



Mesa Pública de  
Redición de Cuentas



# ICBF RINDE CUENTAS

**Regional Bogotá**

**Centro Zonal Tunjuelito**

Coordinadora Esperanza Borja

Florez Fecha 04/05/2022



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



Himno Nacional

Instalación por parte de Coordinadora Centro Zonal Tunjuelito – Esperanza Borja Florez

1. Contexto institucional.
2. Contexto Rendición Publica de Cuentas.
3. **Informe de gestión** de la vigencia con énfasis en todos los temas Misonales: 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



BIENESTAR  
FAMILIAR

# 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



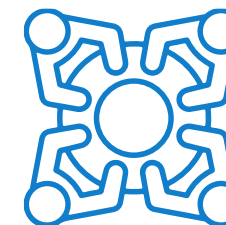
1.125 municipios con atención del ICBF



2.049.762  
beneficiarios  
atendidos en  
2021

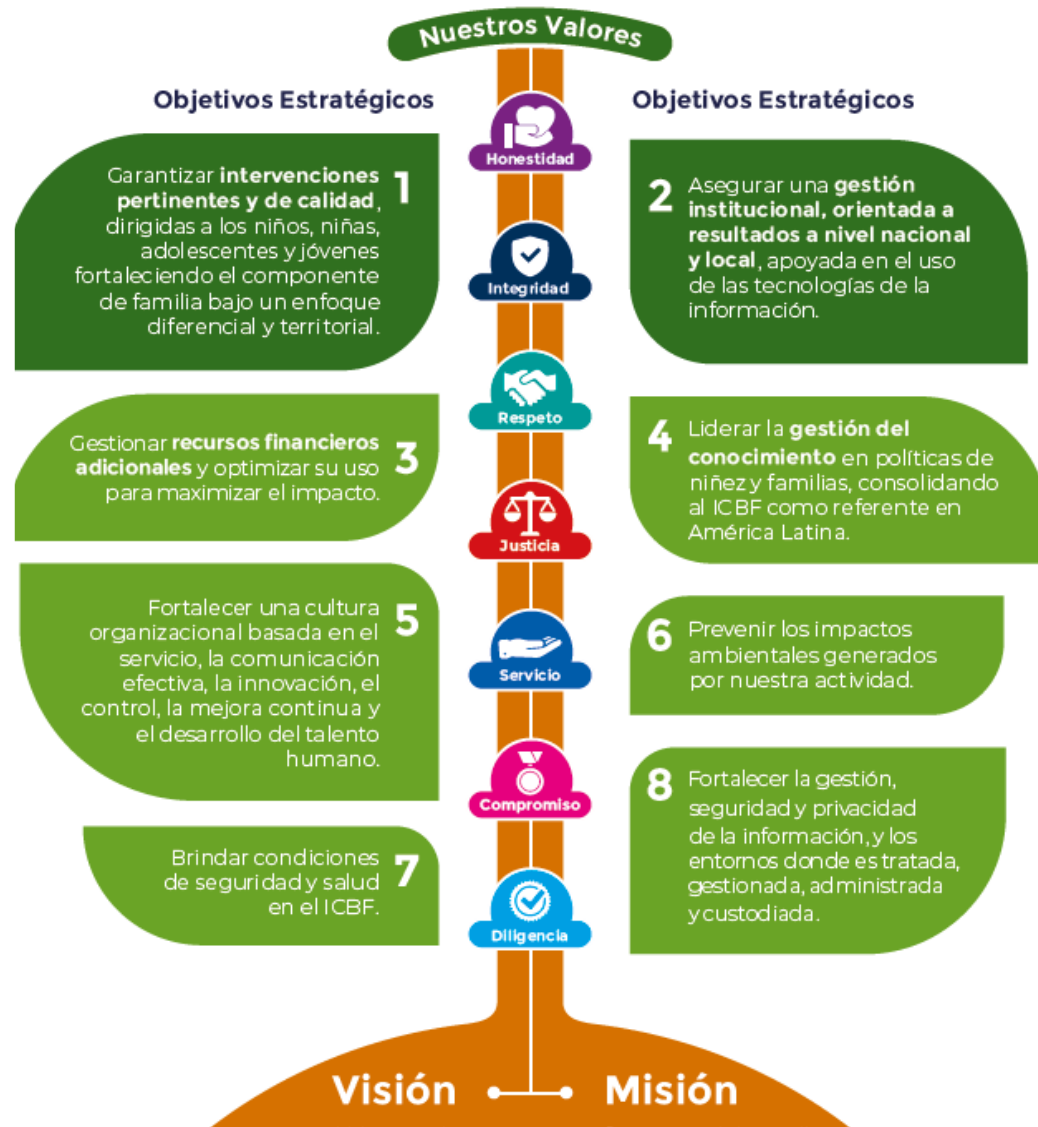


\$6,9 billones  
55 % del presupuesto  
del sector de la  
Inclusión Social



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

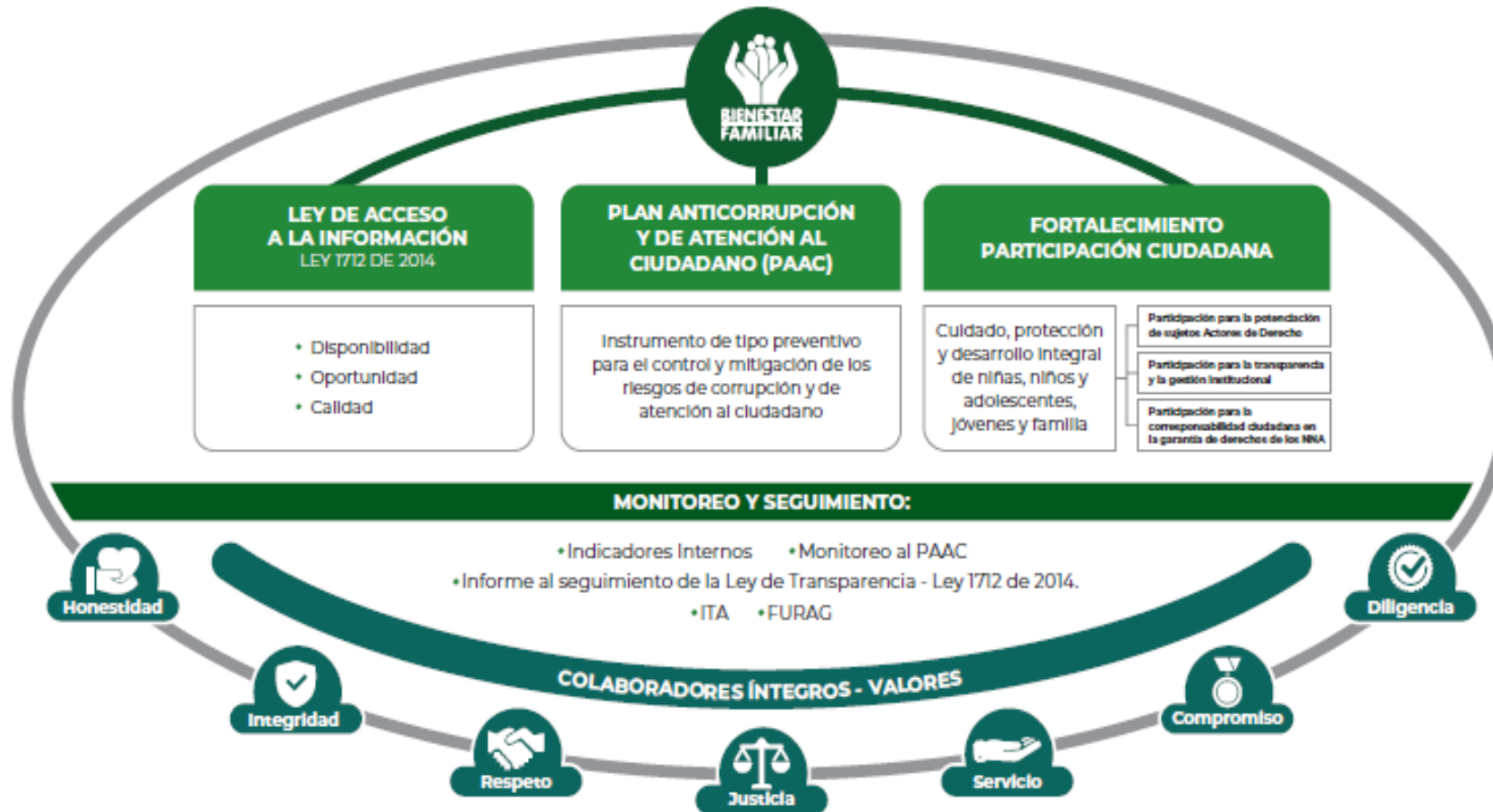


PARA GENERAR SOCIEDADES CON BIENESTAR





## 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



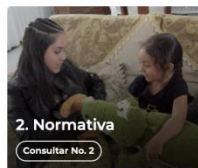
## Transparencia y Acceso a la Información Pública

