



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Tolima  
Centro Zonal Jordán  
Fecha 24/09/2021

# ICBF RINDE CUENTAS



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

- 1 Instalación por parte de Coordinación centro zonal Jordán
- 2 Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública) A cargo Coordinación centro zonal Jordán.
- 3 Oferta Institucional general (Hogares sustitutos y Sistema Responsabilidad Penal). A cargo Coordinación centro zonal Jordán.
- 4 Experiencia exitosa del Centro Zonal. A cargo de los Operadores Aldeas infantiles SOS y Asociación cristiana de jóvenes.
- 5 Informe presupuestal. A cargo de la Profesional Administrativa centro zonal Jordán
- 6 Tema priorizado en la consulta previa. A cargo de la Profesional proceso de relación con el ciudadano Leidy Reyes
- 7 Espacio de participación. A cargo Coordinación centro zonal Jordán.
- 8 Compromisos adquiridos. A cargo de la Profesional Administrativa centro zonal Jordán
- 9 Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS. A cargo de la Profesional proceso de relación con el ciudadano Erika Natalia Carvajal:
- 10 Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas. A cargo de la Profesional Administrativa centro zonal Jordán

## Cierre



# HIMNO DE COLOMBIA



# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



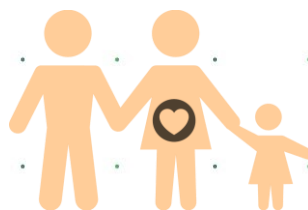
**33** regionales



**213** centros zonales



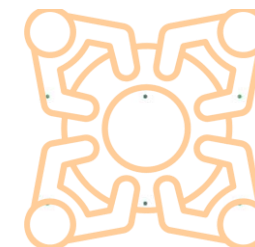
**1.122** municipios con atención del ICBF



**2.897.212**  
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

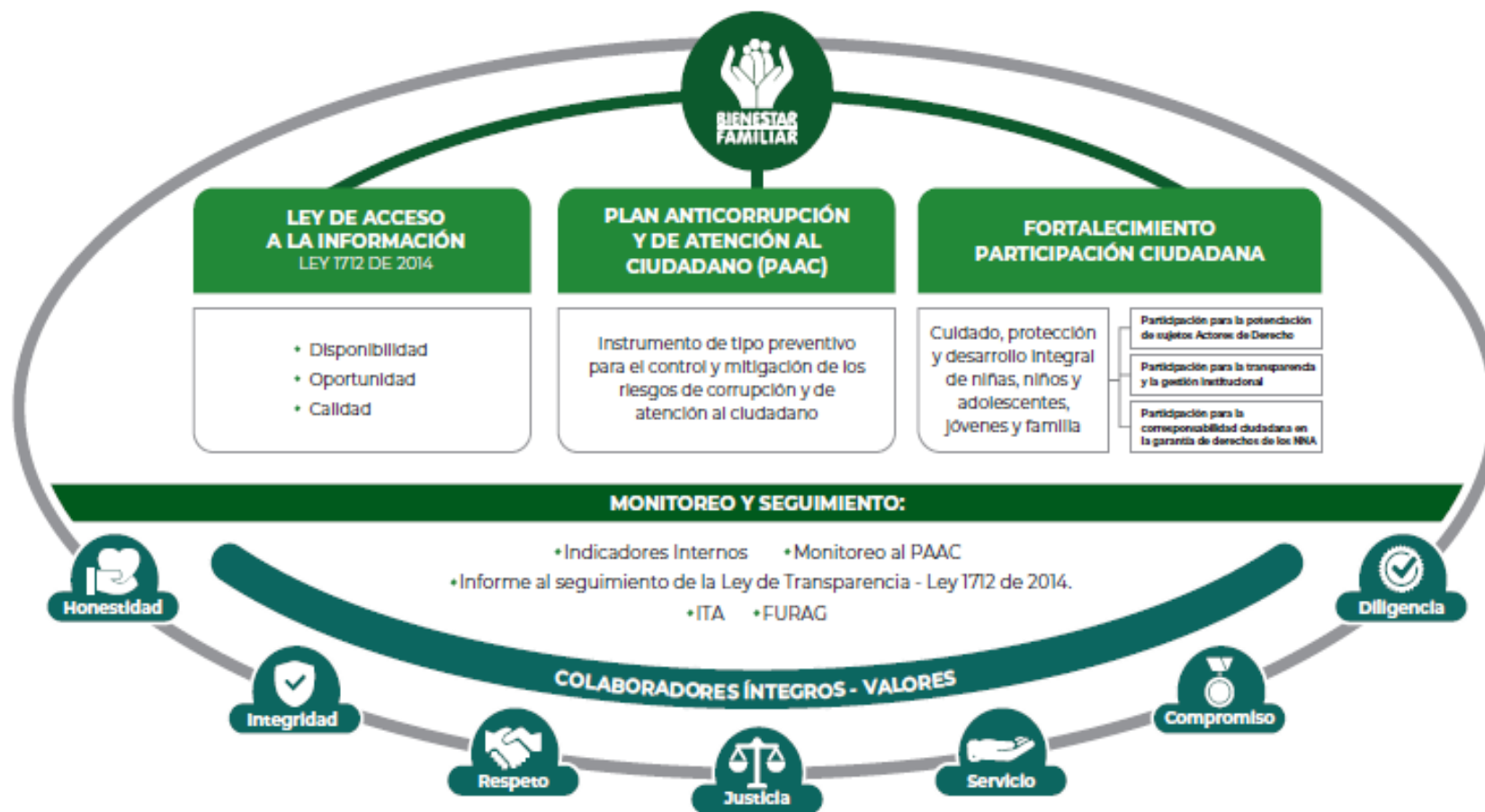
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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



