



Mesa Pública de
Redición de Cuentas



ICBF RINDE CUENTAS

Regional Boyacá

Centro Zonal Tunja 1

Gloria Mercedes Monsalve Piñeros

17 Mayo 2022



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



BIENVENIDOS



Silenciar los micrófonos y apagar cámara de video



Se informa que la reunión se grabará



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



Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra



Orden del día

Himno Nacional

Instalación por parte de la Coordinadora Centro Zonal Tunja 1 – Gloria Mercedes Monsalve.

1. Contexto institucional.
2. Contexto Rendición Pública de Cuentas.
3. **Informe de gestión** de la vigencia con énfasis en todos los temas Misonales: enfoque territorial y diferencial.
4. **Ejecución financiera:** presupuesto de funcionamiento e inversión.
5. **Gestión contractual** asociada a metas.
6. **Tema Priorizado.**
7. **Compromisos adquiridos:** informe para el seguimiento
8. **Canales y medios para atención** a la ciudadanía e informe PQRS
9. **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



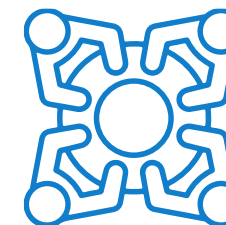
1.125 municipios con atención del ICBF



2.049.762 beneficiarios atendidos en 2021

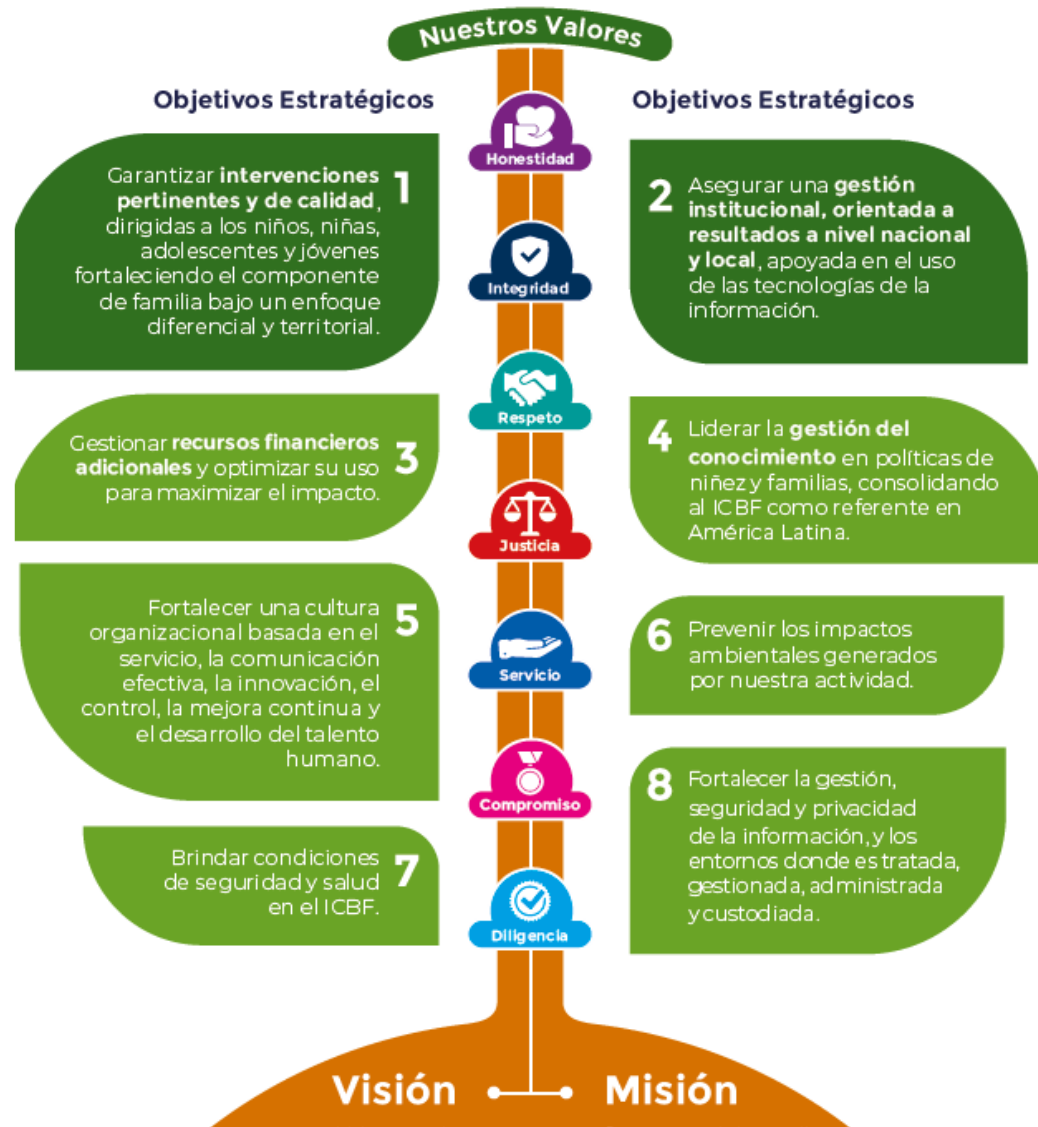


\$6,9 billones
55 % del presupuesto del sector de la Inclusión Social



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



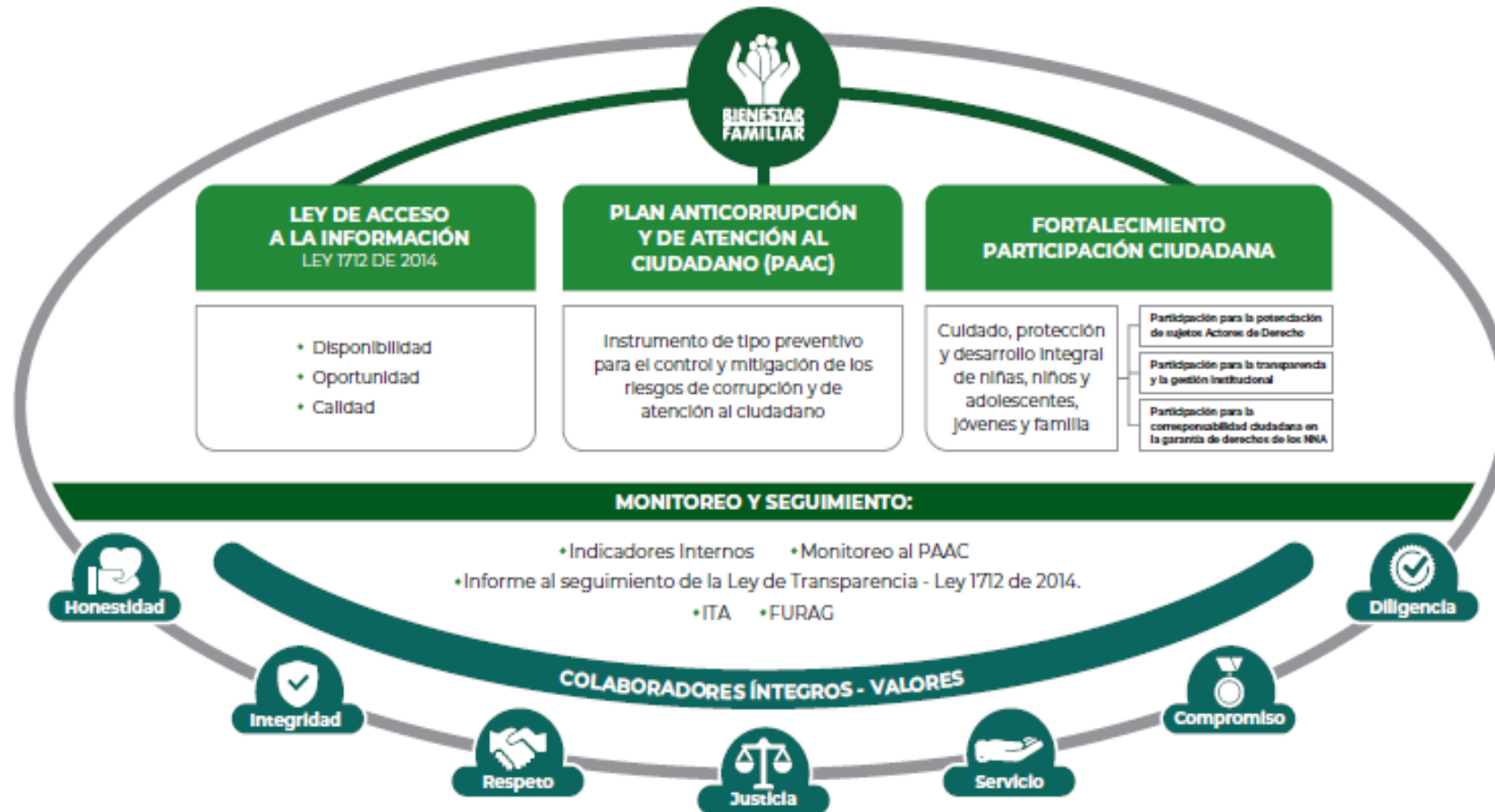
ATENCIÓN DURANTE EL TODO EL CURSO DE VIDA



