



CON TRANSPARENCIA 2021

Regional Córdoba  
Director Regional Alberto José Jimenez Bohorquez  
Fecha 30/11/2021  
9:00 a.m.

# ICBF RINDE CUENTAS



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 teams.**



**Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra**

# Orden del día

Himno Nacional

Instalación por parte del Director Regional. Doctor Alberto José Jimenez Bohorquez.

- 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 Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 7 Compromisos adquiridos.
- 8 Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
- 9 Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.
- 10 **Cierre**

# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



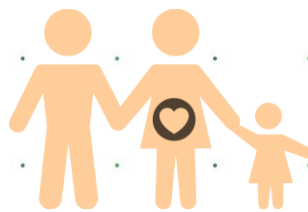
**33** regionales



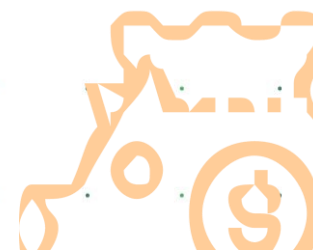
**215** centros zonales



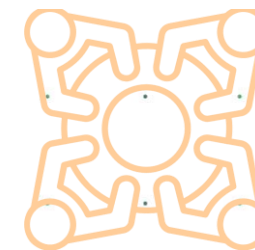
**1.122** municipios con atención del ICBF



**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

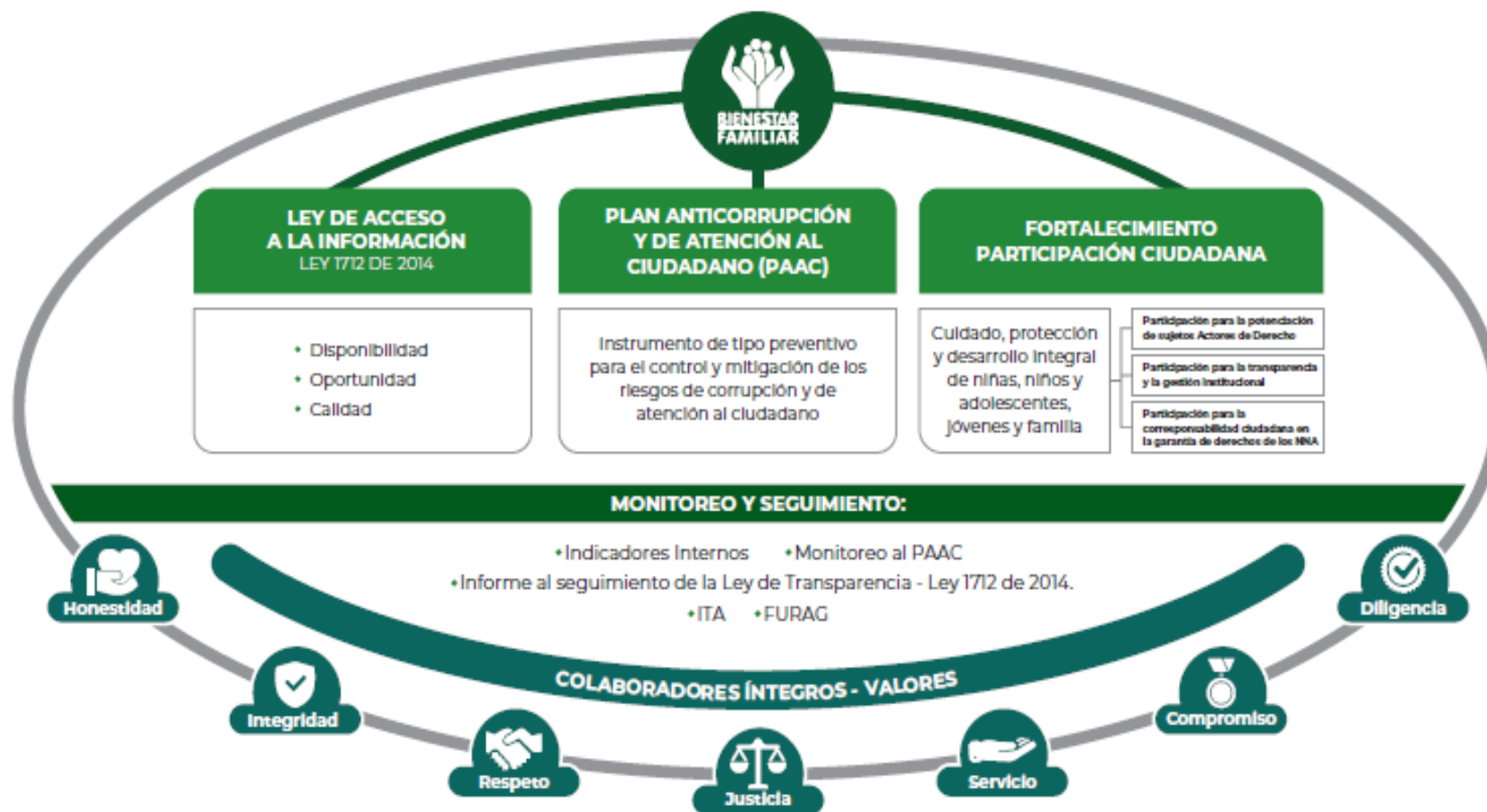
Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y, los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

