



Mesa Pública Centro Zonal Bucaramanga Sur

CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Santander
Centro Zonal Bucaramanga Sur

12/08/2021



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

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 Webinar.



Si desea intervenir deberá relacionar su pregunta en el chat y el moderador las organizará por bloques para dar las respuestas al finalizar la actividad

Orden del día

Himno Nacional

Instalación por parte de _____.

- 1 Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública).
- 2 Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
- 3 Experiencia exitosa de la Dirección Regional (Centro Zonal).
- 4 Informe presupuestal.
- 5 Informe de la implementación del acuerdo de paz.
- 6 Tema priorizado en la consulta previa.
- 7 Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 8 Compromisos adquiridos.
- 9 Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
- 10 Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

Cierre

CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



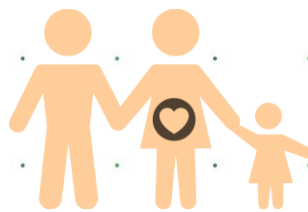
33 regionales



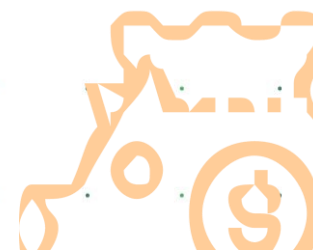
213 centros zonales



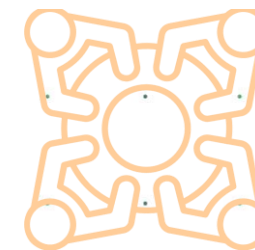
1.122 municipios con atención del ICBF



2.830.968
Beneficiarios
atendidos en el 2020



\$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

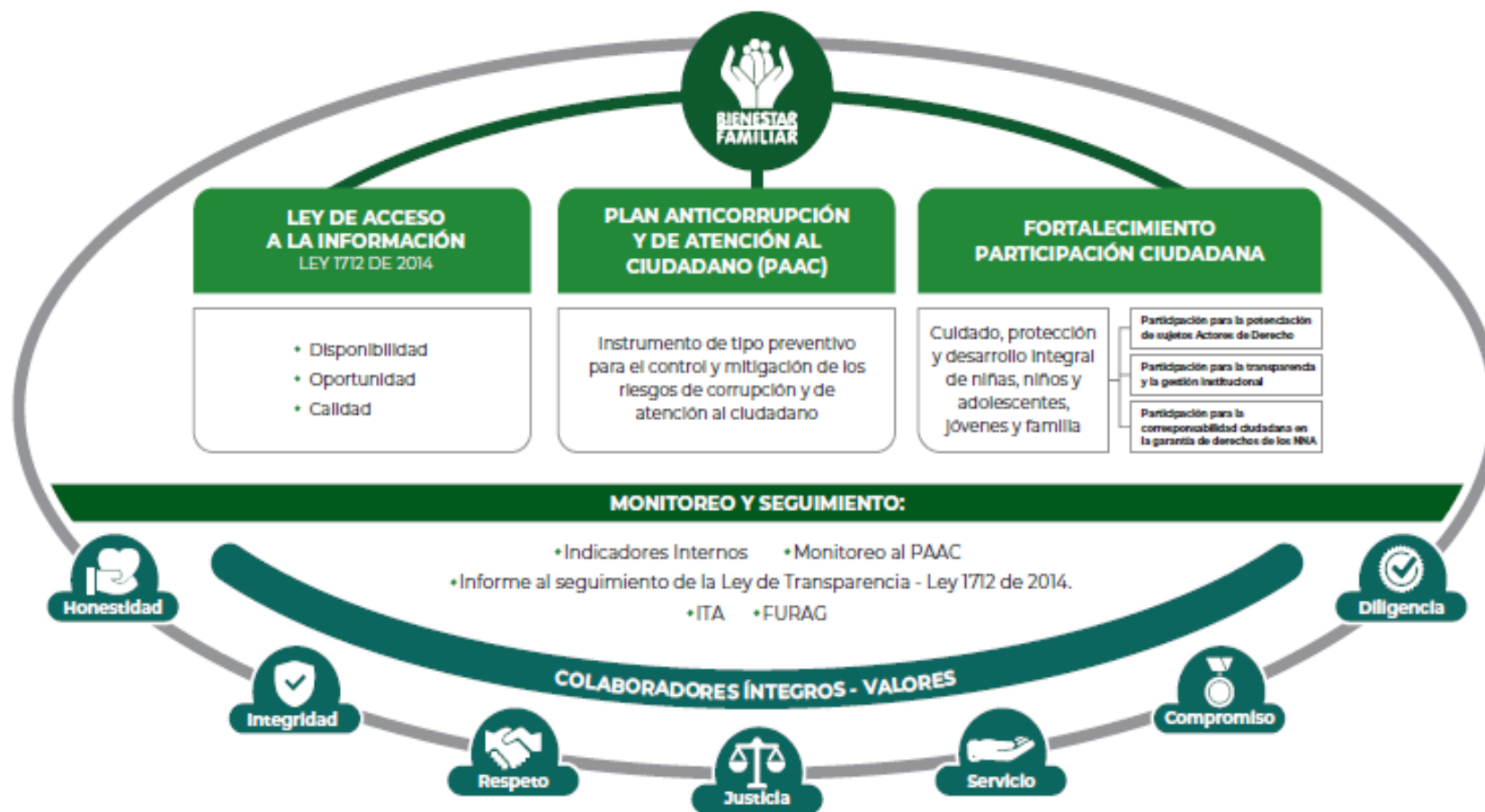
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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