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



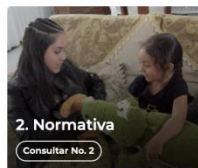
Transparencia y Acceso a la Información Pública

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



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

Enfoque Territorial Y Diferencial - OFERTA



PRIMERA INFANCIA



Proyecto Misional	Unidades	Cupos	Usuarios
Primera Infancia	576	12.082	12.082
SERVICIO DE EDUCACIÓN COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	390	4.609	4.609
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	7	202	202
HCB - COMUNITARIO	275	3.049	3.049
HCB FAMI - FAMILIAR	108	1.358	1.358
SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	177	7.073	7.073
ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL			
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	4	504	504
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	27	2.813	2.813
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR			
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	138	2.686	2.686
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	8	1.070	1.070
OTRAS FORMAS DE ATENCION (EIR)	9	400	400

INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD



Proyecto Misional	Unidades	Cupos	Usuarios
Infancia	-	700	700
PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL	-	700	700
GENERACIÓN EXPLORA		175	175
GENERACIÓN EXPLORA RURAL		525	525

Proyecto Misional	Unidades	Cupos	Usuarios
Adolescencia y Juventud	-	990	990
APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA	-	990	990
GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES (BID)		549	549
GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES (BID)	-	441	441

NUTRICION



Proyecto Misional	Unidades	Cupos	Usuarios
Nutrición	3	859	1.020
ATENCIÓN Y PREVENCIÓN A LA DESNUTRICIÓN	-	150	311
1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO		150	311
OTRAS ACCIONES DE APOYO ALIMENTARIO	3	709	709
ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL POR CONVENIOS O CONTRATOS DE APORTE	3	709	709