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



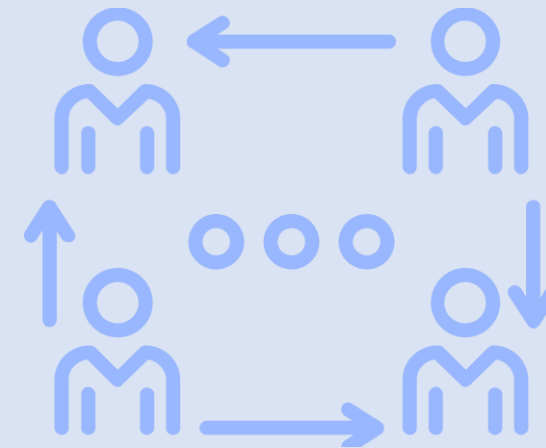
PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2020: 100%



# 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

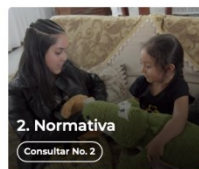
## Transparencia y Acceso a la Información Pública

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



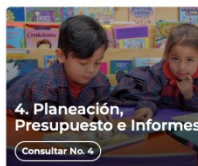
### 2. Normativa

Consultar No. 2



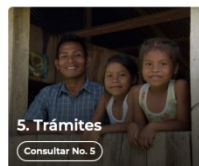
### 3. Contratación

Consultar No. 3



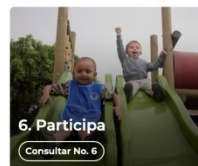
### 4. Planeación, Presupuesto e Informes

