



CON TRANSPARENCIA 2021

Dirección Regional Valle del Cauca
Centro Zonal Centro
13 de Agosto de 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

Instalación por parte de la coordinadora zonal Dra Maricela Botina Melendez.

- 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: “Políticas y líneas de acción para la atención integral de niño y niñas de 0 a 5 años”.
- 7**
- 8** Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 9** Compromisos adquiridos.
- 10** Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

Cierre



CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



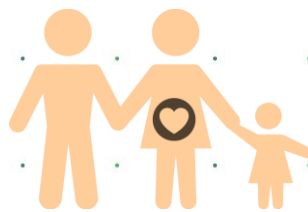
33 regionales



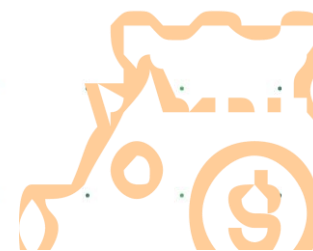
215 centros zonales



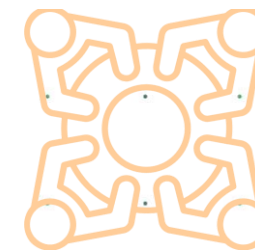
1.122 municipios con atención del ICBF



2.830.968
Beneficiarios
atendidos en el 2019



\$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

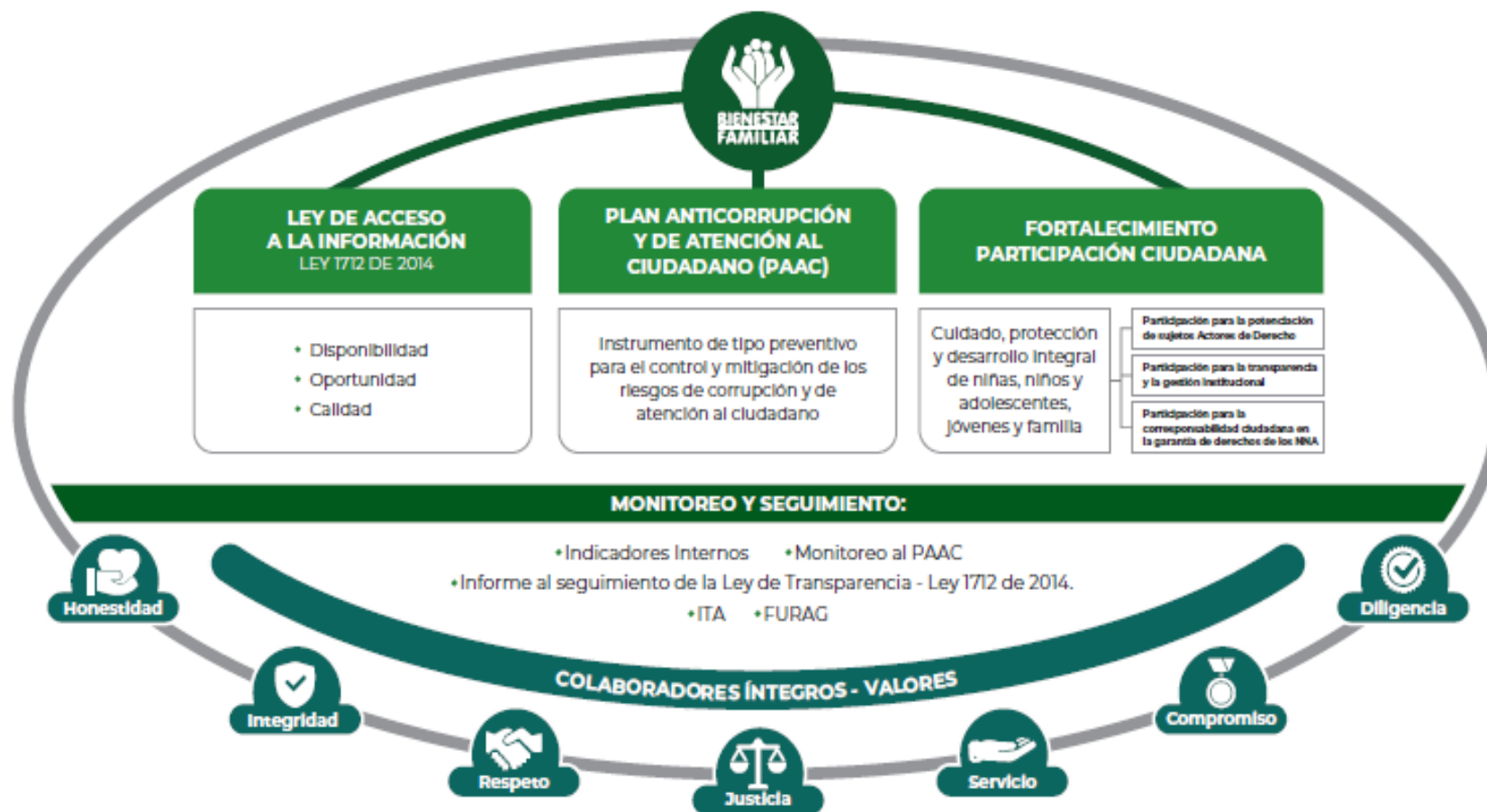
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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