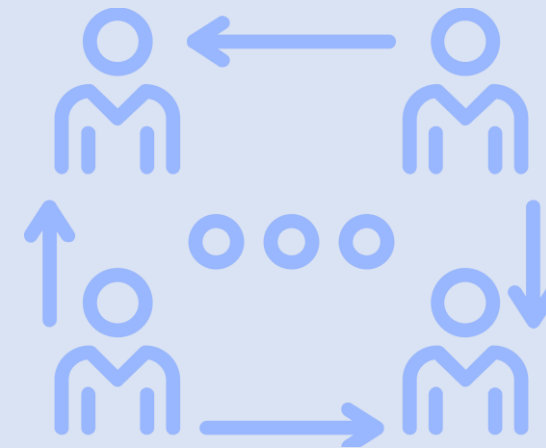
**PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%**



# 1.1. CONTEXTO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

## ¿Qué es rendir cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de **informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de las partes interesadas** (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.



# ¿PARA QUÉ SE RINDE CUENTAS?

Establecer diálogos participativos con sus grupos de valor.

Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja.

Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de valor para cumplir con su misión (propósito fundamental).

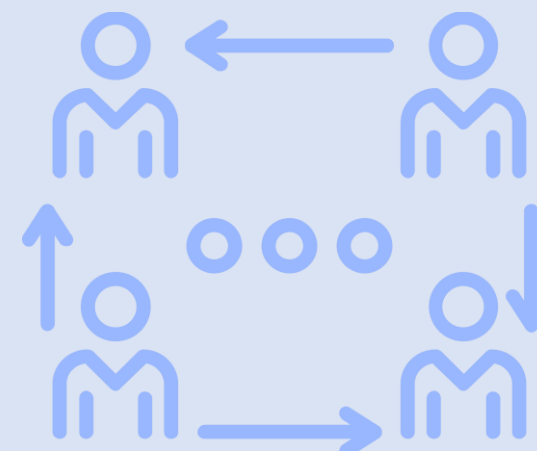
Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.

Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50, de la Ley 1757 de 2015.

# 1.1. CONTEXTO MESAS PÚBLICAS (MP)

## Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



# 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 -

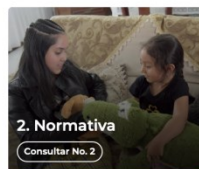
# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

## 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



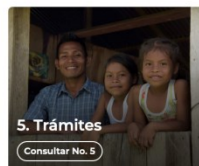
2. Normativa  
Consultar No. 2



3. Contratación  
Consultar No. 3



4. Planeación, Presupuesto e Informes  
Consultar No. 4



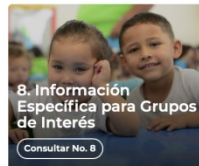
5. Trámites  
Consultar No. 5



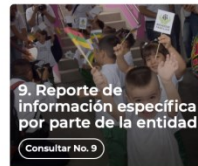
6. Participa  
Consultar No. 6



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



Dejamos 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

### **ICBF CENTRO ZONAL JORDAN**

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

(Jornada Continua)