Consultar No. 4



### 5. Trámites

Consultar No. 5



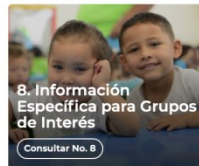
### 6. Participa

Consultar No. 6



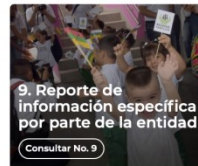
### 7. Datos Abiertos

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



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



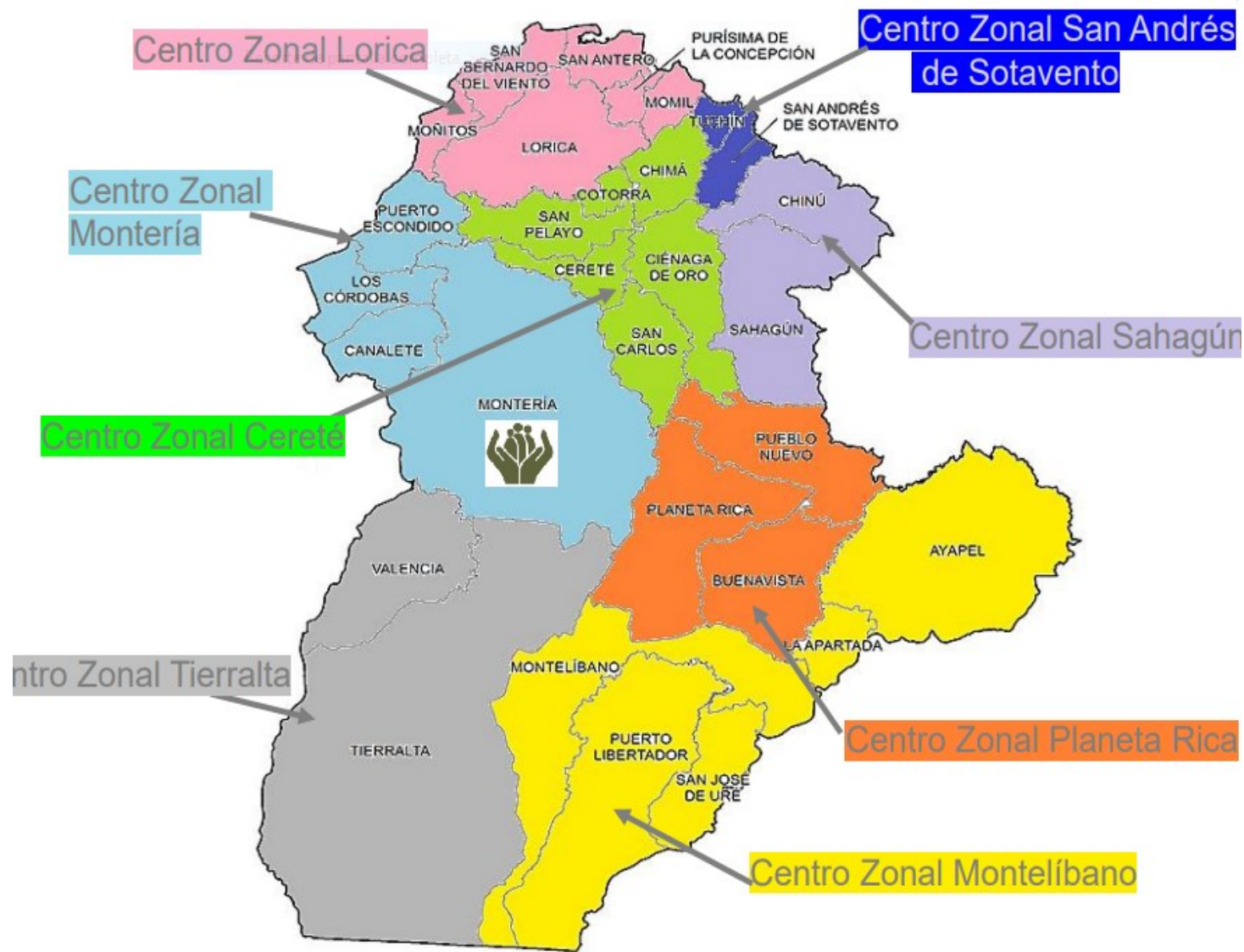
### Informes Rendición Pública de Cuentas Regional y Mesas Públicas de Centros Zonales



### Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

Definición de temáticas

# Área de influencia de la Regional Córdoba



# Organigrama de la Regional Córdoba





Atención a la Primera Infancia

Infancia, Adolescencia y Juventud.