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





**NUMERO DE ENCUESTAS  
APLICADAS  
448**

**DE 448 PARTICIPANTES  
ENCUENTADOS, 198  
PRIORIZARON EL TEMA  
(44,2%).**

**RESULTADO  
TEMA PRIORIZADO:  
Atención integral de niños y  
niñas de 0 a 5 años**

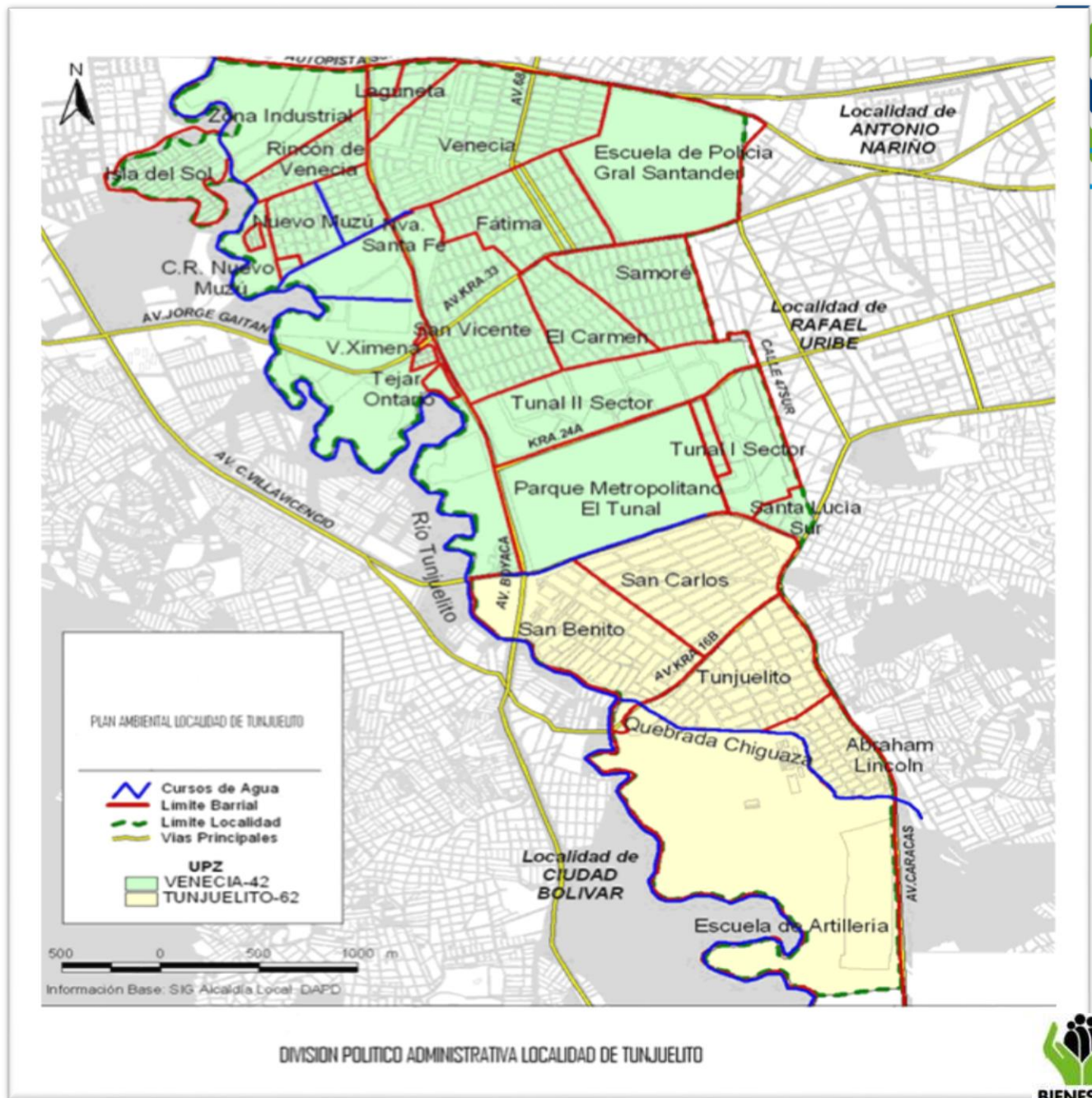
# MAPA DE LA LOCALIDAD

UPZ TUNJUELITO

Centro Zonal Tunjuelito

(Cra. 19ª · 56 – 08 sur, Barrio San Carlos)

- **UPZ - 42 Venecia**
- **UPZ - 62 Tunjuelito**





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

**Enfoque Territorial Y Diferencial - OFERTA**



# PRIMERA INFANCIA



La política y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de cero a cinco años está en marcada en la:

- Constitución política de 1991
- La Ley 1804 del 2016 de Cero a Siempre, por la cual se establece la política pública de primera infancia
- La ruta integral de atención como el derrotero que organiza el cumplimiento de los derechos de niños y niñas con 28 atenciones.
- Ley 1098 Código de infancia y adolescencia
- Conpes 109 El cual establece los lineamientos de atención integral a la primera infancia.
- Manuales operativos que sustentan la operación en cada una de las modalidades de atención.



## RETORNO A LA ATENCIÓN PRESENCIAL

### **Resolución 3500**

Por medio de la Resolución 3500 del 2021 en su artículo 1 se estableció el retorno progresivo y seguro a la atención presencial en todas las modalidades de atención a la primera infancia.

Deroga las Resoluciones 0356 del 24 de enero de 2020 y 1111 del 1 de marzo de 2021.