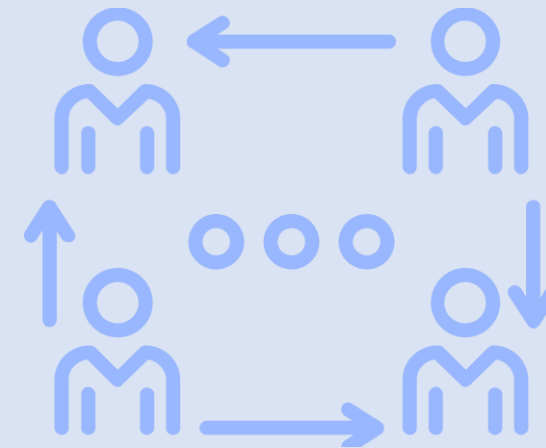
PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%



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 -

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

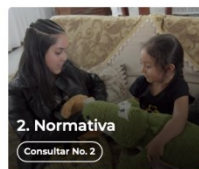
Transparencia y Acceso a la Información Pública

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



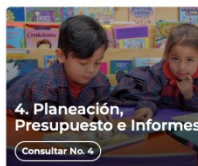
2. Normativa

Consultar No. 2



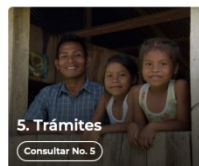
3. Contratación

Consultar No. 3



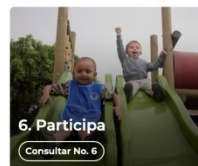
4. Planeación, Presupuesto e Informes

Consultar No. 4



5. Trámites

Consultar No. 5



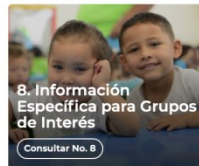
6. Participa

Consultar No. 6



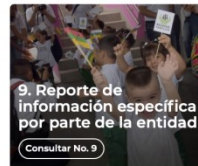
7. Datos Abiertos

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

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

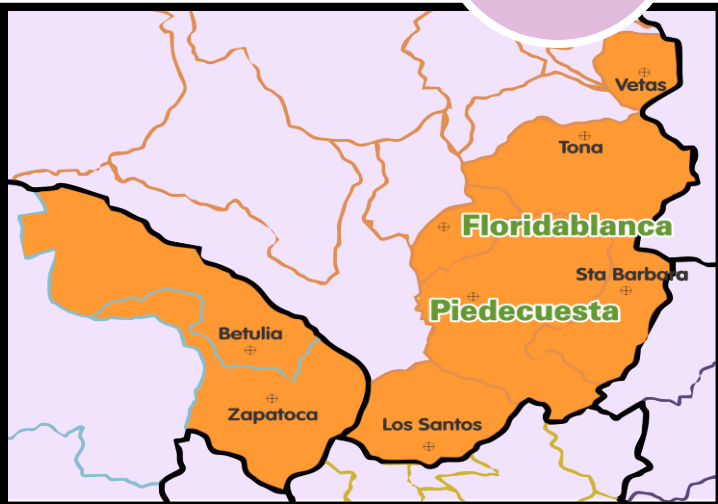


Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

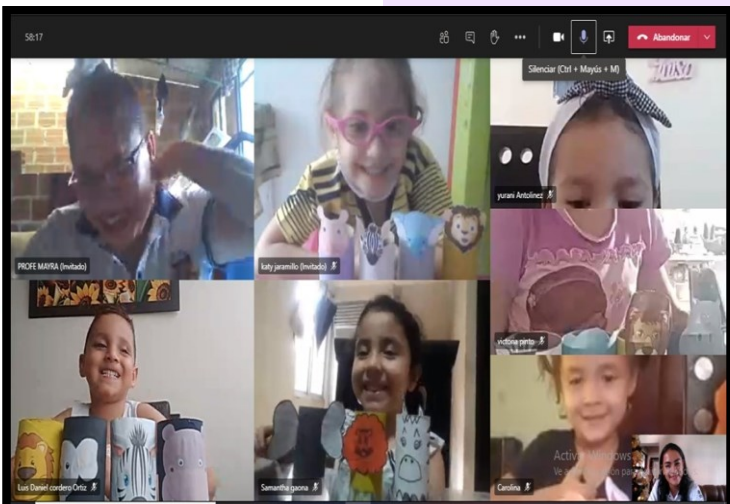
Definición de temáticas

2

OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Centro Zonal Bucaramanga Sur



Infancia



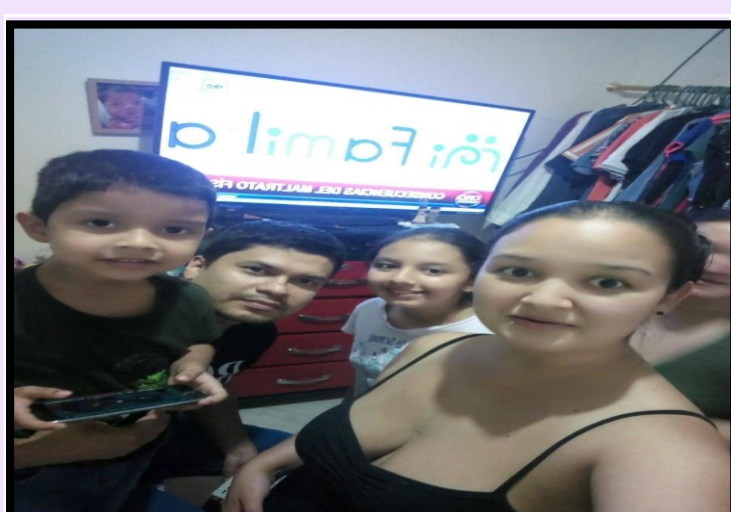
Adolescencia y Juventud.