Nutrición

Familias y Comunidades

Protección Restablecimiento de Derechos

Protección SRPA

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CORDOBA



## PRIMERA INFANCIA

| 2020                                   | UDS    | Cupos  | Usuarios | Valor           |
|--|--------|--------|----------|-----------------|
| Programación vigencia                  | 5.012  | 89.244 | 89.244   | 230.735.823.618 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 4.978  | 88.591 | 88.964   | 229.583.640.615 |
| Porcentaje de ejecución                | 99,32% | 99,27% | 99,69%   | 99,50%          |

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL LA REGIONAL CORDOBA

## PRIMERA INFANCIA

### Servicios:

- HCB – Comunitario
- HCB Integral - Comunitario Integral
- HCB FAMI – Familiar
- Atención propia e intercultural
- Desarrollo infantil en medio familiar con arriendo – Familiar
- Desarrollo infantil en medio familiar sin arriendo – Familiar
- CDI con arriendo – Institucional
- CDI sin arriendo – Institucional
- Hogares infantiles - Institucional



# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CÓRDOBA

## INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD



| 2020                                   | Cupos | Usuarios | Valor       |
|--|-------|----------|-------------|
| Programación vigencia                  | 1.225 | 1.225    | 447.712.588 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 1.225 | 1.225    | 447.712.588 |
| Porcentaje de ejecución                | 100%  | 100%     | 100%        |

### Servicios:

- Generaciones 2.0
- Generaciones Étnicas Con Bienestar
- Generaciones Rurales con Bienestar
- Acciones masivas de alto impacto social para prevención de riesgos específicos de niñas(os) y adolescentes - AMAS / EPRE
- Atención jornada completa con discapacidad

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL

## LA REGIONAL CÓRDOBA



### Nutrición

| 2020                                   | Cupos | Usuarios | Valor         |
|--|-------|----------|---------------|
| Programación vigencia                  | 615   | 1.032    | 2.627.083.772 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 615   | 1.408    | 2.522.203.778 |
| Porcentaje de ejecución                | 100%  | 136,43%  | 96,01%        |

#### Servicios:

- Estrategias de desarrollo alimentario o nutricional (modalidad mil días para cambiar el mundo)
- Centros de recuperación nutricional para la primera infancia

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CÓRDOBA

## Familias y Comunidades



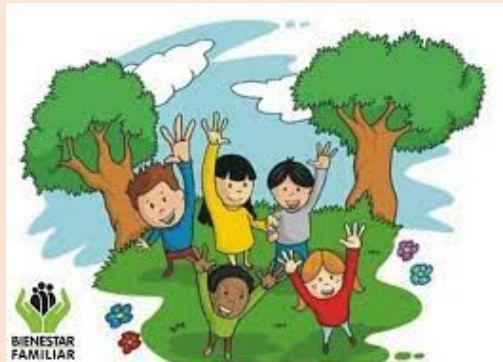
| 2020                                   | Cupos | Usuarios | Valor         |
|--|-------|----------|---------------|
| Programación vigencia                  | 3.131 | 9.393    | 4.721.611.418 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 3.131 | 12.845   | 4.721.611.418 |
| Porcentaje de ejecución                | 100%  | 136,75%  | 100%          |

### Servicios:

- Mi familia urbana
- Mi familia rural
- Territorios étnicos con bienestar

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CÓRDOBA

## Protección Restablecimiento de Derechos



| 2020                                   | UDS    | Cupos  | Usuarios | Valor         |
|--|--------|--------|----------|---------------|
| Programación vigencia                  | 370    | 1.337  | 6.732    | 9.834.952.951 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 297    | 1.166  | 3.187    | 8.987.239.632 |
| Porcentaje de ejecución                | 80,27% | 87,21% | 47,34%   | 91,38%        |

