Gobierno del
Cambio

BIENESTAR
FAMILIAR

BIENESTAR FAMILIAR

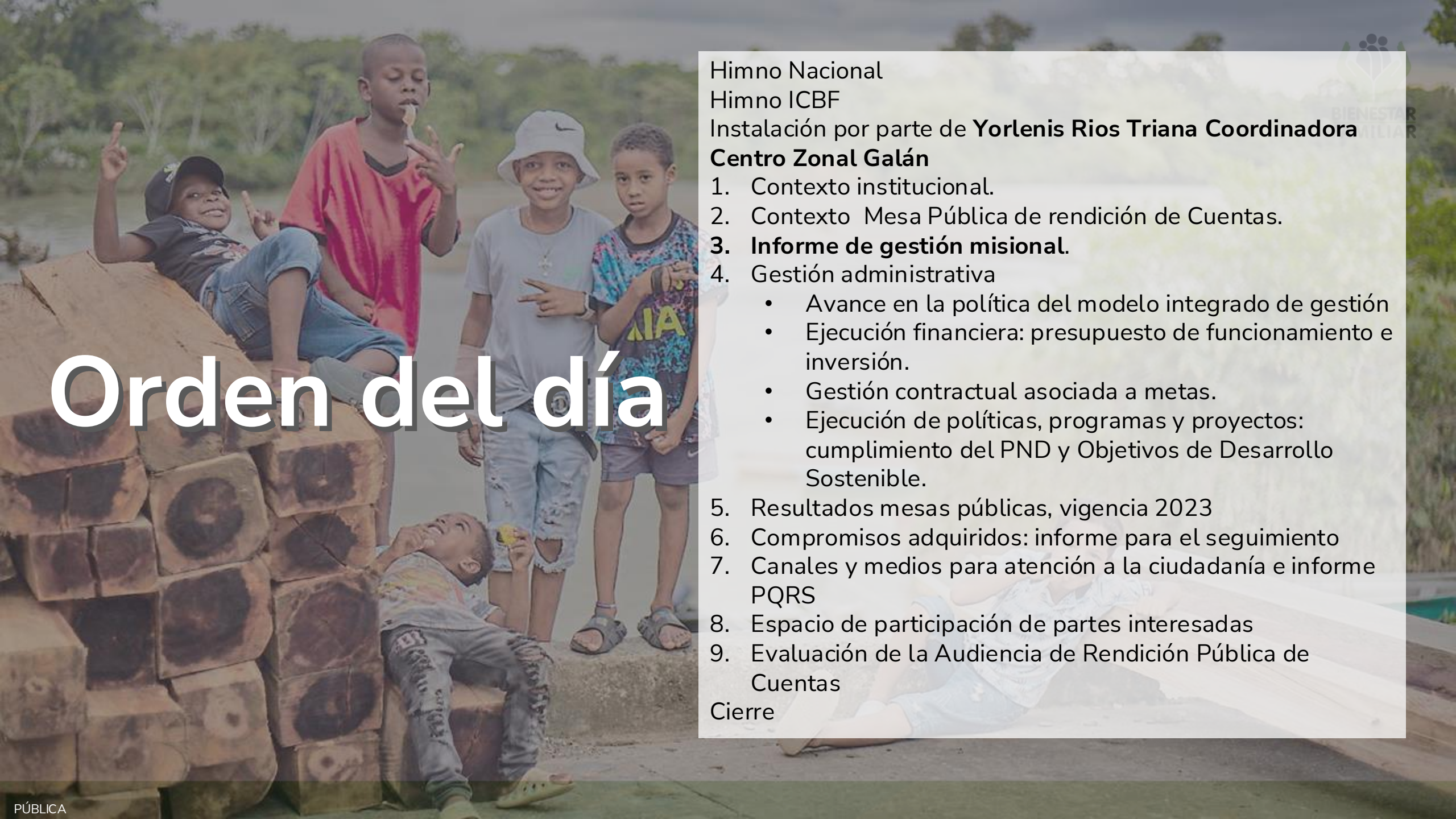
# Mesa Pública Rendición de cuentas – 2023

**Centro Zonal Galán**
**20 de Septiembre de 2024**

PÚBLICA

# Indicaciones

- Silenciar los micrófonos y apagar cámara de video
- Se informa que la reunión se grabará
- Se solicita a los asistentes, acercarse a firmar la asistencia, al puesto de registro que se encuentra al ingreso del auditorio
- Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra



# Orden del día

Himno Nacional
Himno ICBF
Instalación por parte de **Yorlenis Rios Triana Coordinadora Centro Zonal Galán**

1. Contexto institucional.
2. Contexto  Mesa Pública de rendición de Cuentas.
3. **Informe de gestión misional**.
4. Gestión administrativa
    - Avance en la política del modelo integrado de gestión
    - Ejecución financiera: presupuesto de funcionamiento e inversión.
    - Gestión contractual asociada a metas.
    - Ejecución de políticas, programas y proyectos: cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
5. Resultados mesas públicas, vigencia 2023
6. Compromisos adquiridos: informe para el seguimiento
7. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
8. Espacio de participación de partes interesadas
9. Evaluación de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas

Cierre

BIENESTAR FAMILIAR

# Contexto Institucional

PÚBLICA

# Apuestas de país por mejorar las condiciones de vida
## de los niños, niñas y adolescentes

**1** Más oportunidades para la primera infancia en los territorios

- 2.700.000 niños y niñas
- 400 municipios (255 PDET- ZOMAC)

**2** Prevención articulada de las violencias contra niños, niñas y adolescentes

- Estrategia Atrapasueños
- Atención a las Familias

**3** Protección y atención a las vulneraciones

- Sistema Justicia Familiar
- Justicia restaurativa en SRPA

**4** Contribución al Derecho humano a la alimentación

- Investigación Alimentaria
- Zonas de recuperación alimentaria
- Soberanía alimentaria

# ICBF

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

Creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad- Decreto No. 1074 de 2023.

