



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional:  
Claudia Patricia Serna Gallego  
Centro Zonal Pereira  
Maria Cecilia Ramirez Cattaneo  
Fecha 23 de mayo 2022

# ICBF RINDE CUENTAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# BIENVENIDOS



**Esperamos una participación activa** (link de asistencia, Encuesta de satisfacción, Formato de Evaluación )



**Se informa que la reunión se grabará**



**Se realizará el registro de los asistentes a través del formulario enviado al chat de la reunión.**



**Si desea intervenir puede usar el chat para generar las preguntas, que al final serán resueltas**

# Orden del día

Instalación por parte de la directora Regional, dra. Claudia Patricia Serna y la coordinadora del Centro Zonal-Maria Cecilia Ramirez Cattaneo

1. Contexto institucional.- Contexto de la Mesa Pública.
2. Tema priorizado en la consulta previa.
3. Logros y retos frente al tema priorizado
4. Oferta Institucional general (Primera Infancia , Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
5. Experiencia exitosa Centro Zonal Pereira
6. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
7. Espacio de participación. Preguntas y respuestas
8. Evaluación de la audiencia de Mesa Pública:

**Cierre**



# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



**33** regionales



**215** centros zonales



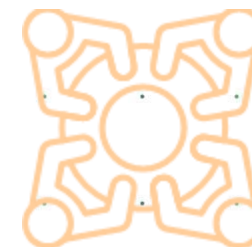
**1.122** municipios con atención del ICBF



**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.

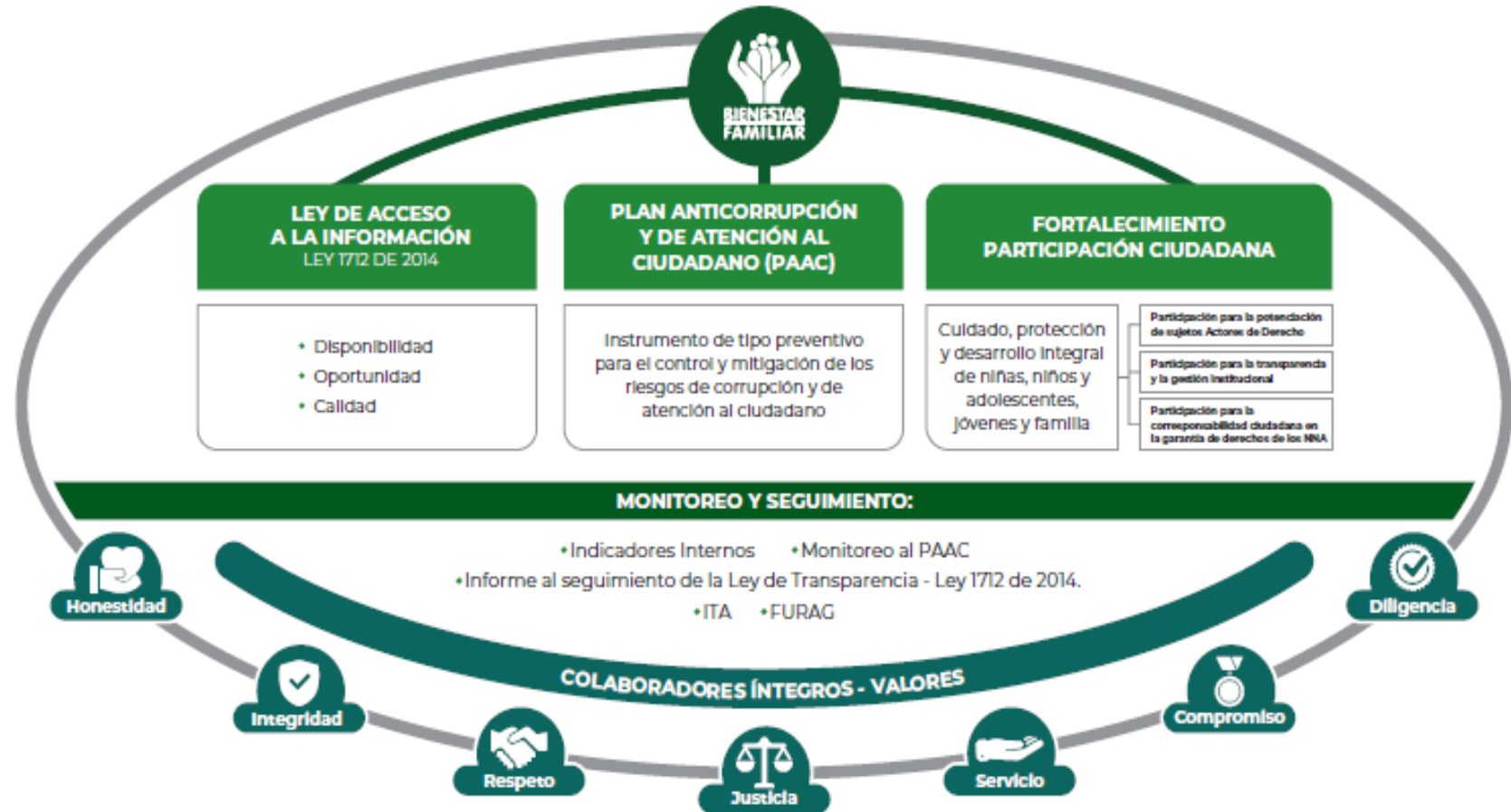
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