Modificación artículo 1-Resolución 7024 del 31 de diciembre de 2020 la cual establece retornar a la atención de forma presencial de manera progresiva en todas las modalidades y todos los servicios de atención a la Primera Infancia, de conformidad con los criterios y condiciones regulados en la Resolución 777 del 2 de junio de 2021. 01

El Lineamiento Técnico para la Atención a la Primera Infancia (versión 6)

Las nuevas versiones de los Manuales Operativos de las cuatro modalidades de atención

Se incluye en los 4 manuales el numeral: “Proceso operativo para la atención presencial en el marco de la emergencia sanitaria por COVID – 19”.

# PRIMERA INFANCIA



En la primera infancia la prestación del servicio se encuentra constituida por seis componentes de atención integral.



Familia Comunidad y Redes sociales



Ambientes Educativos y Protectores



Salud y Nutrición



Talento Humano



Proceso Pedagógico



Administrativo y de Gestión.



# PRIMERA INFANCIA



Ambientes Educativos y  
Protectores



Talento Humano



Administrativo y de Gestión.



Familia Comunidad y Redes  
sociales

- ❖ Los componentes de atención se centraron en la atención presencial en:
  - ❖ Fortalecimiento del talento humano.
  - ❖ Formación y acompañamiento familiar a través de encuentros mensuales.
  - ❖ Reconocimiento de rutas de atención ante posibles amenazas o vulneración de derechos y activación en los casos requeridos.
  - ❖ Organización de infraestructuras en el marco de los planes de gestiones de riesgos.
  - ❖ Seguimiento a los conceptos sanitarios a través de las EAS a cada una de las UDS.