FAMILIA

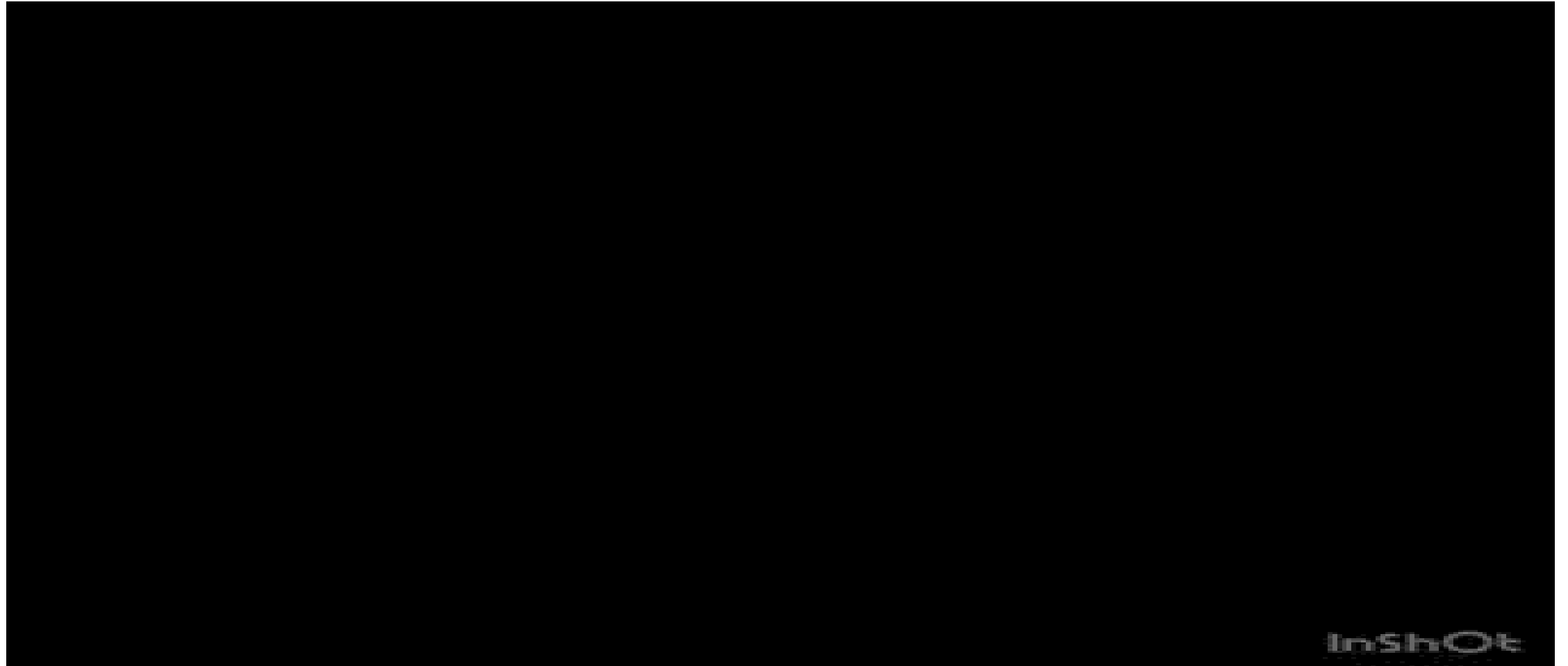


Proyecto Misional	Unidades	Cupos	Usuarios
Familias y Comunidades	-	1.518	4.554
ACOMPANAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	-	1.518	4.554
MI FAMILIA URBANA	-	1.518	4.554



FICHA DE REGISTRO DE EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS	
MODALIDAD	FAMILIAR
SERVICIO	DIMF
UNIDAD DE ATENCION	TUCRECER SAMACA A12
CATEGORIA	1. REGRESO A ALA PRESENCIALIDAD
NOMBRE DE LA EXPERIENCIA	DE REGRESO A NUESTRA AVENTURA PRESENCIAL
OBJETIVO DE LA EXPERIENCIA	Desarrollar en niños niñas y mujeres gestantes espacios y experiencias de interacción que permita el disfrute de los diferentes momentos y etapas de desarrollo en la educación inicial.
POBLACION PARTICIPATE	Niños niñas y mujeres gestantes

EXPERIENCIAS EXITOSAS – CENTRO ZONAL TUNJA 1







4. INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN.



PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS

CENTRO ZONAL TUNJA 1



	Programación vigente 2021				Ejecución 2021				
	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto Ejecutado (Mill)	% Ejecución Cupos
Primera Infancia	576	12.082	12.082	33.276	576	11.875	14.249	31.909	98,3%
SERVICIO DE EDUCACIÓN COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	390	4.609	4.609	11.574	390	4.589	5.757	10.866	99,6%
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	7	202	202		7	202	224		100,0%
HCB - COMUNITARIO	275	3.049	3.049		275	3.029	3.407		99,3%
HCB FAMI - FAMILIAR	108	1.358	1.358		108	1.358	2.126		100,0%
SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	177	7.073	7.073	21.548	177	6.886	8.092	20.889	97,4%
ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL									100,0%
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	4	504	504		4	504	562		94,2%
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	27	2.813	2.813		27	2.650	2.968		94,2%
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR									
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	138	2.686	2.686		138	2.686	3.430		100,0%
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	8	1.070	1.070		8	1.046	1.132		97,8%
OTRAS FORMAS DE ATENCION (EIR)	9	400	400	154	9	400	400	154	



5. INFORME GESTIÓN CONTRACTUAL ASOCIADA A METAS.



PRIMERA INFANCIA



Proyecto Misional	Modalidad	Servicio/ Estrategia	Programación vigente 2021				Ejecución 2021				
			Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto Ejecutado (Mill)	% Ejecución Cupos
Primera Infancia			576	12.082	12.082	33.276	576	11.875	14.249	31.909	98,3%
SERVICIO DE EDUCACIÓN COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA			390	4.609	4.609	11.574	390	4.589	5.757	10.866	99,6%
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO			7	202	202		7	202	224		100,0%
HCB - COMUNITARIO			275	3.049	3.049		275	3.029	3.407		99,3%
HCB FAMI - FAMILIAR			108	1.358	1.358		108	1.358	2.126		100,0%
SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA			177	7.073	7.073	21.548	177	6.886	8.092	20.889	97,4%
ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL											100,0%
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL			4	504	504		4	504	562		94,2%
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL			27	2.813	2.813		27	2.650	2.968		94,2%
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR											
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR			138	2.686	2.686		138	2.686	3.430		100,0%
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL			8	1.070	1.070		8	1.046	1.132		97,8%
OTRAS FORMAS DE ATENCION (EIR)			9	400	400	154	9	400	400	154	

INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD



Proyecto Misional	Modalidad	Servicio/ Estrategia	Programación vigente 2021				Ejecución 2021				
			Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto Ejecutado (Mill)	% Ejecución Cupos
Infancia			-	700	700	331	-	700	700	326	100,0%
PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS Y NIÑOS			-	700	700	331		700	700	326	100,0%
GENERACIÓN EXPLORA				175	175		-	175	175		100,0%
GENERACIÓN EXPLORA RURAL				525	525			525	525		100,0%
Adolescencia y Juventud			-	990	990	555	-	990	990	415	100,0%
APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES			-	990	990	555	-	990	990	415	100,0%
GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES (BID)				549	549		-	549	549		100,0%
GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES (BID)			-	441	441			441	441		100,0%

FAMILIA



Proyecto Misional	Modalidad	Servicio/ Estrategia	Programación vigente 2021				Ejecución 2021				
			Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto Ejecutado (Mill)	% Ejecución Cupos
Familias y Comunidades			-	1.518	4.554	1.456	-	1.428	5.312	1.456	94,1%
ACOMPañAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO			-	1.518	4.554	1.456	-	1.428	5.312	1.456	94,1%
MI FAMILIA URBANA			-	1.518	4.554		-	1.428	5.312		94,1%

FAMILIA



Proyecto Misional	Modalidad	Servicio/ Estrategia	Programación vigente 2021				Ejecución 2021				
			Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Usuarios	Presupuesto Ejecutado (Mill)	% Ejecución Cupos
Nutrición			3	859	1.020	551	3	859	1.080	507	100,0%
ATENCIÓN Y PREVENCIÓN A LA DESNUTRICIÓN			-	150	311	551	-	150	371	507	100,0%
1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO				150	311		-	150	371		100,0%
OTRAS ACCIONES DE APOYO ALIMENTARIO			3	709	709	-	3	709	709	-	
ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL POR CONVENIOS O CONTRATOS DE APOYO			3	709	709	-	3	709	709	-	100,0%

6

tema priorizado en la consulta previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

6. Resultados consulta previa



NUMERO DE ENCUESTAS
321

PARTICIPACIÓN:

62% USUARIOS
5% ESTADO
7% PROVEEDORES
15% ALIADOS ESTRATEGICOS
6% COMUNIDAD
5% SOCIEDAD

RESULTADO:
ATENCIÓN INTEGRAL NIÑOS Y
NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

		Mecanismos
Estrategias	1. Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial	I. Acompañamiento pedagógico Mis Manos te Enseñan II. Acompañamiento Psicosocial priorizado III. Seguimiento al estado de salud IV. Seguimiento al proceso de desarrollo
	2. Entrega física de RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios	I. Ración Para Preparar unificada para el consumo de un mes II. Kit Pedagógico y Guía Mis manos te Enseñan <small>ESTE SOLO PARA 2020</small> <small>2021: PROCESO DE REGRESO A LA PRESENCIALIDAD</small>

- Las prácticas y retos han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.
- Resignificación y mayor participación de la figura de los hombres en la familia
- Las familias asumen su corresponsabilidad en el desarrollo de las niñas y niños.
- Las familias han descubierto nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños y los han involucrado más al interior de sus hogares.

LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- Los enlaces de asistencia técnica han demostrado una gran capacidad para generar soluciones ante las problemáticas que puedan surgir en el proceso de atención de los servicios de primera infancia del ICBF.
- El talento humano hoy conoce de forma más cercana a sus familias.
- La utilización de medios virtuales en el marco de la contingencia ha promovido el desarrollo de experiencias de conocimiento entre el talento humano de las EAS y UDS.
- El talento humano ha sorteado el desafío de apropiarse y usar herramientas virtuales para generar relaciones vinculantes con las familias.
- El talento humano de las regionales y centros zonales han logrado aunar esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niñas y niños con recursos pedagógicos pertinentes y accesibles.

RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

PARA PRIMERA INFANCIA EL RETO ESTA EN SENSIBILIZAR A MADRES COMUNITARIAS, AGENTES EDUCATIVOS Y PADRES DE FAMILIA; GARANTIZANDO UNA EDUCACION INICIAL EN EL MARCO DE LA ATENCION INTEGRAL CON CALIDAD EN PRO DEL INTERES SUPERIOR Y LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS EN EL DESARROLLO DE SUS POTENCIALIDADES.