**33** regionales

**215** centros zonales

**1.125** municipios con atención del ICBF

**2.358.535** usuarios atendidos en 2023*

**$9,78** billones (Inversión 2023)

**15.876** colaboradores en 2023

PÚBLICA

# Plataforma estratégica

## MISIÓN

Liderar la protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia, a través de la articulación e implementación de las políticas públicas dirigidas a ellos y ellas, el fortalecimiento de la oferta del servicio público de bienestar familiar para la promoción de su pleno desarrollo, la consolidación de sus proyectos de vida y el fortalecimiento de las capacidades de sus familias, comunidades y territorios, promoviendo la equidad como expresión de justicia social y fundamento de la paz.

## VISIÓN

En el 2030 el ICBF, como entidad articuladora de los diferentes sectores y actores territoriales que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, consolidará la materialización de condiciones que permiten el desarrollo y la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes posicionándose como la generación de la vida, la paz y la justicia social.

# Plataforma estratégica

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Fortalecer el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes a partir de una oferta que brinde oportunidades, experiencias y escenarios significativos encaminados a profundizar sus capacidades, habilidades, intereses, talentos y vocaciones, contribuya a la construcción de su identidad y de su liderazgo e incidencia en la transformación de sus comunidades y territorios.

Fortalecer la atención integral a la primera infancia, con énfasis en el mejoramiento de las condiciones de calidad, oportunidad y pertinencia de la educación inicial, aportando a su universalización y a la consolidación de transiciones armónicas en el sistema educativo bajo un enfoque territorial e intercultural.

Afianzar desde una perspectiva intercultural e inclusiva, las capacidades de cuidado y crianza de las familias, reconociéndolas como sujeto colectivo de derechos que en ejercicio de su rol como corresponsables en la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes consolidan sus comunidades y territorios como escenarios de protección integral.

Implementar acciones interinstitucionales que favorezcan un adecuado estado nutricional en la niñez y aseguren a niñas, niños y adolescentes, de acuerdo con su momento de vida, la disponibilidad de alimentos, el acceso y consumo de los mismos en la cantidad y las condiciones de calidad e inocuidad necesarias, a partir del reconocimiento de saberes y prácticas alimenticias de las familias, comunidades y territorios.

Cualificar la capacidad institucional para identificar situaciones, condiciones o características particulares de las niñas, niños y adolescentes que demandan atenciones diferenciales garantizando la inclusión, pertinencia y valoración del acervo cultural dentro del marco de la atención integral.

Fortalecer la calidad de la gestión del proceso de restablecimiento de derechos y su oferta para asegurar la humanización del servicio y la prevalencia de la atención integral de niñas, niños y adolescentes, con base en el reconocimiento de las características individuales, familiares, comunitarias, sociales y culturales.

Consolidar una cultura organizacional basada en principios de calidad, oportunidad, calidez, innovación e integralidad para fortalecer sus programas y estrategias desde la gestión intra e inter institucional, la toma de decisiones basada en evidencia, la seguridad digital, la privacidad de la información y la mitigación de los impactos ambientales, fomentando el bienestar y el trabajo digno de su talento humano.

Modernizar la gestión de la entidad a través de la adecuación de la arquitectura institucional, infraestructura tecnológica y el rediseño de sus programas desde una perspectiva territorial, asegurando procesos técnicos y administrativos que soporten su gestión misional y garantizando el uso eficiente y transparente de los recursos.

Posicionar el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como articulador de la gestión en el orden nacional y territorial que, garantiza condiciones políticas, sociales, éticas, técnicas y financieras para el ejercicio pleno de los derechos de la niñez y las familias con enfoque territorial, inclusivo y diferencial al servicio de la equidad y la justicia social.