### **13. DEFENSORIAS DE FAMILIA**

Edificio Centro de Negocios Frontera Cr. 11 N. 77-20, Piso 6 y 7

# 2

# OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



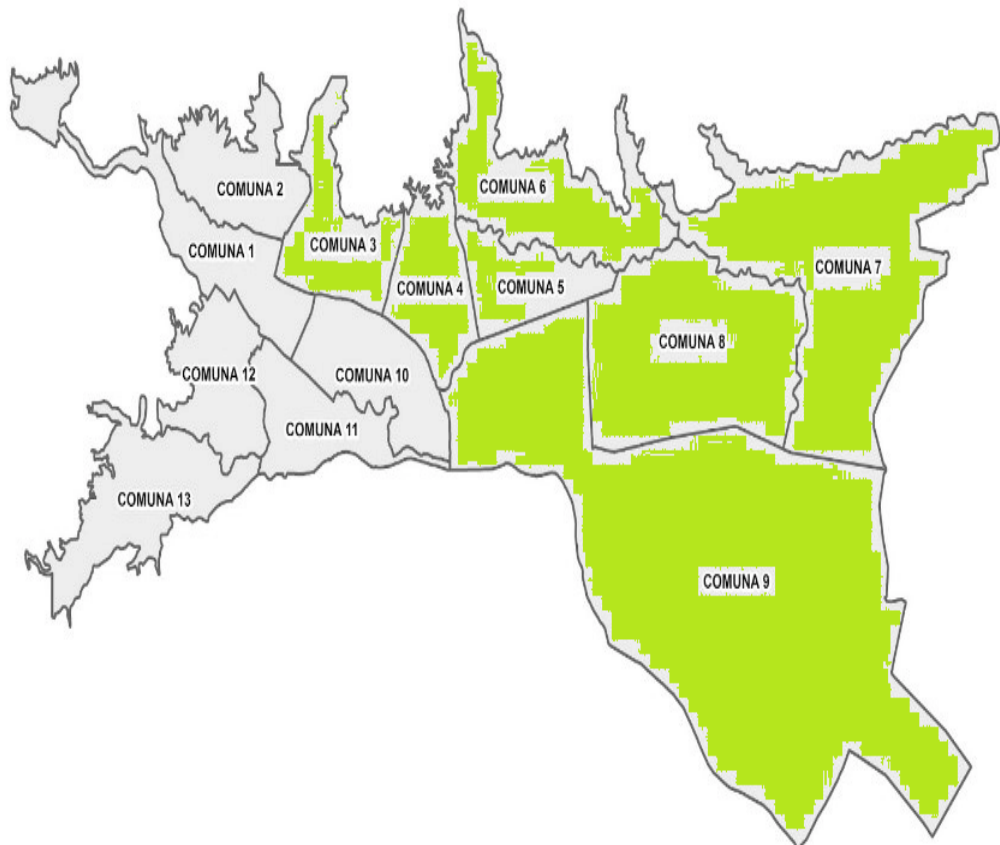
**3 DEFENSORIAS DE FAMILIA**  
**SISTEMA RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTES**  
Carrera 5 # 39ª 77 Edificio CESPA