Protección



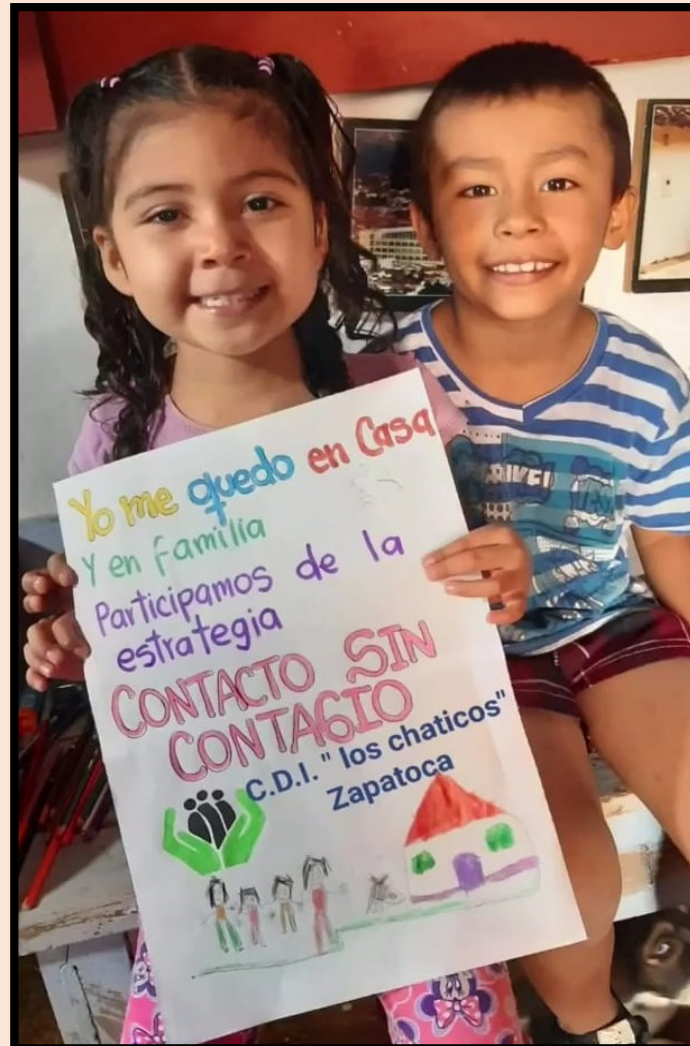
Nutrición



Familias y Comunidades

3

Experiencias exitosas Centro Zonal Bucaramanga Sur



Experiencias exitosas

Centro Zonal Bucaramanga Sur

SERVICIOS ICBF

HCB

A diciembre de 2020 se realizaron **111.132** llamadas de acompañamiento a familias usuarias.

- 22.638** RPP entregadas de marzo a diciembre.
- 16.464** kit escolares entregados y **16.464** cartillas mis manos te enseñan entregadas.

DIMF

-De abril a diciembre se realizaron **81.594** llamadas a familias usuarias.

- 13.599** acompañamientos psicosociales.
- 16.621** RPP entregadas de marzo a diciembre de 2020.
- 12.088** kit escolares entregados y **12.088** cartillas mis manos te enseñan entregadas.

CDI

- 65.100** llamadas mensuales de abril a diciembre de 2020.
- 9.765** acompañamientos psicosociales.
- 11.935** RPP entregadas de marzo a diciembre.
- 8.680** kit escolares entregados y **8.680** cartillas mis manos te enseñan entregadas.

Acompañamiento *Mis Manos Te Enseñan*: 6 llamadas telefónicas por usuario / 14 prácticas de cuidado y crianza aprovechando la cotidianidad del hogar para potenciar su desarrollo y fortalecer el rol de las familias y cuidadores en el desarrollo integral de la primera infancia

- **Acompañamiento psicosocial priorizado**
- **Seguimiento al estado de salud de niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa**
- **Acompañamiento alternativo comunitario**
- Entrega de un **Kit pedagógico** y la cartilla ***Mis Manos Te Enseñan: Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus***
- **Entrega de RPP**

HI

- 41.700** llamadas mensuales de abril a diciembre de 2020.
- 6.255** acompañamientos psicosociales.
- 6.950** RPP entregadas de marzo a diciembre.
- 5.560** kit escolares entregados y **5.560** cartillas mis manos te enseñan entregadas.

4

INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA BUCARAMANGA SUR	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS 2020		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
