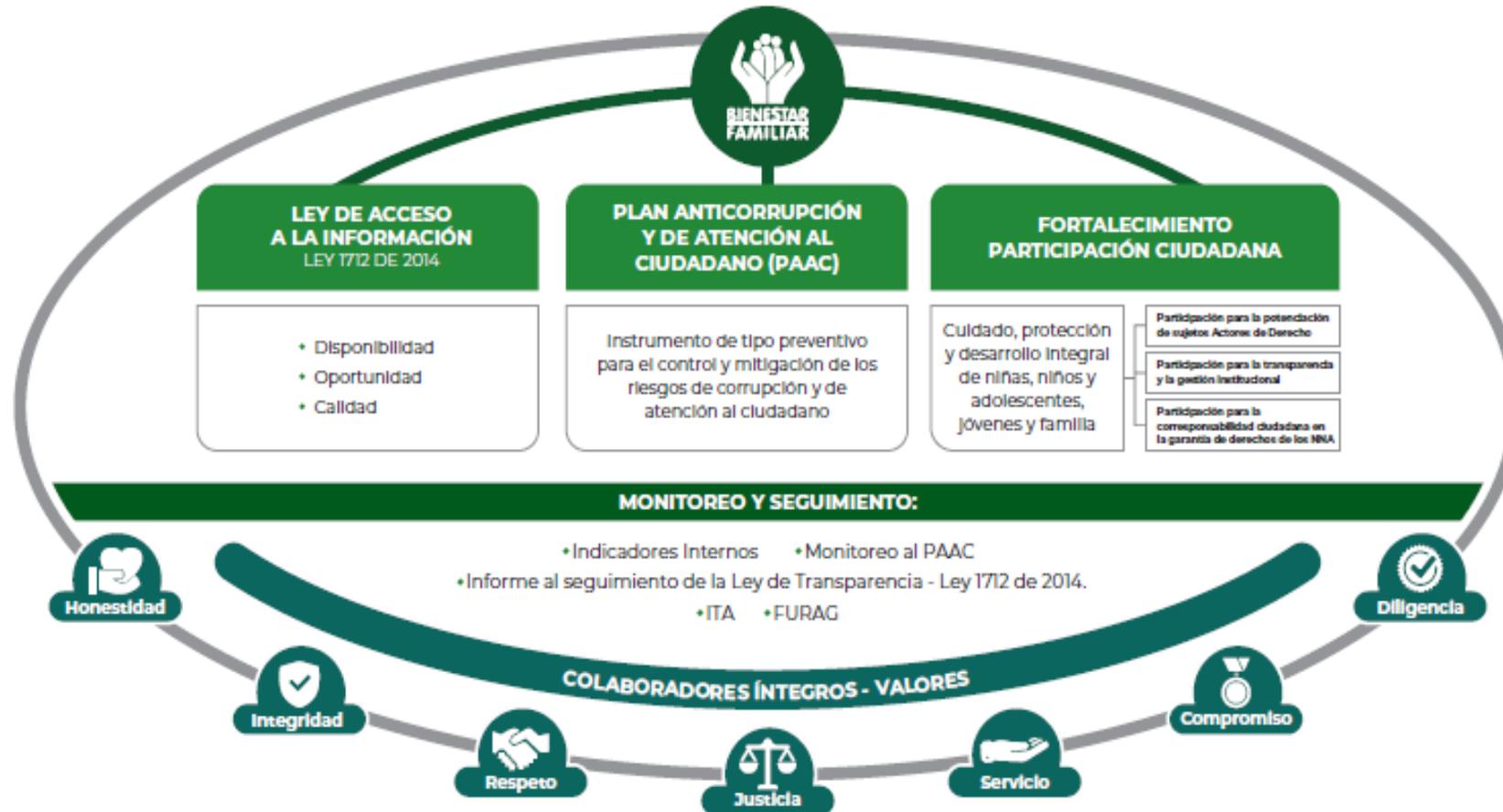


Protección

PARA GENERAR SOCIEDADES CON BIENESTAR



PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



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



2. CONTEXTO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS





RENDICIÓN DE CUENTAS

OBJETIVO (Art. 48 de Ley 1757 de 2015):

“Proceso por medio del cual las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los **servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo.**”

La rendición de cuentas es una expresión de **control social** que comprende acciones de **petición de información y explicaciones**, así como la **evaluación de la gestión.**”