**3. DEFENSORIAS DE FAMILIA CAIVAS**  
Cra 10 Sur # 46-80 Zona Industrial el Papayo

# 2

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL

COBERTURA INFLUENCIA  
CENTRO ZONAL JORDAN



### COMUNAS DE IBAGUE:

- 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

### CENTROS HOSPITALARIOS

- Clinaltec
- Clínica Nuestra
- San Francisco
- Javeriano - Umit
- Medicadiz

### COMISARIAS FAMILIA

- Segunda
- Tercera
- Alvarado
- Piedras
- Valle del San Juan
- San Luis

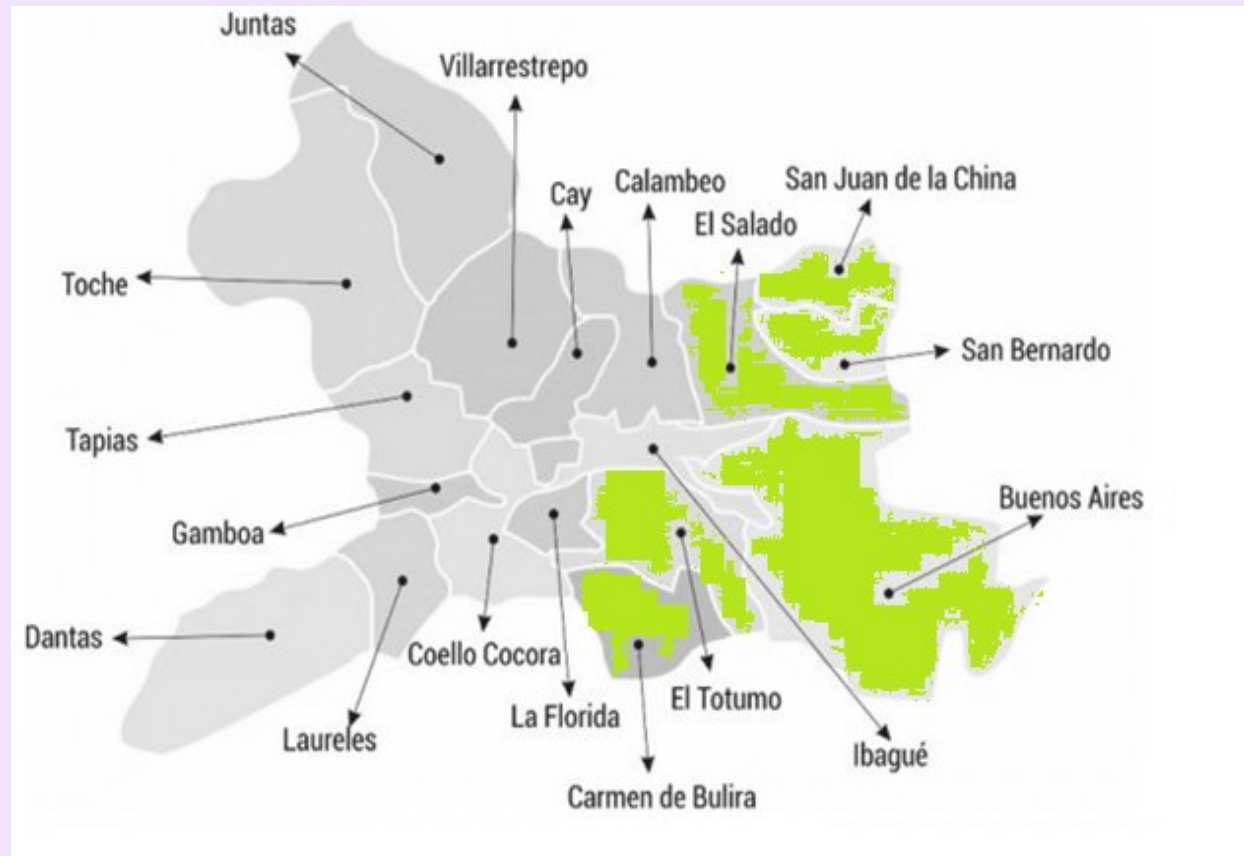
# 2

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL

### COBERTURA INFLUENCIA CENTRO ZONAL JORDAN

#### CORREGIMIENTOS:

- Buenos Aires,
- Carmen de Bulira,
- Totumo,
- San Francisco,
- Salado,
- San Juan de la China,
- San Bernardo.