Para los niños y niñas beneficiarios de los servicios de la Atención Integral a la Primera infancia, el análisis del estado nutricional se realizó en 3 tomas al año (vigencia 2021) debido a la emergencia sanitaria se dificultó la toma establecida en 4 momentos al año.

De igual manera se encontraron dificultades notables en la elaboración de un reporte comparativo, dado a que gran cantidad de usuarios se retiraron de una toma a otra, bajas coberturas y en muchos casos la negativa de los padres para llevar a los niños y niñas para las respectivas tomas de peso y talla, situación que pudo deberse también al estado de emergencia sanitaria que se presentó.



Salud y  
Nutrición



## Salud y Nutrición

El ICBF Centro zonal Tunjuelito continua con el proceso de acompañamiento a las Entidades Administradoras del Servicio Hogares comunitarios de Bienestar, en el que desarrolla alertas para la identificación de casos de niños y niñas con posible malnutrición, ya que se identifica que no cuentan con equipos antropométricos idóneos, sumado a la mala técnica para la obtención de datos.

Se evidenciaron dificultades para el acceso a servicio de salud para la población migrante específicamente del estado Venezolano, ya que al no contar con su permanencia legal en el país mediante el PEP (Permiso Especial de Permanencia), se encuentran con barreras de acceso a servicios de vacunación, atención médica, odontológica etc.



El retorno a la presencialidad abrió la puerta a los reencuentros de modo que el fortalecimiento de lazos y vínculos entre niños, niñas, agentes educativos, madres comunitarias y talento humano vinculado a todas las UDS fue uno de los elementos más fortalecidos.



Proceso Pedagógico

Los proyectos y propuestas pedagógicas se encaminaron a la adaptación a la nueva normalidad, interiorización de protocolos de bioseguridad y el retorno a las experiencias enriquecedoras por las actividades rectoras de primera infancia:

Juego, arte, literatura y exploración



# 4. INFORME GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Avance de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.





El Sistema Integrado de Gestión - SIGE del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF es una herramienta gerencial que tiene como propósito promover y facilitar la mejora continua en la gestión de las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional y territorial, obligadas a implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el cumplimiento de las políticas y objetivos institucionales.

En las entidades públicas el Sistema de Gestión de Calidad en la Atención Integral a la Primera Infancia, nos permite desarrollar una serie de actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios en el cumplimiento de lineamientos, manuales, normatividad vigente, etc. en el ICBF. De manera que se facilite la mejora continua en la gestión orientando la planeación a través de sus procesos de manera que se fortalezca la calidad en la prestación de los servicios de primera infancia y la atención con calidad a los ciudadanos, **de manera que se fortalezca, la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y salud en el trabajo y la seguridad de la información, en el marco de la mejora de los resultados de los servicios ofertados a la Primera Infancia.**





# POLÍTICAS

POLÍTICA	LIDER
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	Dirección de Gestión Humana
2. INTEGRIDAD	Dirección de Gestión Humana
3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Dirección de Planeación y Control de Gestión
4. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO	Dirección Financiera
<b>DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO:</b>	
5. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	Dirección de Planeación y Control de Gestión
6. GOBIERNO DIGITAL: TIC PARA LA GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Dirección de Información y Tecnología
7. SEGURIDAD DIGITAL Y DE LA INFORMACIÓN	Dirección de Información y Tecnología
8. DEFENSA JURÍDICA	Oficina Asesora Jurídica
9. MEJORA NORMATIVA	Oficina Asesora Jurídica

<b>RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO:</b>	
10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Dirección de Planeación y Control de Gestión
11. SERVICIO AL CIUDADANO	Dirección de Servicios y Atención
12. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subdirección de Mejoramiento Organizacional
13. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN – PÚBLICA	Dirección de Servicios y Atención
14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	Subdirección de Monitoreo y Evaluación
15. GESTIÓN DOCUMENTAL	Dirección Administrativa
16. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN	Dirección de Planeación y Control de Gestión
17. CONTROL INTERNO	Dirección de Planeación y Control de Gestión
18. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Dirección de Planeación y Control de Gestión