# Modelo de Transparencia y Ética Pública

## 7 Componentes

BIENESTAR FAMILIAR

# CONTEXTO

# Mesa Pública de Rendición de cuentas

PÚBLICA

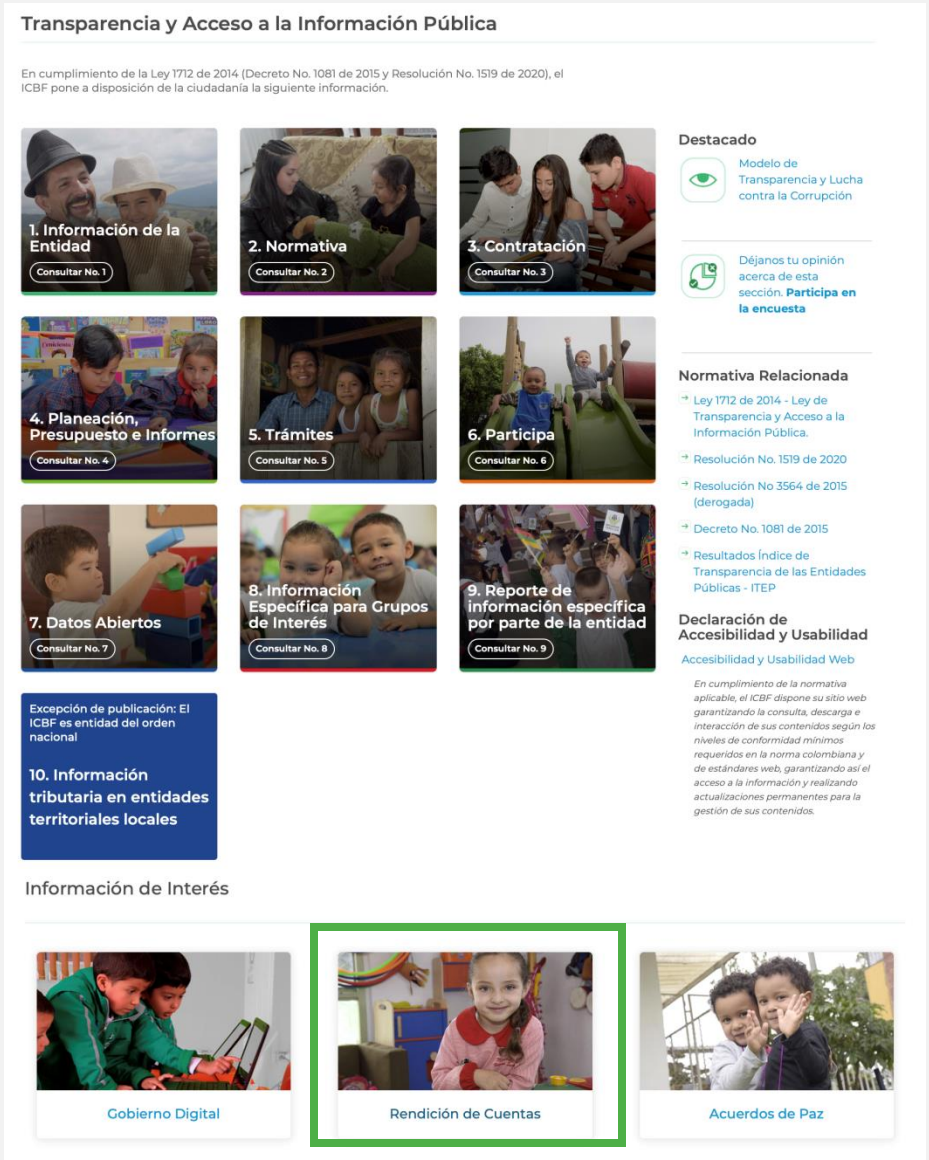
# ¿Qué es rendir cuentas?

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 los actores interesados (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.

# MARCO NORMATIVO

| | |
|---|---|
| Ley 1712 de 2014 | Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |
| Decreto 183 de 2015 | Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012. |
| Ley 1755 de 2015 | -Ley que regula el derecho fundamental de petición.<br>-Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana. |
| Decreto 1499 de 2017 | Por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. |
| Decreto 1081 de 2015 | Metodología y estándares, que deben cumplir las entidades públicas: «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015». |
| Decreto 230 de 2021 | Por la cual se crea el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC), |
| Documento CONPES 167 de 2013 | “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”. |
| LEY 2195 DE 2022 | Programa de Transparencia y Ética Pública |

# Micrositio de Transparencia - Página web



BIENESTAR FAMILIAR

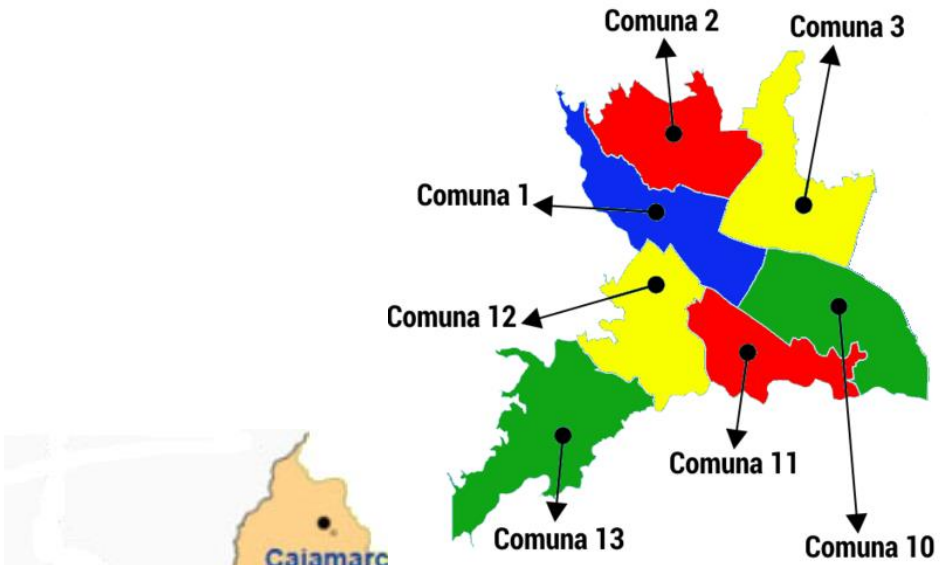
# Informe de Gestión Misional

PÚBLICA

# SERVICIOS DE PROTECCION

**Centro Zonal Galán, ubicado en:**
CALLE 13 No. 2 – 99 BARRIO CENTRO
IBAGUE - TOLIMA

## COMUNAS DE IBAGUE Y MUNICIPIOS DE INFLUENCIA



**Zonas de Influencia municipal:**

- Rovira
- Cajamarca
- Roncesvalles

**Corregimientos de Ibagué:**

- Calambeo
- Dantas
- Laureles
- Coello
- Cocora
- Gamboa
- Tapias
- Toche
- Juntas
- Villa Restrepo

# Experiencias exitosas 2023

Temática: Articulación del SNBF

**Descripción:** Construcción y socialización de rutas para la atención de situaciones de violencia, consumo de SPA y prevención del suicidio, en el marco del Comité de Convivencia Escolar.