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CÓRDOBA

## Protección Restablecimiento de Derechos

### Servicios



- Hogar sustituto ONG – Vulneración
- Hogar sustituto ONG - Discapacidad
- Hogar Gestor - Discapacidad
- Hogar Gestor - Desplazamiento Forzado Con Discapacidad - Auto 006 De 2009
- Externado media jornada consumo social de sustancias psicoactivas
- Externado media jornada en situación de trabajo infantil
- Centro De Emergencia
- Intervención de Apoyo - Apoyo Psicológico Especializado Para Niños, Niñas Y Adolescente víctimas de violencia sexual dentro y fuera del conflicto armado
- Intervención de Apoyo - Apoyo Psicosocial En Situación De Trabajo Infantil
- Hogar Gestor para Víctimas En El Marco Del Conflicto Armado Sin Discapacidad Ni Enfermedad de Cuidado Especial
- Intervención de Apoyo – Apoyo Psicosocial con Consumo Experimental de Sustancias Psicoactivas

# DETALLE DE OFERTA INSTITUCIONAL REGIONAL CÓRDOBA

## Protección SRPA



| 2020                                   | UDS     | Cupos  | Usuarios | Valor         |
|--|---------|--------|----------|---------------|
| Programación vigencia                  | 3       | 83     | 511      | 1.021.952.744 |
| Atención consolidada corte a diciembre | 3       | 66     | 229      | 815.430.940   |
| Porcentaje de ejecución                | 100,00% | 79,52% | 44,81%   | 79,79%        |

### Servicios:

- Libertad asistida/vigilada
- Centro transitorio
- Centro de internamiento preventivo

## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

## REGIONAL CORDOBA

## PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS

## CONSOLIDADO DE ATENCION

| MODALIDADES DE ATENCION           | CONTRATOS SUSCRITOS | CUPOS CONTRATADOS | USUARIOS ATENDIDOS |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| PRIMERA INFANCIA                  | 209                 | 89.244            | 84.980             |
| INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD | 16                  | 12.570            | 13.645             |
| FAMILIA                           | 1                   | 2.328             | 10.441             |
| COMUNIDADES                       | 9                   | 803               | 2.404              |
| NUTRICION                         | 6                   | 615               | 1.408              |
| PROTECCION*                       | 59                  | 1.420             | 3.416              |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>300</b>          | <b>106.980</b>    | <b>120.278</b>     |

PROTECCION: 59 actos administrativos entre contratos y resoluciones internas.



# INFORME PRESUPUESTAL



| Tipo de contrato                            | 2020 | Valor             |
|---|------|-------------------|
| Contratos de aporte                         | 308  | \$252.691.909.774 |
| Contrato prestación servicios profesionales | 114  | \$452.592.127     |
| Contrato prestación de servicios            | 23   | \$4.018.599.404   |
| Otros – funcionamiento                      | 25   | \$285.173.894     |
| <b>TOTAL</b>                                |      |                   |

**Logros:**

En la vigencia del 2020 el ICBF Regional Córdoba programó recursos por \$ 20.281.834.499 y se atendió 24.256 niños, niñas y adolescentes en los cinco municipios (Tierralta, Valencia, Montelibano, Puerto Libertador y San José de Uré) que fueron priorizados en el Acuerdo de Paz para implementar los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

**Retos:**

Brindar servicios con calidad a las familias, niños niñas y adolescentes mediante estrategias de prestación remota y virtual debido a la declaración de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional por causa del Covid-19.

## Pilar 4: Educación Rural y Primera Infancia

- **Logros:**

Identificación y caracterización de la población étnica de primera infancia (Emberá y Zenú) de los municipios de PDET del departamento de Córdoba, para la vinculación a servicios de atención integral de primera infancia.

- **Retos:**

- Fortalecer la atención con enfoque diferencial en los servicios de primera infancia de los municipios PDET del departamento de Córdoba
- Aumento de cobertura en los servicios de primera infancia, que permita la atención de los niños y niñas identificados en el diagnóstico y caracterización de las comunidades étnicas existentes en los municipios del sur de Córdoba.

## Pilar 7 Sistema de garantía progresiva del derecho a la alimentación

### Logros:

Dinamización de los Comités de Seguridad Alimentaria, en los municipios de Tierralta, Valencia, Montelíbano, Puerto Libertador y San Jose de Uré.