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 ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - ITA 2020: 100%

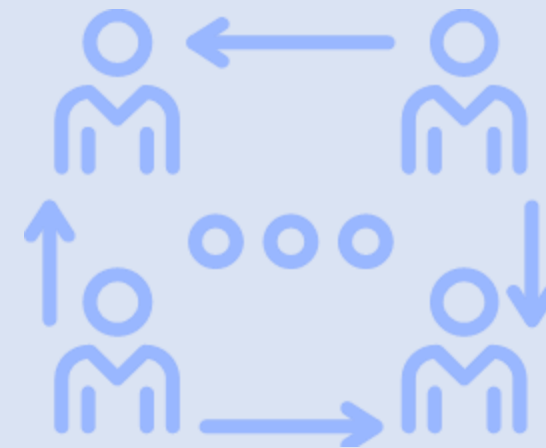




# 1.1. CONTEXTO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

## ¿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 -



## Tema Priorizado

# Atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



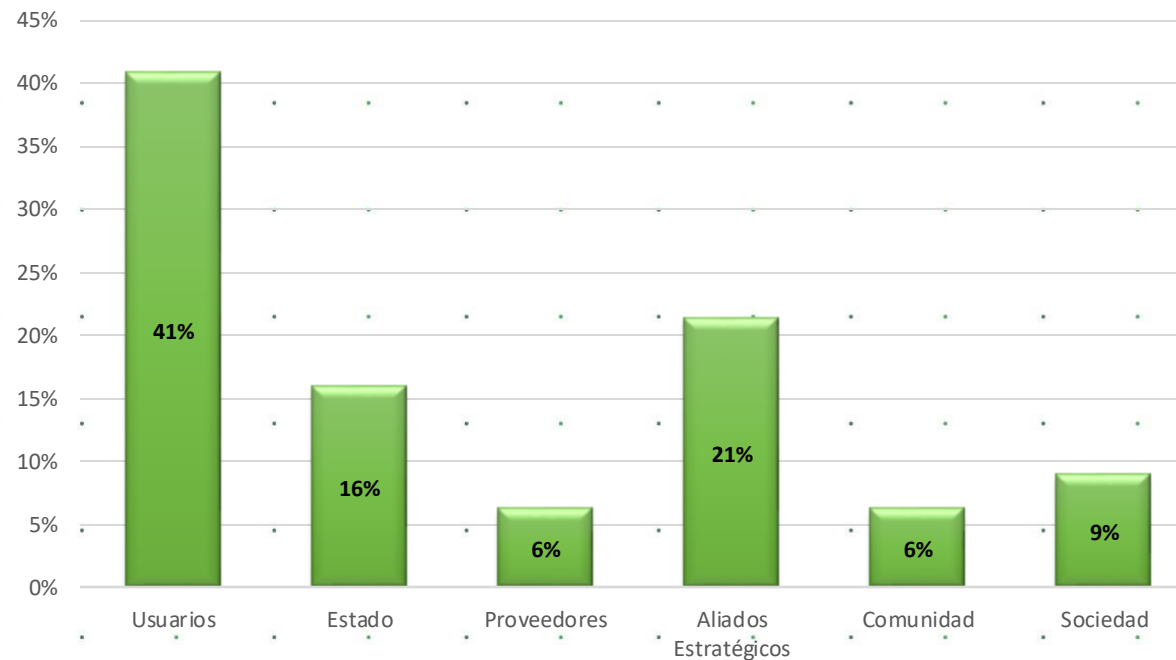
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