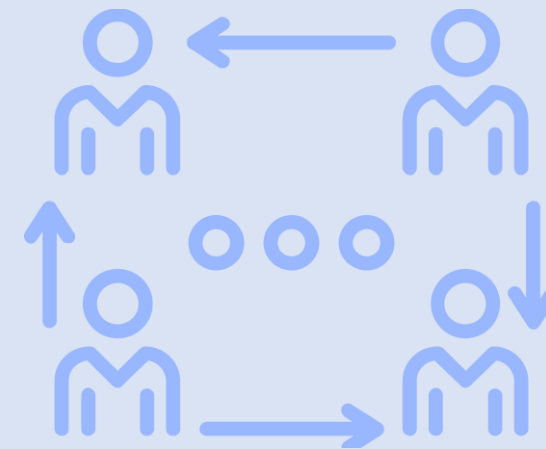
PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%



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 -

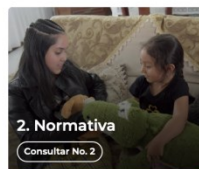
MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

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



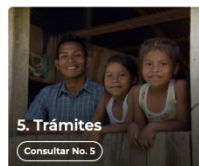
2. Normativa
Consultar No. 2



3. Contratación
Consultar No. 3



4. Planeación, Presupuesto e Informes
Consultar No. 4



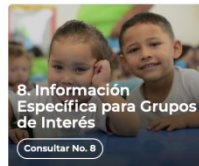
5. Trámites
Consultar No. 5



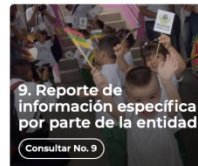
6. Participa
Consultar No. 6



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

Protección



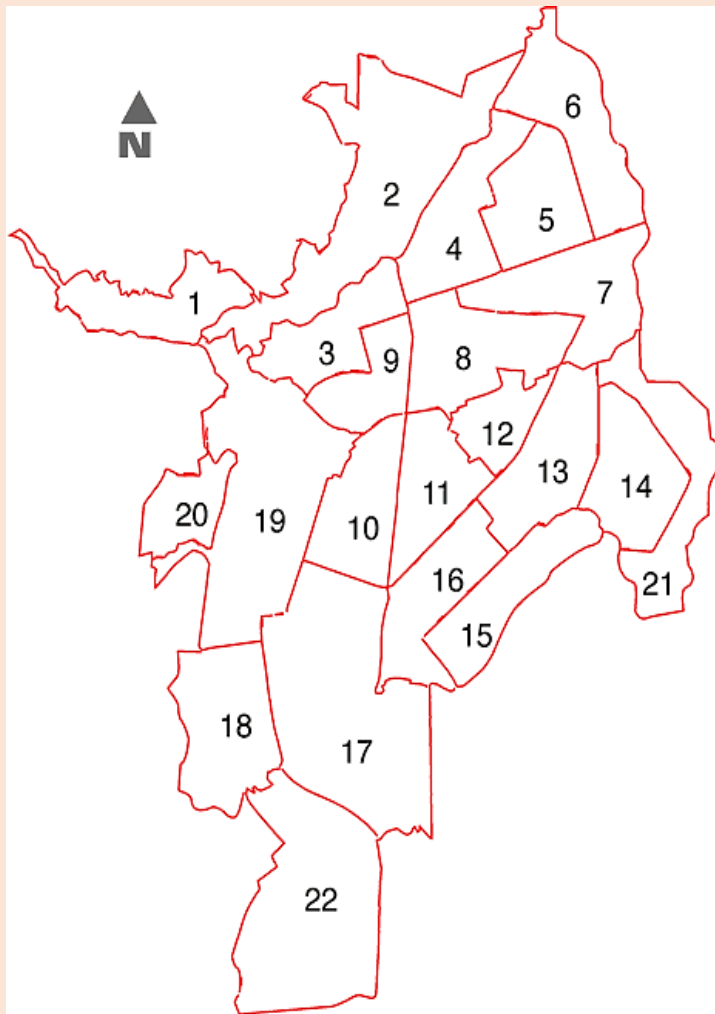
Proceso de Restablecimiento de Derechos. Foto: Modalidad externado