GENERACIONES	1 CONTRATO	250	250
HCB	1 CONTRATO	1918	1918
HI	6 CONTRATOS	695	695
MI FAMILIA	1 CONTRATO	396	396
CDI	4 CONTRATOS	1085	1085
DESARROLLO INFANTIL	3 CONTRATOS	1511	1511
PROTECCION – HOGAR GESTOR	2 RESOLUCIONES	34	34
TOTAL		5.889	5.889

Inversión Total ejecutada

para el Municipio de Floridablanca \$ 15.119'176.708



representados en 5.889 cupos



**BIENESTAR
FAMILIAR**

5 INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	16	\$14.954'331.537
Contrato prestación servicios profesionales		\$
Contrato prestación de servicios		\$
Otros - funcionamiento		\$
TOTAL		



6

Tema priorizado:
Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

6

TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

2.341

Encuestas

Participación:

Usuarios →	1.737
Sociedad →	250
Proveedores →	121
Comunidad →	105
Aliados Estratégicos →	82
Estado →	46

Resultado:

Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años. _____	741
Estrategias de la educación inicial y su entorno protector. _____	259
Educación Alimentaria y Nutricional. _____	205
Canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos. _____	161
Oportunidades para el desarrollo del proyecto de vida para adolescentes y jóvenes. _____	153
Alimentos de Alto Valor Nutricional. _____	123
BETTO (Bienestar, Eficiencia, Transparencia, Tecnología y Oportunidad)	120
Otros _____	579

Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años

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

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

Calidad y pertinencia de las atenciones:

Comprende las acciones tendientes a la universalización, humanización y flexibilización de las atenciones de acuerdo con las particularidades de la primera infancia y su contexto, así como la cualificación del talento humano, y el ajuste de la calidad de la oferta que se brinda a través de programas, proyectos y servicios.