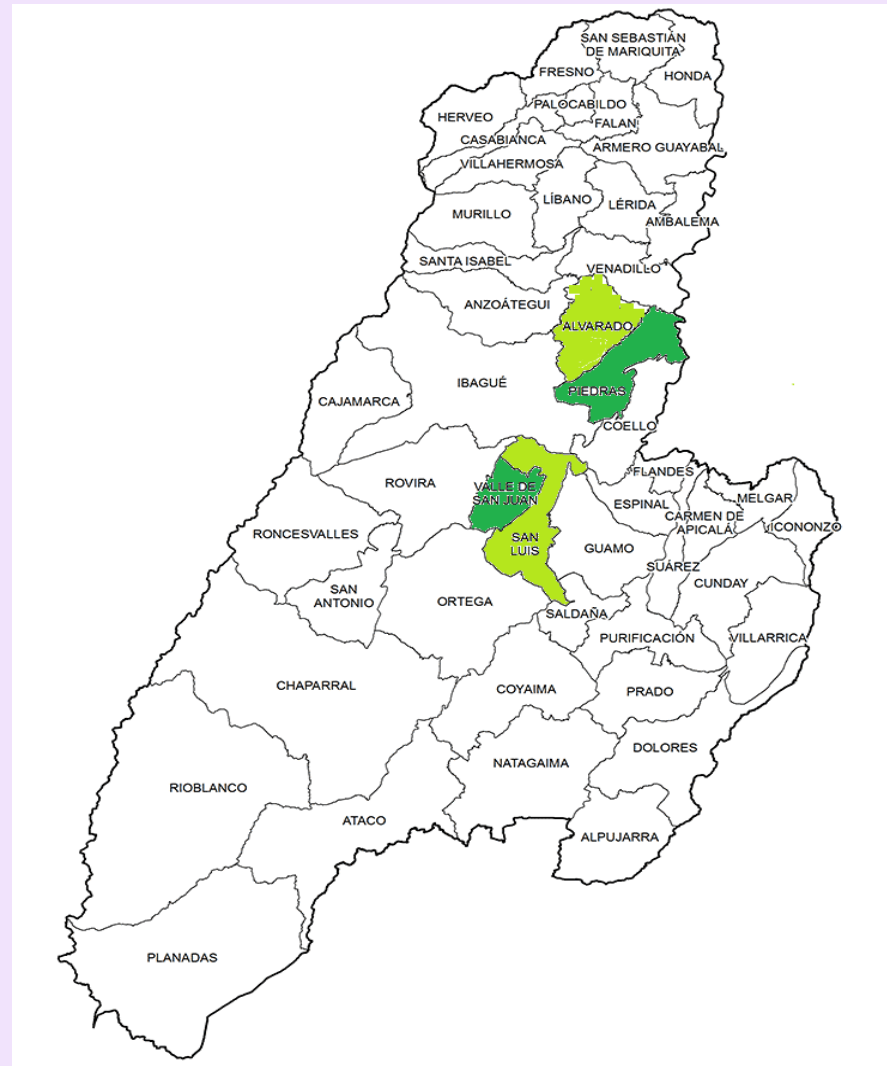
# 2

# OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL

## COBERTURA INFLUENCIA MUNICIPIOS CENTRO ZONAL JORDAN

### MUNICIPIOS DEL TOLIMA:

- Alvarado
- Piedras
- Valle de San Juan
- San Luis



3

# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL JORDAN



ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES



ALDEAS INFANTILES SOS

## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA JORDAN	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
<b>PROTECCION</b> ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES - ACJ HOGAR SUSTITUTO ONG VULNERACION	1	280	350
<b>PROTECCION</b> ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES - ACJ HOGAR SUSTITUTO ONG DISCAPACIDAD		135	150
<b>PROTECCION</b> ALDEAS INFANTILES SOS COLOMBIA HOGAR SUSTITUTO ONG VULNERACION	1	135	150
<b>TOTAL</b>	2	550	<b>650</b>

## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA JORDAN	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION GRUPO DE APOYO Internado Restablecimiento en Administración de Justicia - IRAJ	1	50	450
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Libertad Vigilada y Asistida	1	105	120
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Prestación de Servicio a la Comunidad	1	10	12
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Semicerrado Externado	1	45	48
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FAMILIAR PRO-REHABILITACION DE FARMACODEPENDIENTES FARO Centro de Atención Especializada Centro de Internamiento Preventivo	1	80	85
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FAMILIAR PRO-REHABILITACION DE FARMACODEPENDIENTES FARO Centro Transitorio	1	02	03
<b>TOTAL</b>	6	370	718

# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	Valor
<b>Contratos de aporte</b>	
<b>PROTECCION</b> ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES - ACJ HOGAR SUSTITUTO ONG VULNERACION  HOGAR SUSTITUTO ONG DISCAPACIDAD	3.278.655.513
<b>PROTECCION</b> ALDEAS INFANTILES SOS COLOMBIA HOGAR SUSTITUTO ONG VULNERACION	1.159.887.936
<b>TOTAL</b>	4.438.543.449

# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato 2020	Valor
<b>Contratos de aporte</b>	
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION GRUPO DE APOYO Internado Restablecimiento en Administración de Justicia - IRAJ	\$402.093.042
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Libertad Vigilada y Asistida	\$253.222.162
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Prestación de Servicio a la Comunidad	\$14.345.510
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO Semicerrado Externado	\$125.307.349
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 794.968.063</b>

# INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	Valor
Contratos de aporte	
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FAMILIAR PRO-REHABILITACION DE FARMACODEPENDIENTES FARO Centro de Atención Especializada Centro de Internamiento Preventivo	\$834.689.728
<b>Sistema De Responsabilidad Penal</b> FUNDACION FAMILIAR PRO-REHABILITACION DE FARMACODEPENDIENTES FARO Centro Transitorio	\$15.903.898
<b>TOTAL</b>	\$ 850.593.626



# tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 6

## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

**Numero de encuestas  
81**

**Participación: Aliados  
Estratégicos, Usuarios ICBF,  
Estado, Comunidad,  
Sociedad**

**RESULTADO: Canales de  
atención 24/7 para niños,  
niñas y adolescentes que se  
sienten amenazados o han  
visto vulnerados sus  
derechos**

# Canales de Atención:



## Canal Telefónico:

- 018000918080: Línea Nacional
- 018000112440: Línea abuso sexual
- 018000918080 Opción 4: Línea Anticorrupción
- 141: Línea de Protección de NNA
- 4377630: Conmutador
- Llamada en Línea: Pagina ICBF



## Canal Escrito



- ✓ Dirección General
- ✓ Regionales
- ✓ Centros Zonales
- ✓ Centro de Contacto

## Canal Virtual



- ✓ Formulario PQRS
- ✓ Chat
- ✓ Correo electrónico:

[atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)

- ✓ Redes sociales:

 @ICBFColombia  icbfcolombiaoficial  
 ICBFColombia  ICBFinstitucionalICBF

- ✓ Video llamada



- ✓ Ventanilla de Trámites y Servicios

# LOGROS y RETOS EN LOS CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

## LOGROS:

- Atención oportuna y de calidad a todo los ciudadanos que solicitan información de los programas y la prestación de servicios del ICBF
- Aumento significativo en la utilización de los medios de comunicación a través de los diferentes canales de atención de manera virtual y presencial,
- La efectiva respuesta de Fondo a la peticiones recibidas por el CZ Jordán en los términos establecidos por la ley,

## RETOS:

- Continuar ofreciendo una atención de calidad, oportuna, eficaz a las respuesta de las PQRS,
- Obtener Sugerecias Positivas, por parte de los Usuarios que ingresan al CZ Jordán.
- Minimizar el tiempo de espera en la atención al ciudadano de manera presencial
- Mantener la efectividad y eficacia de la atención presencial conforme a los protocolos de bioseguridad surgidos de la actual pandemia.





# 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)
La supervisora del contrato realizara correo electrónico a la referente de la regional Tolima ICBF proyecto sueños, con el fin de notificarle la situación expuesta por la señora Sandra Vargas madre sustituta y así brinde orientación	Ednna Margarita Charry Andrade	2020-09-30

# 9

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

### REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ JORDAN

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Peticiones</b>	Quejas	28	15 días
	Reclamos	45	15 días
	Sugerencias	0	15 días
<b>Quejas</b>	Omisión o extralimitación de funciones y deberes	8	15 días
	Maltrato al ciudadano	8	15 días
<b>Reclamos</b>	Maltrato a niños, niñas y adolescentes	31	15 días
	Incumplimiento a las obligaciones contractuales	14	15 días
<b>Sugerencias</b>		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:

The infographic displays eight channels of attention, each with an icon, a title, and a description of availability and service. The channels are arranged in two rows of four.

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

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



### Canales Dispuestos

☞ Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.

☞ Correo electrónico:  
[Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)

☞ Chat ICBF y Llamada en Línea

☞ Videollamada

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

The screenshot shows the ICBF website homepage. At the top, there are several program categories represented by images and text: 'Primera Infancia', 'Infancia', 'Adolescencia y juventud', 'Protección', 'Nutrición', 'Familias y comunidades', and 'Sistema Nacional de Bienestar Familiar'. Below these is a button that says 'Consultar más programas'. Underneath 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**