Tramites Extraprocesales

Experiencias exitosas

CENTRO ZONAL CENTRO



Centro Zonal Centro **Especializado en Protección**

Ubicación: Avenida 1 Norte No. 7 N 41 Barrio Centenario Cali

Área de influencia: Comunas 1, 2, 3, 9, 10, 17, 18, 19 y 22 Zona Rural Montebello, Golondrinas, La Paz, Los Andes, Atenas, La Castilla, La Leonera, Saladito, La Elvira, Felidia, Pichindé, Pance, Buitrera y Villa Carmelo Municipio de Dagua

Coordinadora zonal: Maricela Botina Meléndez

Experiencias exitosas

CENTRO ZONAL CENTRO

TESTIMONIO

“Sí nos pudiéramos a ver en unos años atrás de la niña que llego a mano del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a la mujer que soy ahora, con una carrera y con una fortaleza que nunca pensé llegar a tener por el pasado que tuve con mi familia y los años que sufrí con ellos sé que aún me hace falta mejorar muchas cosas de mi vida y de mi parte emocional pero con todas las herramientas que me han dado durante los diecisiete años que llevo siendo parte del ICBF sé que puedo seguir adelante y recorriendo lo que prepare la mi vida tanto laboral como personal y seguir creciendo y convertirme en la mujer que realmente quiero ser...”.

3

Experiencias exitosas CENTRO ZONAL CENTRO



Audiencias virtuales Tramites Extraprocesales

Audiencias de conciliación virtuales, que de manera dinámica se logran acuerdos entre las partes, aunado a la sensibilización de la Dra. MARTHA GONZALEZ psicóloga de la Defensoría de familia, y de esta forma a pesar de la virtualidad logramos que las partes se sientan en un ambiente que les permita sentirse en confianza con la labor que realizamos

Experiencias exitosas

CENTRO ZONAL CENTRO



Proceso de atención la Fundación Chiquitines

Desarrollo: La Fundación Chiquitines adelanta procesos pedagógicos integrales acogiendo la política pública de primera infancia, bases curriculares, lineamientos y actividades rectoras de la primera infancia en concomitancia con pedagogías alternativas como por ejemplo Montessori que fortalecen y potencian los procesos de desarrollo de nuestras niñas y niños. Nuestros espacios se han reorganizado en ambientes y dimensiones que se integran en el proyecto pedagógico transversal basado en gustos, intereses y necesidades de la población que se ajusta y actualiza de manera trimestral, en este mismo sentido se ha diseñado una propuesta desde la línea artística que incluye música, teatro, danza y artes plásticas.