Acciones que se han desarrollado en el Centro Zonal para garantizar las atenciones:

DE LAS **200**
ATENCIONES
como país priorizamos 9
para avanzar en la
ATENCIÓN INTEGRAL.

- Registro civil.
- Afiliación vigente a salud.
- Esquema de vacunación completo para la edad.
- Educación inicial de calidad.
- Modalidades de educación inicial con talento humano cualificado.
- Valoración y seguimiento nutricional.
- Consultas de crecimiento y desarrollo.
- Formación a familias en cuidado y crianza.
- Acceso a colecciones de libros o contenidos culturales especializados.



El desafío es sumar más atenciones para seguir contribuyendo con su desarrollo integral

1. Identidad

Verifica la existencia del registro civil de las niñas y los niños y del documento de identidad de las mujeres gestantes.



El talento humano de la UDS o UA sensibiliza y orienta a la familia o cuidadores sobre la importancia de contar con el documento y los pasos a seguir para su obtención (comunicación y/o carta de compromiso) y realiza seguimiento a los compromisos de la familia o cuidadores para la obtención de dicho documento. Si persiste la situación, se pone en conocimiento de la autoridad competente para que active el debido proceso para el restablecimiento del derecho.

2. Cualificación del talento humano

- *Convenio interadministrativo 1787 del 27 de diciembre de 2019, entre el ICBF y el ICETEX :
Cualificación a 22 madres comunitarias en el diplomado Modelo de Acompañamiento Situado MAS Comunitario
Licenciatura en Educación Inicial: 4 agentes educativas
Maestría en Primera Infancia: 1 Profesional Psicosocial de PI de las EAS de CZ*
- *Cualificación al talento humano de 270 madres comunitarias y agentes educativos de las EAS de las modalidades MDF . Institucional, comunitaria de primera infancia bajo el Convenio SENA –ICBF*
- *Cursos de COLGATE, Derechos sexuales y reproductivos.*
- *Cualificación por contrapartida: Las EAS aportan del 2 al 3% del valor del contrato para procesos de cualificación del Talento humano, las cuales deben cumplir con los estándares de calidad del ICBF.*



3. Formación a cuidadores

Acompañamiento Mis Manos Te Enseñan desde el proceso pedagógico, incluyendo la planeación, ambientación, seguimiento al desarrollo y reflexión pedagógica.

En el marco de la estrategia "Mis Manos te Enseñan 2.0, se capacitaron a las familias en las siguientes temáticas:

-Promoción de prácticas de cuidado y crianza con planeación pedagógica semanal, centrada en el fortalecimiento de las buenas prácticas.

-Plan de sensibilización al talento humano y cuidadores, sobre la protección de los derechos de las niñas y niños, las formas de violencia y las consecuencias que afectan su sano desarrollo en temas como:

El rol de la familia en el desarrollo Infantil.

Manejo de las emociones y estrés durante la pandemia.

Cuidado Sensible y Vinculación Afectiva en la primera infancia.

Paternidad protectora: Fortaleciendo el rol masculino en el cuidado y la crianza.



4. Seguimiento nutricional



Durante la vigencia 2020, el seguimiento nutricional en los servicios de primera infancia, presentó cambios debido a la contingencia por Covid 19, se realizaron dos tomas antropométricas, una al inicio y otra al finalizar la vigencia, teniendo en cuenta las orientaciones brindadas desde la Sede Nacional para la toma de peso y talla con las recomendaciones de protección personal y la aplicación de procedimientos de bioseguridad para disminuir el riesgo de contagio.

Frente a casos presentados de desnutrición Aguda Moderada y Severa fueron remitidos al ente territorial en salud y se realizó el seguimiento telefónico a las familias con prácticas de cuidado y crianza. Igualmente fue realizado el seguimiento con el ente territorial para la debida atención de estos casos en donde se activó la ruta de atención a la desnutrición para el mejoramiento en el estado nutricional de los niños y niñas.

5. Crecimiento y desarrollo

Seguimiento al proceso de desarrollo se realiza una vez al mes a todos los usuarios de los servicios.

Debido a la contingencia presentada por COVID-19 no se presentó atención en salud de manera presencial, pero se realizó desde el centro zonal el seguimiento a que las EAS sensibilizaran a las familias de los niños y niñas para la asistencia a la teleconsulta de crecimiento y desarrollo.