¿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 - PÁGINA 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 Web

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
 - o Formato Programación y Monitoreo de Eventos RPC y MP v6 F1.P2.MS
 - o Formato Análisis Evaluación RPC y MP v3 F10.P2.MS
 - o Formato Compromisos RPC y MP v3 F11.P2.MS
 - o Formato Resultados RPC y MP v3 F12.P2.MS
 - o Formato Consulta Previa MP v3 F6.P2.MS
 - o Formato Análisis Consulta Previa MP v3 F7.P2.MS
 - o Formato Lista de Asistentes RPC y MP v2 F8.P2.MS
 - o 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

Resultados consulta previa



NUMERO DE ENCUESTAS

862

PARTICIPACIÓN

Usuarios →	492
Sociedad →	123
Comunidad →	91
Aliados Estratégicos →	88
Proveedores →	41
Estado →	27

RESULTADO

Atención Integral de Niños y Niñas de 0 a 5 años _____	307
Entrega de canastas nutricionales _____	100
Mi Familia _____	44
Sanar para crecer: esquema de bienestar emocional _____	41
Entrega de canastas nutricionales y Bienestarina a niños con bajo peso _____	32
Procesos de restablecimiento de derechos a favor de niños y adolescentes _____	30
Modalidad Katünaa, prevención de riesgos, trabajo infantil, ESCNNA _____	28
Alianza contra las Violencias hacia niñas, niños y Adolescentes _____	26
Otros _____	254



3. INFORME DE GESTIÓN DE LA VIGENCIA CON ÉNFASIS EN TODOS LOS TEMAS MISIONALES

Enfoque Territorial Y Diferencial - OFERTA





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.



De acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1804 de 2016, la atención a la primera infancia en el ICBF se centra en

- 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.

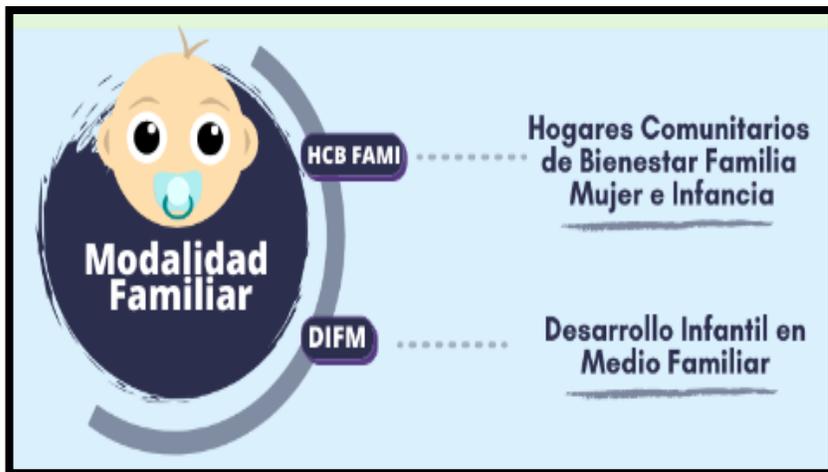
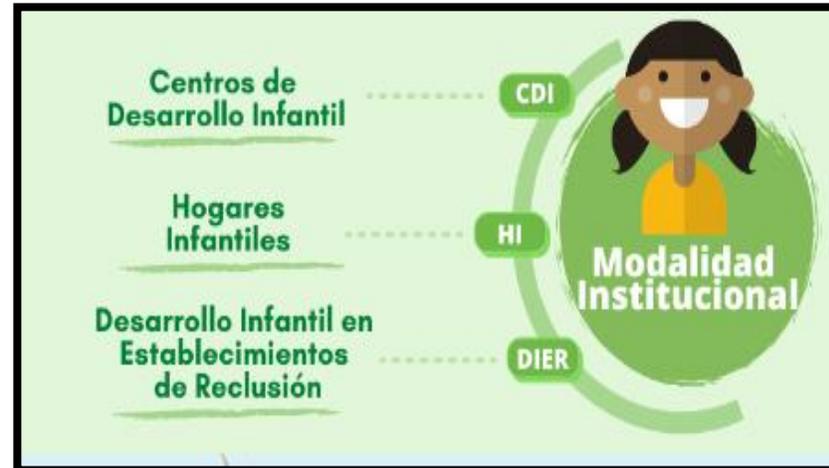