# Experiencias exitosas 2023

Temática: Fortalecimiento de Defensorías de Familias

**Descripción:** Fortalecimiento de las defensorías de familia, mediante el nombramiento en carrera administrativa de los equipos técnicos interdisciplinarios.

# Experiencias exitosas 2023

Temática: Restablecimiento de Derechos con la vinculación del SNBF.

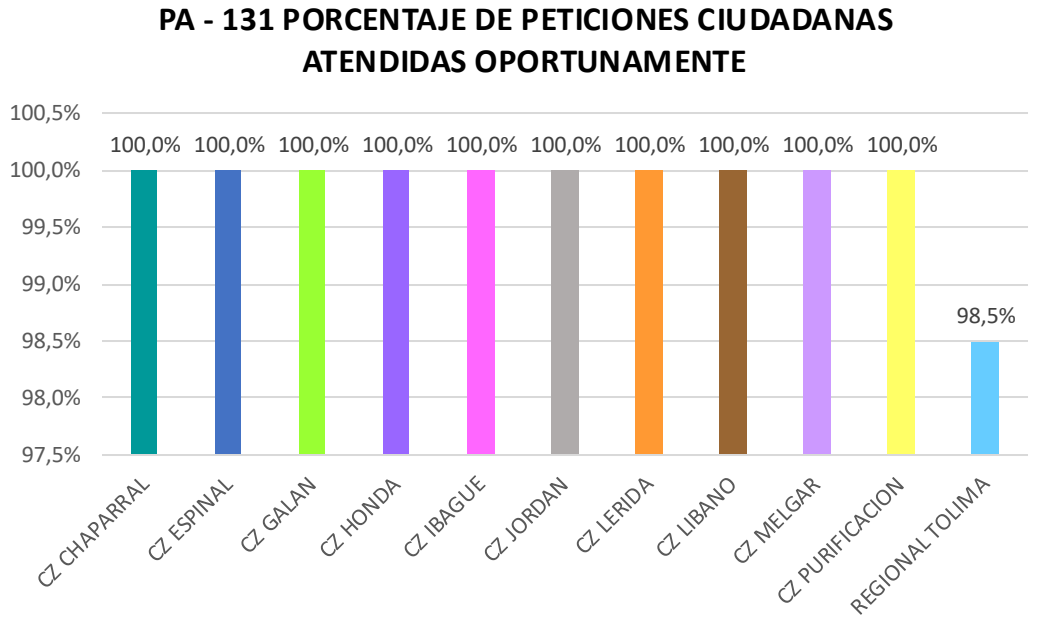
**Descripción:** Vinculación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en los Procesos de Restablecimiento de Derechos para el logro de garantías en la superación de amenazas y vulneraciones a niños, niñas y adolescentes (educación).