2

257 encuestas

Tema Priorizado: Atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años

Partes Interesadas  
- Consulta previa - Regional 0 / 0



Se desarrollo de manera virtual con el apoyo del Talento Humano de las modalidades y la administración municipal



# CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN

**SISBEN: en los municipios donde aún no se haya realizado la encuesta del SISBEN IV , Continuar con el criterio del SISBEN III**

**Pertencientes a familias identificadas a través de la Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema – Red UNIDOS.**

**Niñas, niños y mujeres gestantes pertenecientes al programa Familias en Acción de Prosperidad Social.**

**Niñas y niños egresados de la estrategia de atención y prevención de la desnutrición aguda.**

**Remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -Víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado**

**Niñas y niños cuyos padres estén activos en la ruta de reincorporación e identificados en las bases de datos remitidas de forma oficial al ICBF por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN.**

**Niños y niñas con discapacidad**

**Niñas y niños cuyos padres estén en establecimientos de reclusión**

**Población migrante, refugiada o apátrida.**

**Pertencientes a comunidades étnicas**

- Modalidad familiar



- Modalidad institucional



- Modalidad comunitaria



# PRIMERA INFANCIA

# MODALIDAD FAMILIAR

- Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años (hasta los 6 años en donde no haya otro servicio de educación inicial o un centro educativo de educación formal), con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.



**Modalidad familiar-Desarrollo Infantil en  
Medio Familiar**

**49 unidades. 2880 cupos**

**Con arriendo: 44 unidades. 2512 cupos**

**Sin arriendo: 5 Unidades. 368 cupos**

- Esta modalidad esta dirigida a niños y niñas desde su gestación hasta los 2 años y mujeres gestantes, busca potenciar el desarrollo integral de los niños en primera infancia a través de interacciones significativas propias de sus identidades culturales de sus reconocimientos del patrimonio y las características de sus entornos.

# HCB FAMI

48 CUPOS

5 UNIDADES DE SERVICIO





# MODALIDAD COMUNITARIA

- Tiene como finalidad promover de manera intencionada el desarrollo de niñas y niños, con la participación de talento humano idóneo, responsable de planear y gestionar acciones tendientes a la garantía de los derechos, construir propuestas pedagógicas que generen oportunidades de expresión y comunicación con partes y adultos.

**HCB CUALICADOS O  
INTEGRALES**

**4.332 cupos  
361 unidades**

# MODALIDAD INSTITUCIONAL

- Esta modalidad cuenta con diferentes espacios que promueven y potencian el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia a través de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral, con el fin de dar a los padres de familia y cuidadores la confianza y tranquilidad de que sus hijos tendrán oportunidades para un óptimo crecimiento, que de manera integral significa que pueden disfrutar de una alimentación balanceada y proporcional a sus requerimientos nutricionales, así como espacios para desarrollar las actividades propias de la primera infancia como arte, literatura, juego y exploración del medio, entre otras atenciones según el tipo de servicio que se describe más adelante.