- En ese sentido, el ICBF cuenta con cuatro modalidades de atención , donde las niñas y los niños de primera infancia desde la gestación, acceden a servicios de educación inicial en el marco de la **atención integral**, pertinente y de calidad con acciones pedagógicas intencionadas y cuidado calificado que potencian su desarrollo integral.
- Los servicios de educación inicial en el marco de la **atención integral** del ICBF, convocan a estructurar procesos pedagógicos contextualizados y pertinentes, que dan respuesta a las particularidades de las niñas, los niños, mujeres gestantes, sus familias y comunidades, de manera que promuevan su desarrollo humano, al tiempo que favorezcan el fortalecimiento del tejido social para construir proyectos de vida dignos y contribuir a la construcción de entornos protectores y prevención de violencias hacia la primera infancia.



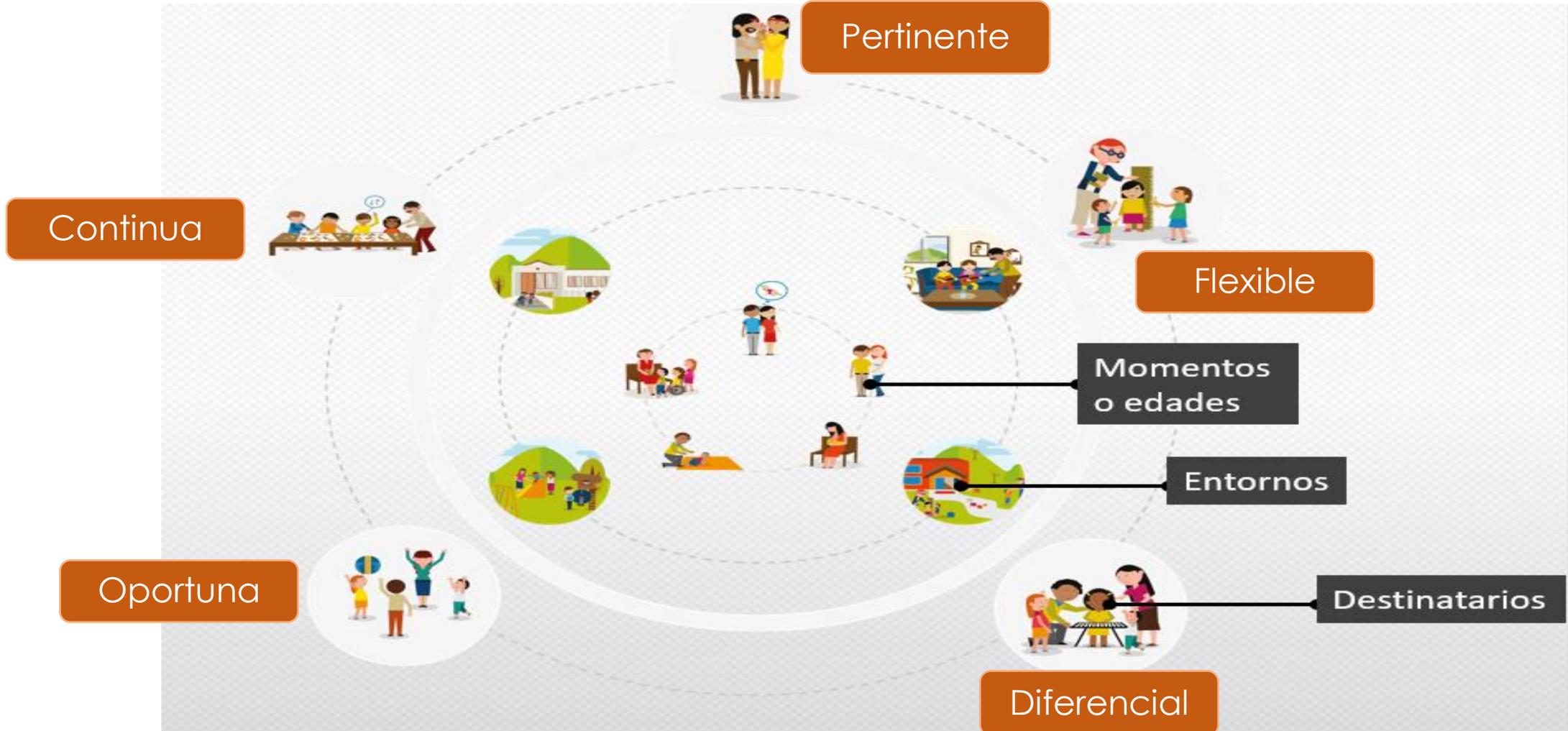
Modalidades de Atención a la Primera Infancia

Y servicios contratados en el ICBF Regional Santander





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

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?