4

INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONAL CENTRO	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS			
	CONSOLIDADO DE ATENCION			
	PROGRAMADO 2020		EJECUTADO 2020	
MODALIDADES DE ATENCION	CUPOS PROGRAMADOS	USUARIOS PROGRAMADOS	CUPOS EJECUTADOS	USUARIOS EJECUTADOS
Protección	1.174	3.134	1.062	3.008
Total	1.174	3.134	1.062	3.008

INFORME PRESUPUESTAL



Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	10	\$ 14.470.944.507
Contrato prestación servicios profesionales	21	\$533.328.659
Contrato prestación de servicios		\$
Otros - funcionamiento		\$
TOTAL		\$ 15.004.273.166

Nota:

- Los Contratos se suscribieron a partir de Diciembre del 2019 hasta Diciembre del 2020

Punto 3. Fin del Conflicto

Logros:

1) CZ CENTRO:

Para el año 2020, fueron atendidos 7 reportes bajo motivo de la petición **Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado** de los cuales se encuentran 6 cerrados a la fecha y 1 en proceso administrativo de restablecimiento de derechos en su medio familiar.

Retos:

- Contar con equipo de Defensoría de familia actualizado en línea técnica de Procesos administrativos de restablecimiento de derechos y la contribución a la reparación integral de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado, y/o respecto del motivo de petición **Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado**.

-Garantizar seguimiento por parte de la coordinación del centro zonal a las peticiones aperturadas en PARD que el motivo de atención sea **Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado**



Políticas y líneas de acción para la Atención Integral de niños y niñas de 0 a 5 años

6

Tema priorizado



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR

6

POLITICAS Y LINEAS DE ACCION PARA LA ATENCION INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Numero de encuestas

296 Encuestas diligenciadas en formato virtual, para la escogencia de tema de interés para la realización de la mesa publica

Participación

207 Usuarios
9 Estado
11 Proveedores
15 Aliados Estratégicos
22 Comunidad
32 Sociedad

RESULTADO

El porcentaje mas alto para la escogencia de tema de interés para la realización de la mesa publica fue: POLITICAS Y LINEAS DE ACCION PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS con **58** votaciones.

POLITICAS Y LINEAS DE ACCION ATENCION INTEGRAL PRIMERA INFANCIA

Ley 1804 de 2016

Establecer la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y brinda las bases conceptuales, técnicas y de gestión para garantizar el desarrollo integral

Fortalece 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

Es desarrollada a través de un trabajo articulado e intersectorial con un enfoque de gestión basado en resultados, que articula y promueve el conjunto de acciones intencionadas y efectivas encaminadas a asegurar que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de las niñas y los niños existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo.

CONCEPTOS DE LA PRIMERA INFANCIA

¿QUÉ ES DESARROLLO INTEGRAL?

Es un proceso singular de transformaciones y cambios de tipo **cualitativo y cuantitativo** mediante el cual el sujeto dispone de sus características, capacidades, cualidades y potencialidades para estructurar progresivamente su identidad y su autonomía.

- ✓ Es continuo; se inicia en el útero y sólo concluye cuando acaba la vida,
- ✓ Contempla aspectos biológicos y psicológicos, pero también sociales, históricos y culturales.



CONCEPTOS DE LA PRIMERA INFANCIA

REALIZACIONES

Son las condiciones y estados que se materializan en la vida de cada niña y cada niño, y que hacen posible su desarrollo Integral

Cuenta con padre, madre o cuidadores principales que le acoge y ponen en práctica pautas de crianza que favorecen su desarrollo integral.

Vive y disfruta del nivel más alto posible de salud.

Goza y mantiene un estado nutricional adecuado.

Crece en entornos que favorecen su desarrollo.

Construye su identidad en un marco de diversidad.

Expresa sentimientos, ideas y opiniones en sus entornos cotidianos y estos son tenidos en cuenta.