# 5. INFORME EJECUCIÓN FINANCIERA

**PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN.**





CENTRO ZONAL TUNJUELITO	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	7 CONTRATOS	1580 CUPOS	1503 USUARIOS
TOTAL	7 CONTRATOS	1580 CUPOS	1503 USUARIOS

**Nota:** El contrato de aportes de la Entidad Administradora del Servicio Unión Temporal Propaís Santo Domingo Savio con 37 Unidades de Servicio con atención a 518 usuarios en Modalidad Comunitaria y en la modalidad Agrupado 3 Unidades de Servicio con atención a 84 usuarios. La supervisión del contrato está a cargo del Grupo de Atención en Ciclos de Vida y Nutrición -Regional Bogotá



<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>2021</b>	<b>VALOR</b>
<b>Contratos de aporte</b>	<b>7 CONTRATOS</b>	<b>\$4.640.279.035</b>
<b>Contrato prestación servicios profesionales</b>	<b>8</b>	<b>\$ 217.586.400</b>
<b>Contrato prestación de servicios de apoyo a la gestión</b>	<b>5</b>	<b>\$ 79.680.499</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>\$297.266.899</b>



# 6. INFORME GESTIÓN CONTRACTUAL ASOCIADA A METAS.





		PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A DICIEMBRE 2021 Aplicando criterios de consolidación			
		Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de Atención			
Misional	Servicio	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Valor Programado	Unidad	Cupos	Usuarios	total obligado
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	3	700	700	1.471.779.400	3	700	700	1.471.779.400
	HCB - COMUNITARIO	85	1.190	1.190	1.652.992.280	85	1.190	1.190	1.652.992.280
	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	3	420	420	1.365.635.880	3	320	320	1.365.635.880
<b>TOTAL PRIMERA INFANCIA</b>		<b>91</b>	<b>2310</b>	<b>2310</b>	<b>4.490.407.560</b>	<b>91</b>	<b>2210</b>	<b>2210</b>	<b>4.490.407.560</b>

		PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A DICIEMBRE 2021 Aplicando criterios de consolidación			
		Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de Atención			
Misional	Servicio	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Valor Programado	Unidad	Cupos	Usuarios	total obligado
PROTECCIÓN RESTABLECIMIENTO	EXTERNADO MEDIA JORNADA	2	120	240	459.893.280	2	90	110	52.852.446
	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	6	16	32	146.254.117	6	14	17	19.484.292
	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	1	2	4	24.343.102	1	2	3	3.477.586
	MI FAMILIA URBANA	-	461	1.383	424.178.473	-	445	1.560	399.205.618
INFANCIA	GENERACIÓN EXPLORA	-	75	75	65.021.700	-	75	75	65.021.700
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	GENERACIONES "SACÚDETE" - ADOLESCENTES (BID)	-	20	20	11.634.230	-	20	20	2.664.730
	GENERACIONES "SACÚDETE" - JÓVENES (BID)	-	10	10	5.817.115	-	10	10	1.332.365
<b>TOTAL PRIMERA INFANCIA</b>		<b>9</b>	<b>704</b>	<b>1764</b>	<b>1.137.142.017</b>	<b>9</b>	<b>704</b>	<b>1764</b>	<b>544.038.737</b>





# 7. INFORME EJECUCIÓN DE POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Cumplimiento Del PND Y Objetivos De Desarrollo Sostenible.





Ley 1804 de 2016

“Por la cual se establece la  
**Política de Estado** para  
el desarrollo integral de  
la primera infancia de  
**Cero a Siempre** y se dictan otras  
disposiciones”

*Esta ley busca fortalecer el marco institucional para el reconocimiento, la protección y la garantía de los derechos de las mujeres gestantes y de los niños y las niñas de cero a seis años de edad, así como la materialización del Estado Social de Derecho.*



LEY 1098 DE 2006 Código de Infancia y Adolescencia  
Artículo 29. Derecho al desarrollo integral en la primera Infancia: La primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Va de los cero (0) a los seis (6) años.





## ACTIVIDADES RECTORAS DE LA PRIMERA INFANCIA

El niño no juega para aprender, pero aprende cuando juega", esto mismo se podría decir con respecto al arte, la literatura y la exploración del medio.