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.



Programas de Primera Infancia

Nuestra prestación de servicios esta orientada a:

- *Promover el desarrollo integral de niñas, niños y mujeres gestantes*
- *Promover acciones de cuidado a través de practicas que favorezcan las condiciones de salud, alimentación, nutrición, hábitos y estilos de vida saludables en las niñas, los niños, mujeres gestantes y sus familias.*
- *Implementar acciones pedagógicas intencionadas centradas en los intereses de niñas, niños, familias y cuidadores, teniendo en cuenta sus características particulares y culturales para promover su desarrollo integral.*
- *Construcción de entornos enriquecidos y protectores en favor de la garantía de los derechos de niños y niñas.*
- *Componentes de atención que respondan de manera directa con el sentido y propósitos de cada Modalidad de atención:
Familia, Comunidad y Redes sociales, Salud y Nutrición, Proceso Pedagógico, Talento Humano, Ambientes Educativos y Protectores y Administrativo y de Gestión.*
- *Supervisión a las obligaciones de los contratos de aporte o convenios con los operadores de los servicios.*
- *Incentivar la participación de NN y las familias en el ejercicio de la ciudadanía desde la Primera Infancia*
- *Articular con el SNBF acciones con las instancias e instituciones presentes en los territorios, para promover la atención integral de niñas y niños desde la gestación.*



Infancia



MUNICIPO	CUPOS	USUARIOS
FLORIDABLANCA	100	100
PIEDRECUESTA	100	100

Adolescencia y Juventud



MUNICIPO	CUPOS	USUARIOS
FLORIDABLANCA	180	180
PIEDRECUESTA	180	180
LOS SANTOS	90	90

EXPERIENCIA EXITOSA DE ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL EN EL MUNICIPIO DE BETULIA





- *Durante la contingencia COVID-19 en el año 2021, el ICBF flexibilizo las formas de atención a los niños, niñas y mujeres gestantes implementando la Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial y la Entrega de Ración para Preparar a todos los usuarios y usuarias de los servicios, con el propósito de implementar medidas para preservar la salud y la vida, evitar el contacto, propagación del virus y continuar ofreciendo experiencias pedagógicas intencionadas que potencien el desarrollo de las niñas y los niños , garantizando la seguridad alimentaria de los usuarios de los servicios.*
- *Se dio inicio a la atención Presencial con los niños y niñas a partir del mes de agosto de 2021 en los servicios de primera infancia.*
- *Seguimiento nutricional cuatrimestral a todos los usuarios de los servicios y mensual a los niños con desnutrición aguda moderada o severa, gestantes con bajo peso para la edad gestacional, niñas y niños con riesgo de desnutrición aguda y niños y niñas con obesidad.*



Infancia

Logros Programa Katünaa

- Los niños y niñas reconocen algunas situaciones de riesgo, por ejemplo permitir que otras personas toquen sus partes íntimas.
- Reconocen los entes territoriales a los cuales pueden recurrir cuando exista una vulneración de un derecho.
- Reconocen la importancia de decir No, a situaciones que para ellos sean incómodas.
- Los niños y niñas reconocen la palabra Secreto y también saben fijar límites personales y la importancia de los espacios de participación.
- Han fortalecido su autoaceptación, reconocimiento y aprobación por sus compañeros. Han tenido un mayor acercamiento con sus cuidadores.
- Han desarrollado habilidades comunicativas, perdiendo el temor a hablar de sexo.
- Pensamiento crítico frente a situaciones de vulneraciones, los padres han identificado los entornos protectores.
- Las familias aprendieron a manejar un diálogo acorde con las edades de sus hijos.



Adolescencia y Juventud

Logros Programa Generaciones Sacúdete

- Los adolescentes y jóvenes se han apropiado de las Habilidades del Siglo XXI :
 - Pensamiento crítico
 - Creatividad
 - Introspección
 - Cultura
 - Comunicación asertiva
 - Escucha atenta
 - Empatía
 - Trabajo en equipo
 - Razonamiento abstracto
 - Habilidades científicas
 - Manejo de emociones
 - Habilidades cívicas
 - Habilidades digitales
- Los adolescentes y jóvenes han desarrollado un proyecto de vida.
- Los Jóvenes han desarrollados ideas de emprendimiento y negocio.
- Se ha logrado la articulación con entidades educativas, sector financiero y de empleabilidad.