Cuando se evidenció presunta negligencia de las familias frente a esta atención, las EAS activaron la debida ruta para el seguimiento y cumplimiento de garantía de derechos de los niños y niñas.

Frente al tema de atención en salud bucal no fue prestada por las IPS por el posible contagio que pudiera presentarse.

6. Afiliación a salud

Debido a la contingencia por COVID 19, algunas oficinas no brindaron atención presencial pero se habilitaron mecanismos digitales en donde se podían afiliar los usuarios, por tanto dicha afiliación se hizo efectiva, se presentaron algunos inconvenientes en casos de población extranjera, en donde se solicitó a las EAS asesorar a las familias para que actuaran conforme a las orientaciones del Ministerio de Salud en el procedimiento de afiliación al SGSSS.

7. Vacunación

Debido a la contingencia presentada por COVID-19 al inicio no se presentó atención en salud de manera presencial, pero cuando se retornó a la atención en salud, se reforzó con las EAS la sensibilización con las familias para la promoción de la vacunación de las niñas, niños y mujeres gestantes para que asistieran a las jornadas de vacunación programadas por los Municipios. En algunos casos en donde el esquema se encontraba incompleto por presunta negligencia las EAS activaron ruta para la garantía de derechos de los niños y niñas.

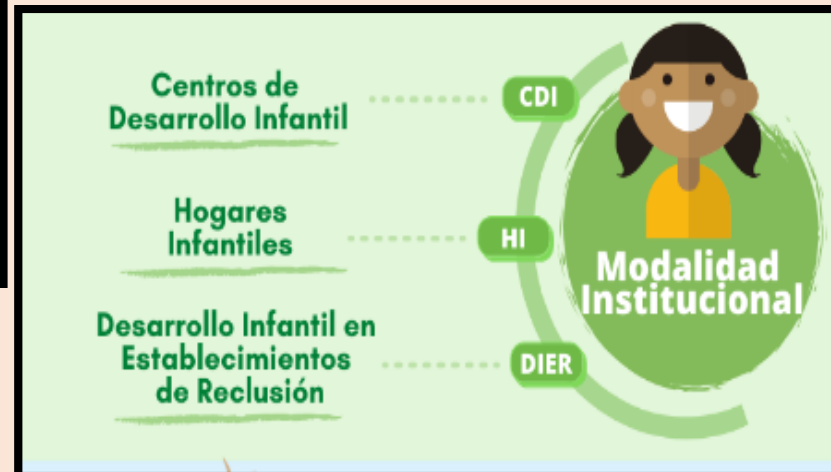
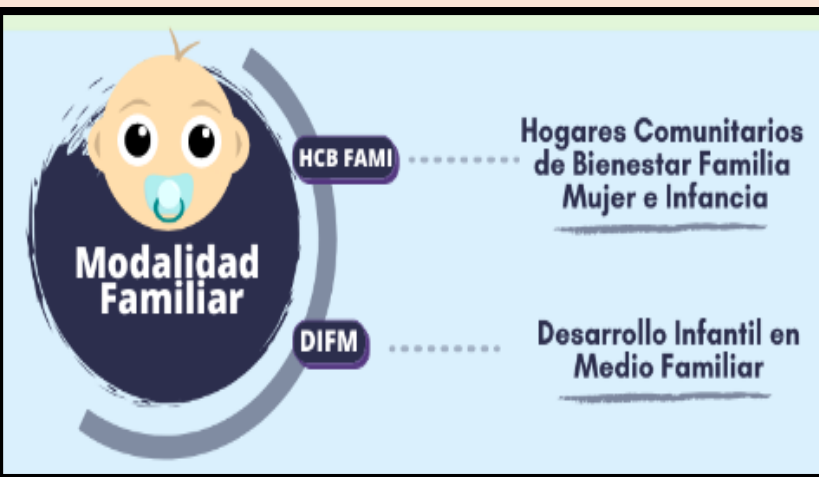
8. Acceso a libros



9. Programas de Primera Infancia

Nuestra prestación de servicios esta orientada a:

- Procesos de acompañamiento a sus familias y comunidades para que generen redes que permitan ser su entorno protector.
- Acciones pedagógicas intencionadas y cuidado calificado que potencian su desarrollo integral.
- Promoviendo el disfrute de bienes culturales para la construcción de su identidad.
- Aportando a su adecuada salud y nutrición.
- Desarrollada en ambientes educativos y protectores.
- Monitoreando que cuenten con las atenciones priorizadas.
- Supervisando las obligaciones de los contratos de aporte o convenios con los operadores de los servicios.
- Con talento humano idóneo.