BIENESTAR FAMILIAR

# Informe de Gestión Administrativa

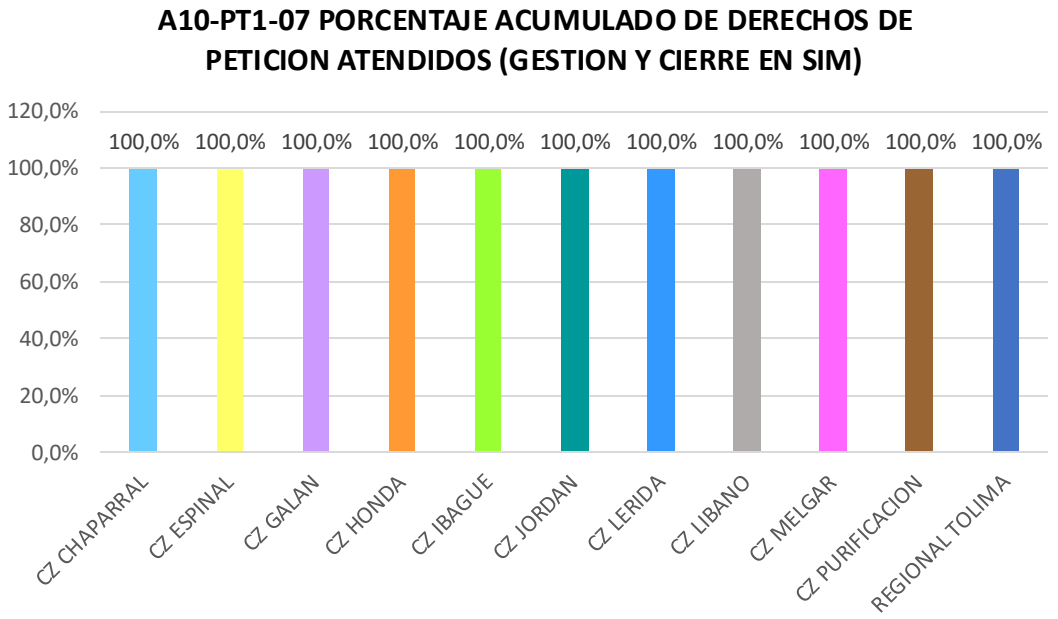
PÚBLICA

# Indicadores de Atención al Ciudadano – 2023 -



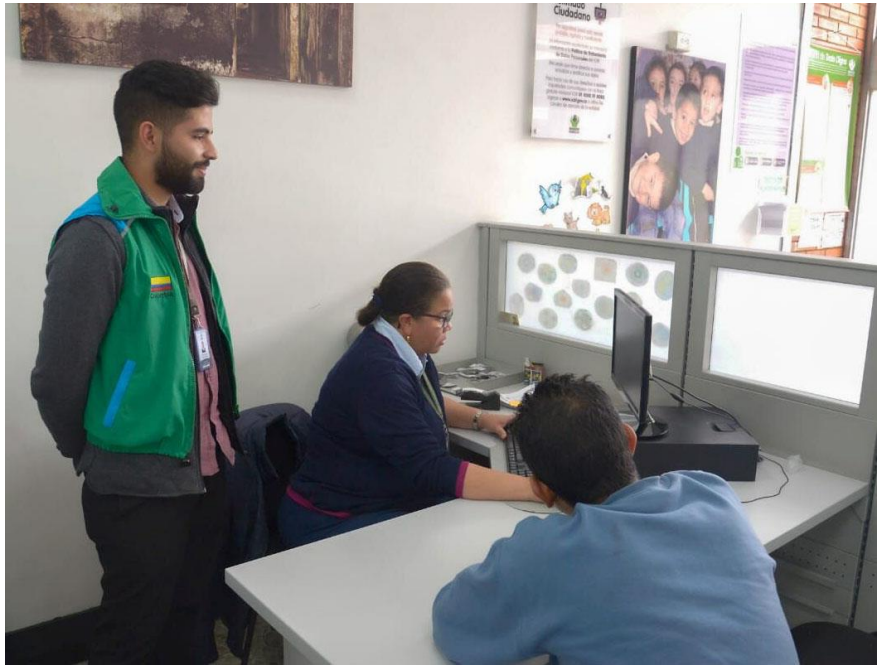

**OBJETIVO**: Realizar el seguimiento a la respuesta oportuna y congruente que se brinda a las peticiones ciudadanas registradas en SIM, dentro de los términos legalmente establecidos.

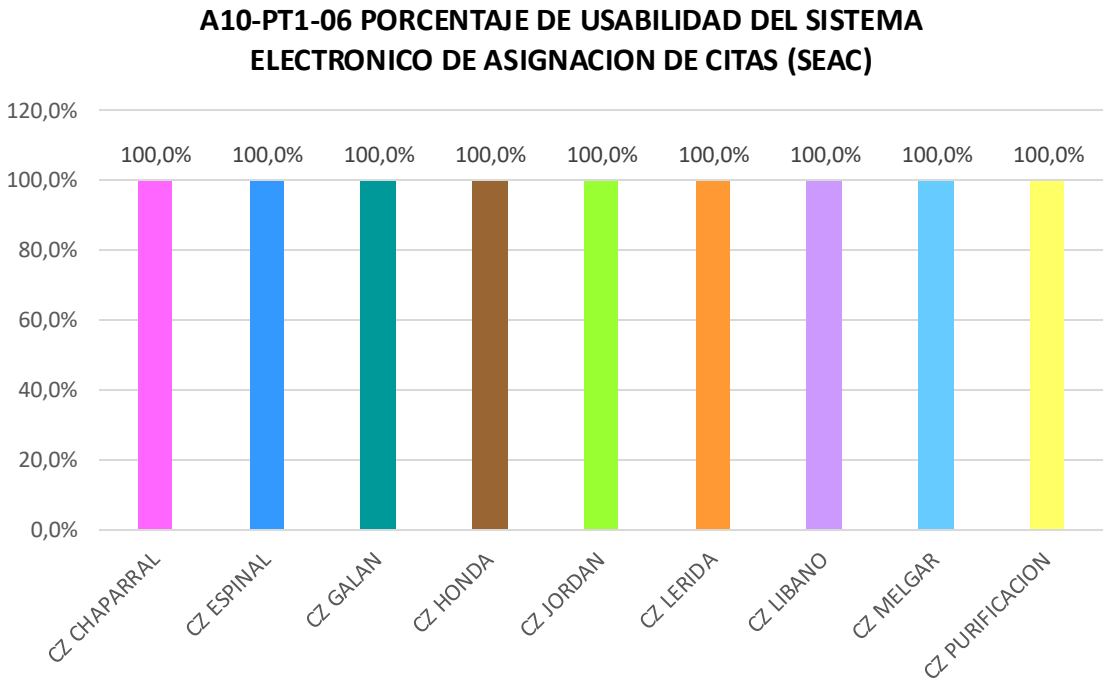
# Indicadores de Atención al Ciudadano – 2023-




**OBJETIVO**: Realizar seguimiento a los derechos de petición acumulados de periodos anteriores, que han sido gestionados inoportuna o inadecuadamente, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Gestión de PQRS.