7. COMPROMISOS ADQUIRIDOS: INFORME PARA EL SEGUIMIENTO





COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Realizar asistencia técnica y acompañamiento a las EAS y puntos de entrega primarios de Alimentos de alto valor nutricional adscritos al centro zonal Tunja 1, en todo lo relacionado con programación, recibo, manejo y entrega de A.A.V.N	Equipo de Nutrición	21/02/2021
Difundir la información a los municipios interesados, una vez se de apertura a convenios interadministrativos de A.A.V.N	Equipo de Nutrición	21/02/2021



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

En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias



Logros:

- ❖ Brindar respuestas oportunas y con calidad.
- ❖ Desde la oficina de atención al ciudadano del Centro Zonal Tunja 1 en conjunto con el equipo de Asistencia técnica y Apoyo a Supervisión se ha logrado mantener un estado **ÓPTIMO** de los indicadores que miden al Centro Zonal.
- ❖ Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS mediante alertas preventivas.
- ❖ Medición de la satisfacción del canal presencial con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Retos:

- ❖ Dar respuesta al 100% las PQRS con calidad y oportunidad.
- ❖ Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
- ❖ Continuar brindando un servicio de calidad, dentro de los términos establecidos donde la prioridad se centre en el servicio al ciudadano

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ TUNJA 1 VIGENCIA 2021

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Información y Orientación con Trámite (IOT)	22	30 días
	Solicitud restablecimiento de derechos (SRD)	09	Teniendo en cuenta naturaleza de la petición no se establece oportunidad de respuesta.
	Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	35	Teniendo en cuenta naturaleza de la petición no se establece oportunidad de respuesta.

Es de aclarar que, si bien se relacionan datos relacionados con protección, la Oficina de Servicios y Atención al Ciudadano del Centro Zonal Tunja 1 registra y direcciona estas peticiones al Centro Zonal Tunja 2 quien es el competente para dar trámite a estas peticiones.



TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	REGISTROS	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Reclamos	Suspensión del Servicio	03	30 días
	Maltrato a usuarios del programa	02	
	Maltrato a NNA	07	
	Mal uso del producto	04	
	Incumplimiento de la minuta	05	
	Incumplimiento de obligaciones contractuales	04	
	Idoneidad del recurso Humano	05	
	Cobros NO autorizados	03	
	TOTAL	33	
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)	Hogares Comunitarios de Bienestar (HCB)	32	30 días
	FAMI	12	
	Centro de Desarrollo Infantil (CDI)	10	
	Hogares Infantiles (HI)	13	
	TOTAL	67	

Mediante el decreto 491 de 2020, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF modificó los términos de respuesta de los derechos de petición, lo anterior, teniendo en cuenta el estado de emergencia sanitaria.



CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ TUNJA 1 VIGENCIA 2021 HASTA 31 DICIEMBRE

Tipo	Principales motivos	AGOSTO 2021	Oportunidad Respuesta
Derecho de Petición	Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)	67	30 días
	Información y Orientación (IO)	13	Inmediata
	Información y Orientación con Trámite (IOT)	22	30 días
	Quejas	6	30 días
	Reclamos	33	30 días
Solicitud de Restablecimiento	Solicitud de Restablecimiento de Derechos(SRD)	9	N/A
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos-Otras Autoridades (SRD-OA)	6	1 a 15 días
	Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	35	N/A

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



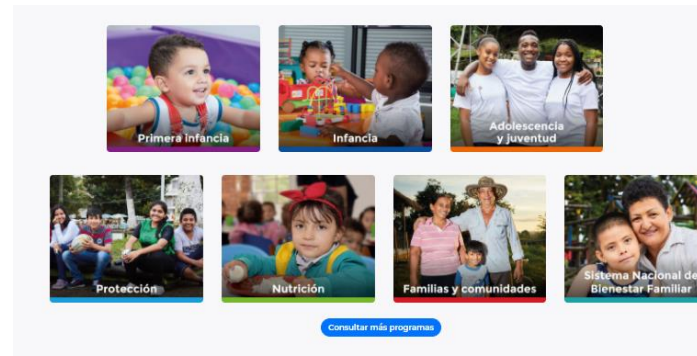
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



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



9. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS





PÚBLICA

GRACIAS



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



**BIENESTAR
FAMILIAR**