**Hogares infantiles: HI**

**Centro de desarrollo infantil: CDI**





# HOGARES INFANTILES: HI

6 Unidades

747 Cupos



CONSOTA  
2 UNIDADES  
231 CUPOS  
(Cuba y 45Triunfo)  
276 Cupos

HI  
BOSTON  
60 Cupos

HI  
KENNEDY  
50 Cupos

HI  
RISARALDA  
161 Cupos

HI  
EL JARDIN  
200 Cupos

# CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL: CDI

8 Unidades  
1.220 Cupos



Cosechando Sueños  
Los delirios- Puerto  
Caldas  
260 cupos

Perlas del Otún  
Comuna Villa Santana -  
Tokio  
300 cupos

CDI San José  
sede 1  
CALLE 82 # 2-76  
Barrio la  
Esperanza  
110 cupos

CDI San José  
sede 2  
CRA 7 # 2-02  
Barrio Hernando  
Velez Marulanda  
110 cupos

CDI Otún  
sede 1 CRA 2 CALLE  
34 BIS Esquina  
150 cupos

CDI Otún sede 2  
CRA 18 # 27-70  
120 cupos

CDI  
Salamanca  
129 cupos

Casita  
Utepitos  
58 cupos



# 3

## LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



La Estrategia “*Mis Manos te Enseñan 2.0*” fue reconocida a nivel nacional con premio de alta gerencia, la cual fue implementada en el municipio de influencia del CZ Pereira, permitiendo dar continuidad a los usuarios de primera infancia



Generación de experiencias significativas a través del acompañamiento pedagógico brindado por los agentes educativos



Mayor corresponsabilidad, sensibilidad y acercamiento de las familias a la educación inicial de sus hij@s puesto que estaban en atención remota desde sus casas



# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



Apertura presencial de las Unidades de Servicio de Primera Infancia



Fortalecer el modelo de enfoque diferencial de derechos en la implementación y aplicación en la atención de primera infancia

## 4

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL CENTRO ZONAL PEREIRA

Modalidad / Servicio/ Estrategia	Programación Vigente 2.022			
	Nombre	Unidades	Cupos	Presupuesto Asignado (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>		<b>383</b>	<b>8.452</b>	<b>6.156</b>
<b>SERVICIO DE EDUCACIÓN COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA</b>		<b>319</b>	<b>3.828</b>	<b>4.275</b>
HCB FAMI – FAMILIAR		4	48	41
HCB INTEGRAL – COMUNITARIO INTEGRAL		315	3.780	4.234
<b>SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA</b>		<b>64</b>	<b>4.624</b>	<b>1.881</b>
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL		1	70	42
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL		7	1.070	563
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO – FAMILIAR		45	2.394	632
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR		5	368	91
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL		6	722	554
TASA COMPENSATORIA / HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL		-	-	

## 4

## OFERTA INSTITUCIONAL PEREIRA

Modalidad / Servicio/ Estrategia	Programación Vigente 2.021		
	Unidades	Cupos	Presupuesto Asignado (Mill)
<b>FAMILIAS Y COMUNIDADES</b>		<b>528</b>	<b>199</b>
<b>ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO</b>		<b>528</b>	<b>199</b>
MI FAMILIA URBANA		528	199
<b>ADOLESCENCIA Y JUVENTUD</b>	<b>1</b>	<b>522</b>	<b>124</b>
<b>APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES</b>	<b>1</b>	<b>522</b>	<b>124</b>
GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES (BID)	-	250	35
GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES (BID)	-	110	15
DE TU A TU-ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1	12	21
GENERACIONES SACUDETE -ETNICOS	-	150	53
<b>INFANCIA</b>	<b>1</b>	<b>614</b>	<b>179</b>
<b>PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS</b>	<b>1</b>	<b>614</b>	<b>179</b>
GENERACION EXPLORA	-	500	146
GENERACIONES ETNICAS CON BIENESTAR	-	100	10
DE TU A TU INFANCIA	1	14	22
<b>NUTRICIÓN</b>	-	<b>129</b>	<b>81</b>
<b>ATENCIÓN Y PREVENCIÓN A LA DESNUTRICIÓN</b>	-	<b>129</b>	<b>81</b>