# Indicadores de Atención al Ciudadano – 2023-



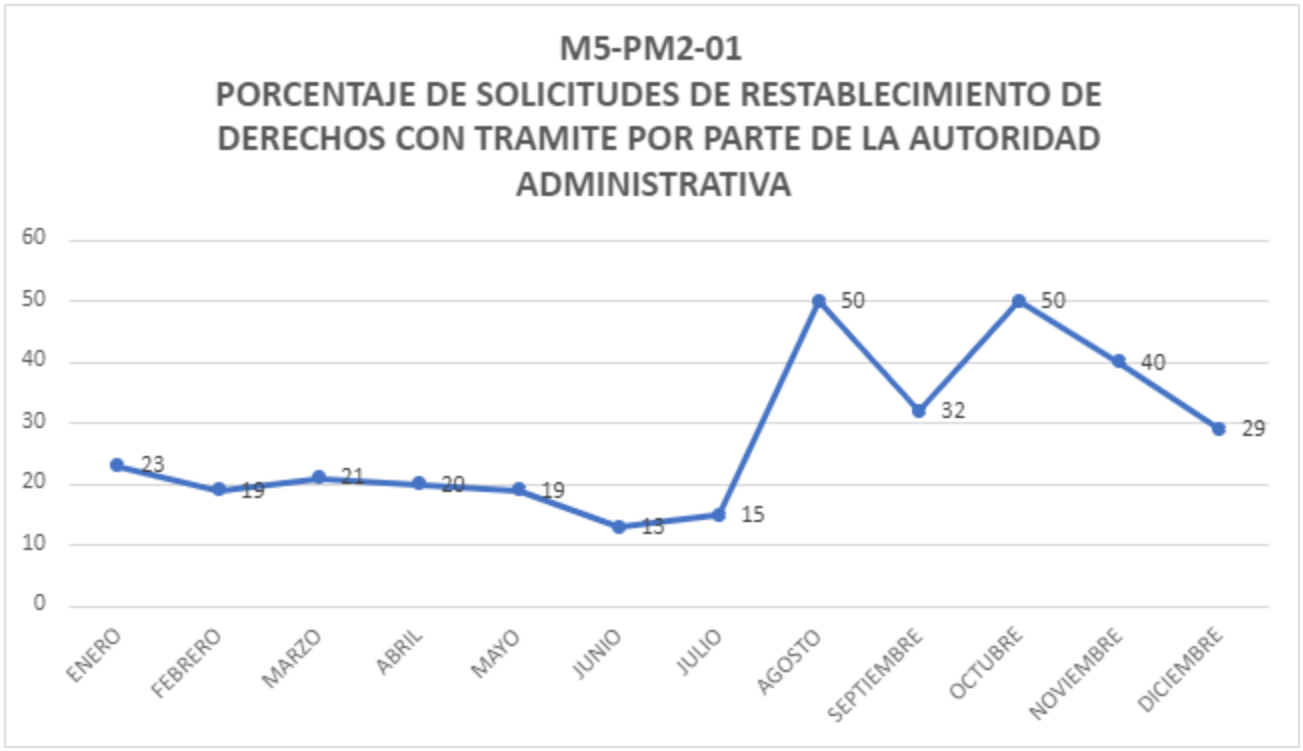



**OBJETIVO**: Realizar seguimiento al uso de la herramienta SEAC durante el periodo de medición a nivel regional

# Indicadores Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos – PARD- 2023

**OBJETIVO**: 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. Permite identificar la cantidad de procesos de atención con pérdida de competencia.

# Indicadores Proceso administrativo de Restablecimiento de Derechos 2023 – PARD-



**OBJETIVO**: Identificar la proporción de solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias verdaderas activas a la fecha, sin algún trámite por parte de la autoridad administrativa en menos de 10 días hábiles.

# Indicadores Proceso administrativo de Restablecimiento de Derechos 2023 – PARD-

**OBJETIVO**: Identificar la proporción de peticiones de asuntos conciliables, que no hayan sido atendidos dentro de los tres (3) meses siguientes de la solicitud, términos descritos en la Ley 640 de 2001, frente al total de asuntos extraprocesales creados en el periodo evaluado.

# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

| CENTRO ZONA GALAN | PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS | | |
|---|---|---|---|
| | CONSOLIDADO DE ATENCION (a 31 de DICIEMBRE DE 2023) | | |
| **Clasificación** | **Modalidad de Atención** | **Municipio** | **Inversión Ejecutada** |
| **De Ubicación Inicial** | Centro de Emergencia | Ibagué | $2,049,368,561 |
| **De apoyo y fortalecimiento a la familia o red vincular** | Apoyo psicológico especializado | Ibagué | $119,873,822 |
| | Externado Jornada Completa | Ibagué | $305,440,216 |
| | Externado Media Jornada | Ibagué | $482,658,732 |
| | Intervención de apoyo psicosocial | Ibagué | $74,228,249 |

# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

| CENTRO ZONA GALAN | PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS | | |
|---|---|---|---|
| | CONSOLIDADO DE ATENCION (a 31 de DICIEMBRE DE 2023) | | |
| **Clasificación** | **Modalidad de Atención** | **Municipio** | **Inversión Ejecutada** |
| **De apoyo y fortalecimiento a la familia o red vincular** | Hogar Gestor Discapacidad | Ibagué | $9,487,464 |
| | Hogar Gestor Discapacidad | Roncesvalles | $2,395,151 |
| | Hogar Gestor Discapacidad | Rovira | $45,880,467 |
| | Hogar Gestor Víctimas del Conflicto Armado Sin discapacidad ni enfermedad de cuidado especial | Ibagué | $11,559,792 |

# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

| CENTRO ZONA GALAN | PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS | | |
|---|---|---|---|
| | CONSOLIDADO DE ATENCION (a 31 de DICIEMBRE DE 2023) | | |
| **Clasificación** | **Modalidad de Atención** | **Municipio** | **Inversión Ejecutada** |
| **De apoyo y fortalecimiento a la familia o red vincular** | Hogar Gestor - Desplazamiento Forzado con discapacidad – Auto 006 | Rovira | $9,181,416 |
| **Modalidad de acogimiento residencial** | Casa Hogar - PARD | Ibagué | $1,182,770,494 |
| | Casa Universitaria | Ibagué | $1,356,964,503 |

# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

| CENTRO ZONA GALAN | PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS | | |
|---|---|---|---|
| | CONSOLIDADO DE ATENCION (a 31 de DICIEMBRE DE 2023) | | |
| **Clasificación** | **Modalidad de Atención** | **Municipio** | **Inversión Ejecutada** |
| **Modalidad de acogimiento residencial** | Internado | Ibagué | $8,115,230,268 |
| | Internado Discapacidad Intelectual | Ibagué | $1,651,181,055 |
| | Internado Discapacidad psicosocial | Ibagué | $485,057,467 |
| | Internado – Violencia sexual | Ibagué | $755,776,139 |
| | Internado – Gestantes y/o en periodo de Lactancia | Ibagué | $1,155,398,086 |

| INVERSIÓN MUNICIPAL PROTECCIÓN | |
|---|---|
| Ibagué | $17,754,994,848 |
| Rovira | $55,061,883 |
| Roncesvalles | $2,395,151 |

| TOTAL, INVERSIÓN ZONAL PROTECCION |
|---|
| $17,812,451,882 |

| INVERSIÓN MUNICIPAL PREVENCIÓN | | |
|---|---|---|
| **Municipio** | **Breve Descripción Modalidad** | **Valor** |
| Ibagué | Primera Infancia (CDI, hogar infantil, HCB agrupado), infancia (de TU a TU, atrapasueños) y adolescencia y juventud (de TU a TU, espacios comunitarios) | $32.271.118.979 |
| Rovira | Nutrición (1000 días para cambiar el mundo), Familia y comunidades (Mi familia Rural), Primera infancia (CDI, Desarrollo familiar), infancia (atrapasueños) y adolescencia (espacios comunitarios). | $3.087.656.954 |
| Roncesvalles | Primera Infancia (CDI, hogar infantil), infancia (de TU a TU, atrapasueños) y adolescencia y juventud (de TU a TU) | $1.114.918.851 |
| Cajamarca | Nutrición (1000 días para cambiar el mundo), Familia y comunidades (Mi familia Rural), Primera infancia (hogar infantil, CDI, HCB agrupado), infancia (atrapasueños) y adolescencia (espacios comunitarios). | $1.864.882.011 |

| TOTAL, INVERSIÓN ZONAL PREVENCIÓN |
|---|
| $53.522.970.728 |

# INFORME GESTION CONTRACTUAL 2023 PROTECCION

| SERVICIO DE ATENCION | CUPOS CONTRATADOS | CUPOS EJECUTADOS | USUARI@S ATENDIDOS EN EL AÑO |
|---|---|---|---|
| Centro de Emergencia | 45 | 72 | 1473 |
| Apoyo psicológico especializado | 35 | 35 | 73 |
| Intervención de apoyo psicosocial | 14 | 14 | 28 |
| Externado Jornada Completa | 40 | 29 | 68 |
| Externado media Jornada | 65 | 43 | 104 |
| Hogar Gestor Discapacidad - Ibagué | 2 | 2 | 8 |
| Hogar Gestor Victimas del conflicto armado sin discapacidad ni enfermedad de cuidado especial - Ibagué | 2 | 5 | 17 |
| Casa Hogar - PARD | 55 | 55 | 111 |
| Casa Universitaria | 54 | 54 | 55 |
| Internado | 249 | 337 | 779 |

# INFORME GESTION CONTRACTUAL 2023 PROTECCION

| SERVICIO DE ATENCION | CUPOS CONTRATADOS | CUPOS EJECUTADOS | USUARI@S ATENDIDOS EN EL AÑO |
|---|---|---|---|
| Internado Discapacidad Intelectual | 63 | 63 | 126 |
| Internado Discapacidad Psicosocial | 17 | 17 | 37 |
| Internado - Violencia Sexual | 34 | 30 | 70 |
| Internado – Gestantes y/o en periodo de Lactancia | 50 | 46 | 106 |
| Hogar Gestor Discapacidad - Roncesvalles | 1 | 1 | 4 |
| Hogar Gestor Discapacidad - Rovira | 10 | 10 | 37 |
| Hogar Gestor desplazamiento forzado con discapacidad – Auto 006 - Rovira | 2 | 2 | 7 |

| Promedio de Ejecución | |
|---|---|
| Total Cupos Contrados | 738 |
| Total Cupos Ejecutados | 815 |

# INFORME GESTION CONTRACTUAL 2023 PREVENCION

| SERVICIO DE ATENCION | CUPOS CONTRATADOS | CUPOS EJECUTADOS | USUARI@S ATENDIDOS EN EL AÑO |
|---|---|---|---|
| Ibagué | 14.148 | 14.139 | 15.411 |
| Rovira | 998 | 999 | 1.200 |
| Roncesvalles | 393 | 393 | 407 |
| Cajamarca | 724 | 724 | 881 |

| Promedio de Ejecución | |
|---|---|
| Total Cupos Contrados | 16.263 |
| Total Cupos Ejecutados | 16.255 |

BIENESTAR FAMILIAR

# Resultados Mesa Pública 2023

PÚBLICA

# Consulta previa

| | |
|---|---|
| Numero de encuestas | 16 |
| Asistentes | Usuarios<br>Estado<br>Proveedores |
| Tema seleccionado | **Servicios y estrategias para el Restablecimiento de Derechos para la Infancia y la Adolescencia** |