- EL JUEGO,
- EXPRESIONES ARTÍSTICAS
  
- LITERATURA
- EXPLORACIÓN DEL MEDIO



PRIMERA  
INFANCIA-  
CENTRO ZONAL  
TUNJUELITO

MODALIDAD FAMILIAR  
3 unidades de servicio  
atendiendo 700 cupos  
entre gestantes, y  
menores de 2 años .

MODALIDAD INSTITUCIONAL  
3 Unidades de servicio  
atendiendo 320 niños y  
niñas en Hogares Infantiles

MODALIDAD COMUNITARIA  
34 unidades de servicio  
atendiendo 476 niños y  
niñas Hogares Comunitarios  
de Bienestar





ATENCIÓN PRESENCIAL EN  
TODAS LAS UNIDADES DE  
SERVICIO

TALENTO HUMANO  
CUALIFICÁNDOSE EN  
PRIMERA INFANCIA

CONFORMACION  
DE 9 COMITES  
DE CONTROL  
SOCIAL



# EXPERIENCIAS EXITOSAS – CENTRO ZONAL TUNJUELITO

El Centro Zonal Tunjuelito a través del Hogar Infantil LITTLE ADVENTURE, frente al tema de control Social "GUARDIANES NIÑAS Y NIÑOS LOS PROTAGONISTAS" en el año 2021 obtuvo reconocimiento a nivel regional en el concurso de *experiencias significativas*





## ATENCIÓN A POBLACION MIGRANTE



## NIÑAS Y NIÑOS CON DISCAPACIDAD



## NIÑAS Y NIÑOS DESDE LOS CERO MESES HASTA LAS 5 AÑOS



## MUJERES GESTANTES



# 8. ESPACIO DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS





# 9. COMPROMISOS ADQUIRIDOS: INFORME PARA EL SEGUIMIENTO





<b>COMPROMISO POR CENTRO ZONAL</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)</b>
En la Mesa publica realizada el 19 de agosto de 2021 no quedo ningún compromiso pendiente	No aplica	No aplica



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





# PROCESO: RELACIÓN CON EL CIUDADANO

**1 REFERENTE DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

**2 PROFESIONALES DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO**





Tipo	Principales Motivos	2021	Oportuni- dad en respuesta
<b>Peticiones</b>	Derecho de petición – Atención por ciclos de vida y nutrición	19	100%
	Derecho de Petición – Información y Orientación	217	100%
	Derecho de Petición – Información y Orientación con Tramite	584	100%
<b>Quejas</b>	Demora en atención	1	100%
	Incumplimiento u Omisión de actuaciones dentro del debido proceso	1	100%
	Maltrato al Ciudadano	3	100%
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	10	100%
<b>Reclamos</b>	Incumplimiento de obligaciones Contractuales	11	100%
	Mal Uso del producto	0	100%
	Maltrato de niños, niñas y adolescentes	1	100%
<b>Sugerencias</b>	Felicitaciones y Agradecimientos	1	100%
<b>TOTAL</b>		<b>848</b>	100%

# 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



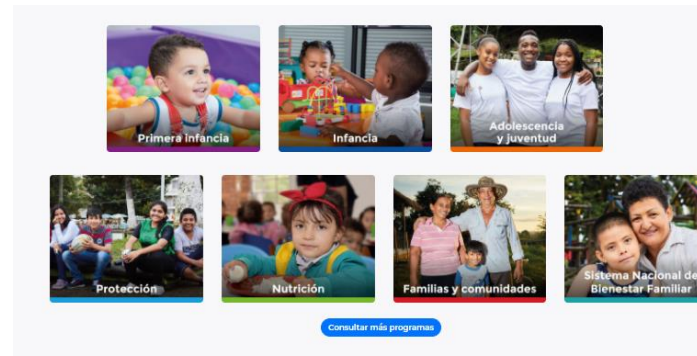
## LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## [WWW.ICBF.GOV.CO](http://WWW.ICBF.GOV.CO)



### Enlaces de Interés

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

- 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



# 11. EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS





# 12. AGRADECIMIENTOS Y DESPEDIDA







PÚBLICA

# GRACIAS



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