4. INFORME GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Objetivo Institucional	Cod Indicador	Nombre indicador	Objetivo	Meta Vigencia	Avance Diciembre
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano	PA-131	Porcentaje de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente	Realizar el seguimiento a la respuesta oportuna y congruente que se brinda a las peticiones ciudadanas registradas en SIM, dentro de los términos legalmente establecidos.	100%	99.5%
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano	A10-PT1-06	Porcentaje de usabilidad del Sistema Electrónico de Asignación de Citas (SEAC)	Realizar seguimiento al uso de la herramienta SEAC durante el periodo de medición a nivel regional.	100%	96.2%
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano	A10-PT1-07	Porcentaje acumulado de derechos de petición atendidos (gestión y cierre en SIM)	Realizar seguimiento a los derechos de petición acumulados de periodos anteriores, que han sido gestionados y cerrados en la herramienta tecnológica SIM.	100%	100%
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano	PA-98	Porcentaje de cumplimiento de compromisos formulados en las mesas públicas y rendición pública de cuentas.	Hacer seguimiento a la ejecución de los compromisos adquiridos en los eventos de rendición pública de cuentas y mesas públicas con el fin de garantizar que se dé respuestas a los requerimientos de las partes interesadas.	100%	100%
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano	PA-134	Porcentaje de Avance del Cumplimiento Planes de Tratamiento de Riesgos	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades de los planes de tratamiento de mitigación de riesgos de los ejes de Calidad y Ambiental en los diferentes niveles de la entidad.	100%	100%
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.	M1-PM1-15	Porcentaje de cupos contratados en los servicios de atención integral a la Primera Infancia, con registro de ejecución en Metas Sociales y Financieras (MSyF).	Conocer la relación de cupos asignados que fueron programados y ejecutados para la atención de niñas, niños y mujeres gestantes en los servicios integrales de atención a la Primera Infancia, de forma mensual, de acuerdo con el consolidado oficial definitivo que es publicado en la Intranet Institucional.	100%	100%
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.	PA-32	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la Ley.	Identificar la proporción de niños, niñas y adolescentes a los cuales se les resuelve su situación legal dentro de los términos definidos por la Ley.	100%	100%



5. INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN.



Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 años



OFERTA CENTRO ZONAL

BETULIA

UDS

CUPOS

EJECUCIÓN

UDS

CUPOS

Modalidad Familiar

67

3.407

\$ 7.704'305.387

0

0

Modalidad Comunitaria

289

3.649

\$ 9.278'550.828

7

86

\$ 215'979.370

Centro de Desarrollo Infantil

9

1.891

\$ 6.771'562.044

0

0

Hogares Infantiles

6

695

\$ 2.549'175.500

0

0

Total =>

371

9.687

\$ 26.303'593.759





6. INFORME GESTIÓN CONTRACTUAL ASOCIADA A METAS.





CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
PROGRAMAS DE ATENCION	INVERSIÓN	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
HOGARES COMUNITARIOS	\$ 9.278'550.828	3.694	3.694
HOGARES INFANTILES	\$ 2.549'175.500	695	695
CDI	\$ 6.771'562.044	1.891	1.903
DESARROLLO INFANTIL –DIMF-	\$ 7.704'305.387	3.407	3.407
MI FAMILIA	\$ 398'596.934	1.056	3.284
GENERACIONES SACÚDETE	\$ 138'407.295	450	450
KATÜNAA	\$ 111'816.320	200	200
PROTECCION – HOGAR GESTOR	\$ 170'501.520		
TOTAL	\$ 27.122'915.828		



7. INFORME EJECUCIÓN DE POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Cumplimiento Del PND Y Objetivos De Desarrollo Sostenible.





Política Pública de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar.

- **8 entidades territoriales con asistencia técnica** e incidencia en los temas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar en la formulación de sus Planes de Desarrollo 2020-2023.
- **8 Planes de Desarrollo valorados** cuantitativa y cualitativamente frente a la inclusión de las temáticas relacionadas con la protección integral de niños, niñas y adolescentes.
- Instancias del SNBF asistidas técnicamente frente a su funcionamiento y operando desde la virtualidad.
- **Implementación de 6 Políticas Públicas** Territoriales de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar a través de la asistencia técnica en la formulación de sus planes operativos y la armonización de las metas con los Planes de Desarrollo.
- **Dos** políticas públicas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar en etapa de ajuste.
- Articulación con los territorios para la correcta prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, especialmente en las Raciones Para Preparar –RPP–, a raíz de la emergencia por el Covid 19.