# ¿Cómo vamos 2024?

# Cuanto hemos avanzado 2024 - Financiera

| | Programación Metas Sociales Y Financieras | | |
|---|---|---|---|
| | 2023 | 2024 | En este momento (Julio) |
| Protección | $17,812,451,882 | $12.881.450.990 | $7.797.605.366 |

# Cuanto hemos avanzado 2024 - Contractual

| Tipo de contrato | Valor -2024 | Cupos - 2024 |
|---|---|---|
| Contratos de aporte | $7.797.605.366. | 616 |
| TOTAL | $7.797.605.366. | 616 |

BIENESTAR FAMILIAR

# Informe de ejecución

## Políticas, programas y proyectos

Cumplimiento del PND y Objetivos de Desarrollo Sostenible

PÚBLICA

# Informe de Gestión - Políticas, Programas y Proyectos

Colombia, Potencia Mundial de la vida

Crece la generación para la vida y para la paz

## CAJAMARCA

| TIPO | NOMBRE | CUPOS PROYECTADOS/ CONTRATADOS | PRESUPUESTO ASIGNADO |
|---|---|---|---|
| MODALIDAD SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD | ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO | 66 | 54.559.512 |
| MODALIDAD 1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO | ATENCIÓN Y PREVENCION A LA DESNUTRICIÓN | 35 | 90.207.390 |
| MODALIDAD FAMILIAR | SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA | 176 | 620.902.128 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | OPERACIÓN DEL MODELO B-LEARNING | 100 | 196.075.500 |
| **TOTAL INVERSIÓN** | | | **$961.744.530** |

# Informe de Gestión - Políticas, Programas y Proyectos

Colombia, Potencia Mundial de la vida

Crece la generación para la vida y para la paz

## ROVIRA

| TIPO | NOMBRE | CUPOS PROYECTADOS/ CONTRATADOS | PRESUPUESTO ASIGNADO |
|---|---|---|---|
| MODALIDAD SOMOS FAMILIA, SOMOS COMUNIDAD | ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO | 33 | 18.186.504 |
| MODALIDAD 1.000 DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO | ATENCIÓN Y PREVENCION A LA DESNUTRICIÓN | 50 | 128.867.700 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES | 80 | 122.459.720 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS Y NIÑOS | 120 | 183.689.580 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | OPERACIÓN DEL MODELO B-LEARNING | 100 | 196.075.500 |
| **TOTAL INVERSION** | | | **$649.279.004** |

# Informe de Gestión - Políticas, Programas y Proyectos

Colombia, Potencia Mundial de la vida

Crece la generación para la vida y para la paz

## RONCESVALLES

| TIPO | NOMBRE | CUPOS PROYECTADOS/ CONTRATADOS | PRESUPUESTO ASIGNADO |
|---|---|---|---|
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES | 40 | 61.229.860 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS Y NIÑOS | 60 | 91.844.790 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS Y NIÑOS | 20 | 127.036.560 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES | 1 | 6.351.828 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | APOYO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROYECTOS DE VIDA PARA ADOLESCENTES Y JÓVENES | 1 | 6.211.036 |
| MODALIDAD ATRAPASUEÑOS | PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS Y NIÑOS | 20 | 124.220.720 |
| **TOTAL INVERSION** | | | **$416.894.794** |

BIENESTAR FAMILIAR

# COMPROMISOS

Informe para Seguimiento

PÚBLICA

# Compromisos adquiridos

| Compromiso Por Centro Zonal | Responsable | Fecha De Cumplimiento (Dentro de la Vigencia) |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

BIENESTAR FAMILIAR

# PQRS

Canales y medios de atención a la ciudadanía

PÚBLICA

# Línea Anticorrupción y Página Web

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

Ventanilla de Trámites y Servicios

Portafolio de Oferta Institucional

Preguntas y Respuestas Frecuentes

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

# INFORME PQRS

| TIPO | PRINCIPALES MOTIVOS | 2023 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|---|---|---|---|
| **Peticiones** (Derechos de Petición - Información y orientación) **103** | Alimentos | 30 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Servicio al ciudadano | 25 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Custodia y cuidado personal | 18 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| **Peticiones** (Derechos de petición – Información y orientación con Trámite) **1189** | Diligencias Administrativas | 521 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Solicitud de copias | 263 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Actas complementarias | 178 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Custodia y cuidado personal | 45 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| **Quejas 53** | Incumplimiento y omisión de actuaciones dentro del debido proceso | 16 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Omisión o extralimitación de deberes o funciones | 14 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Maltrato al ciudadano | 10 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Demora en la atención | 6 | Respuesta generada en Términos de Ley |
| | Parcialidad en procesos | 6 | Respuesta generada en Términos de Ley |

| TIPO | PRINCIPALES MOTIVOS | 2023 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|---|---|---|---|
| **Reclamos (49)** | Maltrato a Niños, niñas y adolescentes | 31 | Respuesta generada en términos de Ley |
| | Incumplimiento de obligaciones contractuales | 14 | Respuesta generada en términos de Ley |
| | Instalaciones físicas inadecuadas | 2 | Respuesta generada en términos de Ley |
| **Sugerencias (3)** | Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF | 2 | Respuesta generada en términos de Ley |
| | Felicitaciones y agradecimientos | 1 | Respuesta generada en términos de Ley |

# Participación

## Queremos saber tu opinión

# ICBF te escucha

¿ Qué esperas en el 2025 y 2026 del centro zonal, la Regional y el ICBF?

BIENESTAR FAMILIAR

# Gracias