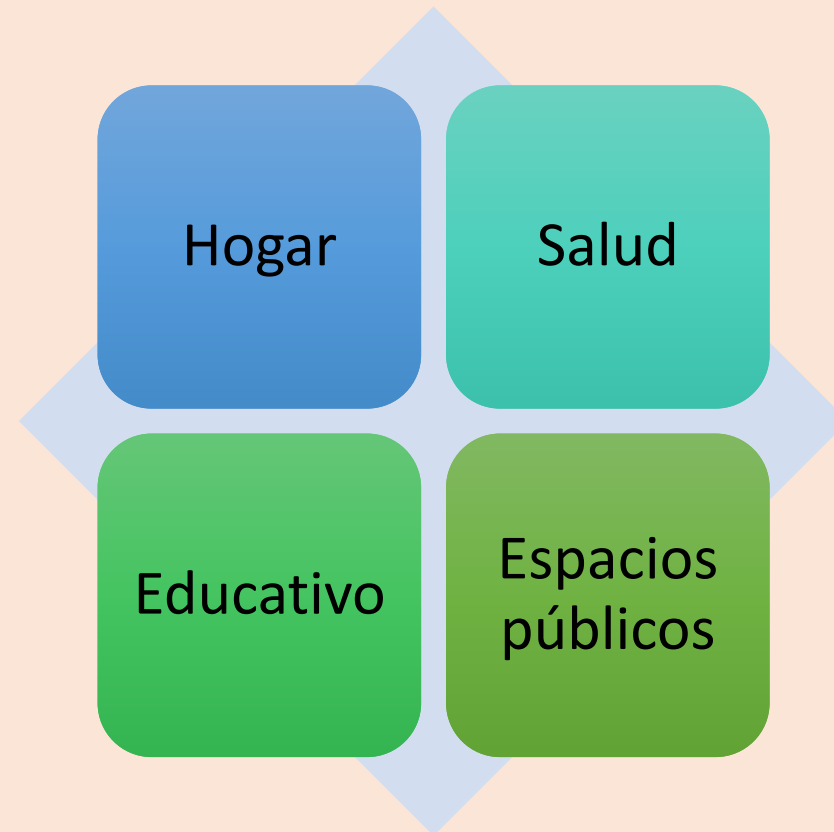
Crezca en: entornos que promuevan y garanticen sus derechos y actúen ante la exposición a situaciones de riesgo o vulneración.



CONCEPTOS DE LA PRIMERA INFANCIA

ENTORNOS

Los entornos son los espacios físicos, sociales y culturales diversos en los que los niños y las niñas se desenvuelven, con los cuales interactúan, en los que se materializan las acciones de política pública.



CONCEPTOS DE LA GESTION DE LA POLITICA

¿QUÉ ES ATENCION INTEGRAL Y COMO SE MATERIALIZA?

Es un conjunto de acciones intersectoriales, intencionadas, relacionales y efectivas encaminadas a asegurar que en cada uno de los entornos en los que transcurre la vida de los niños y niñas, existan las condiciones humanas, sociales y materiales para garantizar la promoción y potenciación de su desarrollo

La Ruta Integral de Atenciones (RIA). Es la herramienta que contribuye a ordenar la gestión de la atención integral en el territorio de manera articulada, consecuente con la situación de derechos de los niños y las niñas, con la oferta de servicios disponible y con características de las niñas y los niños en sus respectivos contextos.



LINEAS DE ACCION DE LA POLITICA DE ATENCION INTEGRAL

Gestión territorial

Acciones de fortalecimiento para la ejecución de la Política en territorio.

Calidad y pertinencia en las atenciones

Acciones tendientes a la universalización, humanización y flexibilización de las atenciones.

Seguimiento y evaluación de la Política

Acciones para perfeccionar y realizar monitoreo, control y evaluación en todos los aspectos.

Movilización Social

Acciones desarrolladas con diferentes actores para generar transformaciones culturales, sobre concepciones de primera infancia.

Gestión de conocimiento

Acciones de ampliación y profundización de conocimientos en torno a asuntos relacionados con la primera infancia.

¿QUÉ HACEMOS COMO ICBF EN LA POLITICA DE ATENCION INTEGRAL?

Somos el ente articulador en los territorios.

Lideramos procesos de implementación de la Política en todos los municipios a través del SNBF

Promovemos procesos de participación y movilización social en torno a la protección integral de la primera infancia.

Buscamos la priorización de la población en las inversiones sociales, políticas, técnicas y financieras de los municipios.

Damos línea técnica y prestamos el servicio directo a la población de primera infancia

Armonizamos los lineamientos para la atención de los servicios de primera infancia.

Organizamos la implementación de los servicios de educación inicial.

Supervisamos la operación de los programas de primera infancia en todos los municipios.