5

# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL PEREIRA –

**Pendiente**

## 6

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

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PEREIRA

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
	<b>PQRS</b>	<b>10709</b>	
<b>Peticiones</b>	<b>IO, información y orientación</b> (alimentos-custodia, visitas, permiso de salida del país)	<b>1985</b>	Inmediata
	<b>SRD - Solicitud Restablecimiento de Derechos</b> Violencia física - psicológica y negligencia Violencia Sexual Situación de vida en calle Alta permanencia en calle Incumplimiento al régimen de vistas y custodia situación de trabajo infantil	<b>2226</b>	Términos de Ley 10 días hábiles
	<b>SRD-OA: Solicitud Restablecimiento de Derechos-Otras Autoridades</b>	<b>111</b>	
<b>Peticiones</b>	<b>RAVD - Reporte amenaza vulneración de derechos</b> Violencia física - psicológica y negligencia Alta permanencia en calle Situación de vida en calle Apoyo a madre gestante o lactante (mayor o menor de 18 años) Situación de vida en calle	<b>893</b>	Términos de Ley 3 días hábiles
	<b>Procesos Conflicto con la Ley</b> Sistema de responsabilidad penal para adolescentes	<b>221</b>	Términos de Ley

## 6

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

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PEREIRA

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	<b>TAE –Tramite de Atención Extraprocesal –Conciliables</b> Fijación de cuota de alimentos Fijación de custodia y cuidado personal Conciliable Alimentos – Custodia y Visitas Fijación de visitas Revisión de custodia o visitas	1209	Términos de Ley
	<b>TAE –Tramite de Atención Extraprocesal –No conciliables</b> Reconocimiento voluntario de paternidad Ejecutivo de alimentos Privación de patria potestad Investigación de paternidad Trámites salida del país Impugnación de paternidad Concepto de divorcio –notaria Restitución internacional, Nombramiento de guarda o tutor Cancelación de Patrimonio de familia	1113	Términos de Ley
	<b>AAF-Asistencia y Asesoría a la familia</b> Problemas de comportamiento Relación padres e hijos Conflicto padres separados guías de crianza	148	Términos de Ley 15 días hábiles

## 6

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

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PEREIRA

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	<b>Inobservancia de Derechos</b>	<b>63</b>	Términos de Ley 15 días hábiles
	<b>IOT – Información y Orientación con Tramite</b> Diligencias administrativas Actas Complementarias Solicitud de copias Procesos de Restablecimiento de Derechos de NNA Solicitud información órganos de control, inspección y vigilancia (información de NNA) Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes Agendamiento charla legal	<b>2364</b>	Términos de Ley Entre autoridades 10 días hábiles Interés particular 15 días hábiles
	<b>ACVN-Atención de Ciclos de Vida y Nutrición</b> Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia CDI Hogares Comunitarios de Bienestar Hogares Comunitarios de Bienestar Modalidad Familiar Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	<b>309</b>	Términos de Ley Entre autoridades 10 días hábiles Interés particular 15 días hábiles

## 6

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

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ PEREIRA

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Quejas</b>	<p>Omisión o extralimitación de deberes y funciones</p> <p>Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)</p> <p>Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso</p> <p>Maltrato al ciudadano</p> <p>Parcialidad en los procesos</p>	<b>12</b>	Términos de ley 15 días hábiles
<b>Reclamos</b>	<p>Incumplimiento de obligaciones contractuales</p> <p>Maltrato a Niños, niñas y Adolescentes</p> <p>mal uso del producto, maltrato a NNA</p> <p>cobros no autorizados, mal uso del producto</p>	<b>53</b>	Términos de Ley 15 días hábiles
<b>Sugerencias</b>	<p>Felicitaciones y agradecimientos</p> <p>Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF</p>	<b>2</b>	Términos de Ley 15 días hábiles

# 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:

The infographic displays eight channels of attention, arranged in two rows of four. Each channel is represented by an icon, a title, and a brief description of its availability and purpose.

 <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, 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', 'Prospereidad Social (DPS)', 'Centro de Memoria Histórica', 'Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'SMARIV - 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

# Espacio de participación

## preguntas y respuestas

**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.**