9. ESPACIO DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS



Link para participación





10. COMPROMISOS ADQUIRIDOS: INFORME PARA EL SEGUIMIENTO





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



11. CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS



TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	<p>1. Restablecimiento de derechos 1.158 peticiones - 220 por violencia sexual - Betulia dos peticiones por violencia sexual y 2 por violencia física-psicológica y/o negligencia, remitidas a comisaria de familia por competencia subsidiaria y territorial.</p> <p>2. Tramites de atención extraprocesal 998 (procesos conciliables, no conciliables y conceptos notariales).</p> <p>3. Reporte de amenaza y/o vulneración de derechos 722. - Betulia 4 reportes por violencia física-psicológica y/o negligencia, remitidas a comisaria de familia por competencia subsidiaria y territorial.</p> <p>4. Asistencia y asesoría a la familia 115 peticiones por motivos de conflicto en la relación de pareja, padres separados, problemas de comportamiento y guías de crianza.</p> <p>5. Derechos de petición 773 que incluye peticiones entre autoridades, particulares, de interés general y consulta.</p> <p>6. Atención por ciclos de vida y nutrición 100 haciendo referencia a solicitud de cupos o certificaciones.</p>	4.029	En términos
Quejas	<p>Omisión o extralimitación funciones. 10 correspondieron a la no atención presencial en el CZ en el mes de julio cuando se dio la directiva presidencial toda vez que se requirió ajustes en el recurso humano y espacio físico.</p>	20	En términos
Reclamos	<p>Incumplimiento obligaciones contractuales. Del total de 43 reclamos recibidos 1 correspondió a Betulia en el mes de septiembre del hogar agrupado.</p>	43	En términos
Sugerencias	NINGUNA.		

CANALES DE ATENCIÓN

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:

Canales de Atención a la Ciudadanía



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm



Videollamada

Disponible lunes a sábado 6:00 a.m. a 9:00 p.m.



WhatsApp

Envía mensajes a través de la aplicación desde tu celular. Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado 6:00 a.m. a 9:00 p.m.



Línea Anticorrupción

Informe de denuncias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales del ICBF



Correo de contacto

atencionalciudadano@icbf.gov.co



Notificaciones Judiciales

NotificacionesJudiciales@icbf.gov.co



Ventanilla de Trámites y Servicios



Portafolio de Oferta Institucional



Preguntas y Respuestas Frecuentes



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

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB



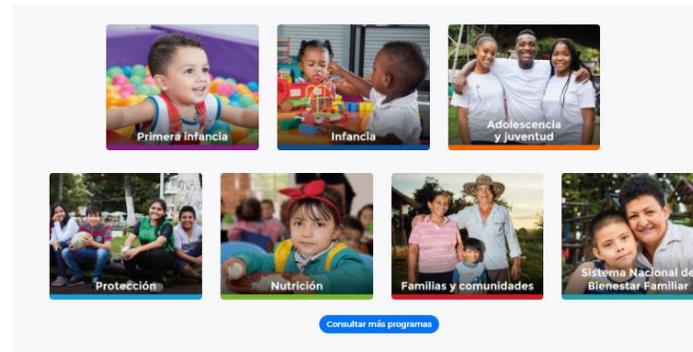
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



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



Enlaces de Interés

- | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|---|----------------------------|
| Transparencia y Acceso a la Información Pública | Rendición de Cuentas ICBF | Innovación ICBF | Gobierno Digital | Normativa Institucional | Citaciones |
| Prosperidad Social (DPS) | Colombia Compra Eficiente | Datos Abiertos | | | |
| Centro de Memoria Histórica | Función Pública | Convocatoria No.433 2016 - ICBF | | | |
| Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas | Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) | Acciones de Tutela Convocatoria No.433 2016 | | | |
| SNADIV - Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas | | Sistema Único de Información de la Niñez - SUIN | | | |

- 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



12. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS





PÚBLICA



GRACIAS



	<p>El futuro es de todos</p>	<p>Gobierno de Colombia</p>
---	----------------------------------	---------------------------------