MODALIDADES DE ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA



Modalidad
Institucional



Modalidad
Familiar



Modalidad
Comunitaria



Modalidad Propia
e Intercultural

LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



- Seguimiento a través de video llamada de los equipos profesionales de los aliados estratégicos y madres sustitutas para la garantía de derechos de NNA en protección.
- Periodicidad semanal en los seguimientos a NNA en protección y las familias sustitutas a través de video llamada.
- Fortalecimiento de la comunicación entre los equipos de Defensoría de familia, los NNA en protección y las familias sustitutas.
- Derivación oportuna de atención en salud mental a raíz de afectaciones por emergencia sanitaria de NNA en protección, y contención en salud mental de los mismos, por parte de los profesionales de los equipos de los Aliados estratégicos.

RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO



- Vacunación del 100% del talento humano.
- Replicar y actualizar a los equipos de Defensoría de familia en las modalidades y acceso a los programas de Primera Infancia y Prevención ICBF.
- Articular la oferta de Primera Infancia y Prevención ICBF con los Aliados estratégicos de protección.



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)
Socializar los compromisos y temática abordada en la MESA PUBLICA del CZ Centro en CDIF	Liliana Ladino – Enlace SNBF Cali	11 de Septiembre del 2020

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CENTRO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS
Peticiones	Solicitud (PQRS) verbal, escrita o electrónica que presente toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por parte de la entidad, de conformidad con la normatividad vigente para su gestión.
Quejas	La información puesta en conocimiento del ICBF por posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores, en el ejercicio de sus funciones públicas.
Reclamos	El reporte realizado por los usuarios al presentarse la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF.
Sugerencias	Son propuestas presentadas por cualquier persona orientadas al mejoramiento continuo o el reconocimiento en la atención y prestación de los servicios del ICBF

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CENTRO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Diligencias Administrativas	791	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días.
	Solicitud de Copias	189	10 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 20 días.
	Procesos civiles	119	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	26	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	18	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
	Demora en la atención	6	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CENTRO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones contractuales	27	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
	Maltrato a NNA	19	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
	Mal uso de producto	5	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días
Sugerencias	Felicitaciones y agradecimientos	3	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días

Fuente: SIM corte a Dic 31 de 2020 CZ Centro

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CENTRO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos	Violencia física, psicológica y/o negligencia	1057	3 Días para constatación
	Alta permanencia en Calle	61	3 Días para constatación
	Trabajo infantil	36	3 Días para constatación
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	Violencia física, psicológica y/o Negligencia	1283	Verificación inmediata de derechos o 10 días si no es presentado en el centro zonal
	Violencia Sexual	764	Verificación inmediata de derechos o 10 días si no es presentado en el centro zonal
	Carece de representante legal	55	Verificación inmediata de derechos o 10 días si no es presentado en el centro zonal

9

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CENTRO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Tramite de Atencion Extraprocesal	Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	617	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días.
	Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	192	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días.
	Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	55	15 días hasta el mes de Marzo, y posterior a Declaratoria de emergencia Sanitara 30 días.

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

Disponibles lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponibles lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico



Chat ICBF

Disponibles lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?

320 8655450



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



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

Línea gratuita nacional ICBF

018000 91 80 80

Disponibles de lunes a domingo las 24 horas

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 with the following elements:

- Header: WWW.ICBF.GOV.CO
- Program Categories (with images):
 - Primera Infancia
 - Infancia
 - Adolescencia y juventud
 - Protección
 - Nutrición
 - Familias y comunidades
 - Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- Button: Consultar más programas
- Section: Enlaces de Interés
 - Transparencia y Acceso a la Información Pública
 - Rendición de Cuentas ICBF
 - Innovación ICBF
 - Gobierno Digital
 - Normativa Institucional
 - Citaciones
 - Prospeidad Social (DPS)
 - Colombia Compra Eficiente
 - Datos Abiertos
 - Centro de Memoria Histórica
 - Función Pública
 - Convocatoria No.433 2016 - ICBF
 - Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 - Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP)
 - Acciones de Tutela Convocatoria No.433 2016
 - SNARIV - Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 - 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**