Oferta Institucional del Centro Zonal



2020

	UDS	Cupos
Modalidad Familiar	30	1.511
Modalidad Comunitaria	161	2.058
Centro de Desarrollo Infantil	5	1.085
Hogares Infantiles	6	695



LOGROS

Satisfacción de los usuarios con las atenciones recibidas en los servicios.

Gestión interinstitucional (EAS-ICBF-ALCALDIA) para el préstamo de los espacios donde se ejecuta el servicio DIMF.

Mesa de transito armónico: Proceso de Transito Armónico de los niños y niñas que egresan de los programas del ICBF al sistema de educación formal de manera satisfactoria. Vigencia 2020 transitaron 1211 NN

Activación y Articulación de los comités de control social con el CZ

En el municipio de Floridablanca se cuenta con 202 comités de control social activos, quienes en el año 2020 recibieron línea técnica para el fortalecimiento del ejercicio de verificación de la calidad de los servicios de Primera Infancia del ICBF. Representantes de los comités de control social realizan acompañamiento en la entrega de las RPP, con el fin de verificar que los productos se encuentren en buen estado y con fechas de vencimiento vigentes, mitigando las inconformidades que se puedan presentar con los productos de la canasta nutricional entregados a cada usuario.



RETOS

Ampliación de cobertura en los servicios ofrecidos por el ICBF.

Ampliación de cupos en el grado transición teniendo en cuenta la demanda de NN que egresan de los programas de PI al sistema de educación formal.





Espacio de participación

preguntas y respuestas



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Compromisos adquiridos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

8

COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2021

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

8

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
Oficiar a la administración municipal para permitir el ingreso del transporte con las raciones a entregar.	Referente SNBF	15/09/2020

No se dieron PQRS, solo se dieron tres (3) respuestas al diligenciamiento del Google Forms de Peticiones, quejas y recamos, en los cuales se invita al ICBF a continuar con su labor.

Las tres intervenciones fueron:

1. Aliado estratégico: **“Q se siga haciendo seguimiento a los niños y niñas del municipio”.**
2. Usuario: **“Agradezco a todo el equipo del CDI por el trabajo apoyo y seguimiento con nuestros hijos. Excelente equipo humano, infraestructura, organización.”**
3. Veeduría: **“Los felicito porque me parece muy bien el acompañamiento de ustedes asia nosotros y a nuestros hijos mil y mil gracias por siempre estar al pendiente de nuestros niños”.**

M	N	
1	Nombre de la parte	Comentarios / Preguntas
2	Sociedad san vicente	Q se siga haciendo seguimiento a los niños y niñas del municipio
3	CDI los chaticos	Agradezco a todo el equipo del CDI por el trabajo apoyo y seguimiento con nuestros hijos. Excelente equipo humano, infraestructura, organización .
4	Bellas sonrisas	Los felicito porque me parece muy bien el acompañamiento de ustedes asia nosotros y a nuestros hijos mil y mil gracias por siempre estar al pendiente de nuestros niños

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ BMANGA SUR

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Las principales peticiones recibidas fueron solicitudes de restablecimiento de derechos, seguidas de reportes de amenaza o vulneración, derechos de petición, tramites extraprocesales, atención por ciclos de vida y nutrición y asistencia y asesoría a la familia. En las SRD y RAV principalmente maltrato físico y negligencia y 162 por violencia sexual	2274	En términos
Quejas	Omisión o extralimitación funciones	10	En términos
Reclamos	Incumplimiento obligaciones contractuales, no pagos talento humano por parte de un operador	32	En términos
Sugerencias		0	

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:

 Videollamada Disponibile lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.	 Llamada en Línea Disponibile lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico	 Chat ICBF Disponibile lunes a domingo, 24 horas al día	 WhatsApp Envia mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?
 Solicitudes PQRS Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	 Puntos de Atención Direcciones regionales y centros zonales	 Ventanilla de Trámites y Servicios Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF	 Oferta Institucional 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
- ↳ Chat ICBF y Llamada en Línea
- ↳ Videollamada

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 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', 'Prospección Social (DPS)', 'Centro de Memoria Histórica', 'Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'SNARIV - 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

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.



GRACIAS



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**