Implementación de la estrategia de compras locales, en los servicios que brindan complementación alimentaria, en niños menores de cinco años

### Retos:

- Desarrollar actividades de capacitación y seguimiento técnico, para la transferencia de conocimiento y aplicación de las herramientas y lineamientos técnicos enmarcados en la Política Nacional de SAN, al interior de los programas del ICBF.

## Pilar 8 – Reconciliación, Convivencia y Construcción de Paz

### Logros:

Atención de 900 niños, niñas y adolescentes con enfoque territorial, a través de la estrategia “Otras Formas de Atención” para la prevención del reclutamiento, uso y utilización y violencia sexual, en 9 municipios PDET y Alertas Tempranas: Montería, San José de Ure Puerto Libertador, Valencia, Montelíbano, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta y Pueblo Nuevo.

### Retos:

Gestionar alianzas intersectoriales para ampliación de cobertura, en estrategias de promoción y prevención.

# LOGROS Y RETOS REGIONAL



# LOGROS

- A través del Convenio 1787 de 2019 (ICBF-ICETEX), 521 agentes educativos, madres, padres comunitarios y equipos interdisciplinarios de los servicios de primera infancia, están vinculados a diplomados, cursos, especialización y maestría.
- Conformación de 4.757 Comités de Control Social en el programa de Primera Infancia, con la participación activa de 17.758 padres de familia y comunidad.
- Dos Experiencias significativas de acompañamiento familiar psicosocial “Los sueños se hacen realidad” y “Entre agujas, reciclaje y costura Sandra cose el futuro”, para hacer parte del libro Relatos de Mi Familia, como estrategia de aproximación cualitativa a los resultados del programa Mi Familia.

# LOGROS

- Alianzas estratégicas con Indeportes, Impulsa Colombia, SENA y la Universidad del Rosario, para la formación en emprendimiento y desarrollo de habilidades para jóvenes y adolescentes del SRPA y Generaciones Sacúdete, en arte, cultura, y deporte.
- En el marco del convenio ICBF- Programa Mundial de Alimentos (WFP); se implementaron tres (3) iniciativas de fortalecimiento comunitario y seguridad alimentaria, beneficiando 98 familias víctima de desplazamiento forzado o población en riesgo, en los municipios de Planeta Rica, San Carlos y Tierralta.
- Se beneficiaron 512 familias víctimas del conflicto armado y/o familias en riesgo de desplazamiento con la entrega de bonos alimentarios, en el marco del Convenio ICBF-Programa Mundial de Alimentos (WFP), en los municipios de Tierralta, Valencia, Montelíbano y Puerto Libertador.

# LOGROS

- Recuperación del 100% del estado nutricional de los niños y niñas menores de cinco años y mujeres gestantes con bajo peso gestacional, a través de la modalidad 1.000 días para Cambiar el Mundo.
- Entrega de 91.300 micronutrientes en polvo a 22.825 beneficiarios de las modalidades de primera infancia (22.715) y nutrición (110), a través del convenio ICBF-Programa Mundial de Alimentos (WFP)
  - Estrategia Fortificación Casera Micronutrientes.
- Voluntad política de alcaldes y gobernador, para la materialización de los Hogares de paso en el Departamento de Córdoba.

# RETOS

- Articulación con las entidades de salud para la caracterización de la población con Discapacidad atendida en los servicios ICBF, a través del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad – RLCPD y Certificación de Discapacidad (resolución 113 de 202 Minsalud).
- Fortalecer los procesos de articulación y gestión interinstitucional, con entidades del SNBF, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las atenciones priorizadas a los niños, niñas y mujeres gestantes, usuarios de los servicios de Primera Infancia.
- Impulsar las estrategias de Referentes Afectivos “Padrino de corazón” y “Acogimiento en el extranjero”, para promover la vinculación de familias con un niño, niña o adolescente con declaratoria de Adoptabilidad.



# 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**

## 7

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

| COMPROMISOS CENTRO ZONAL MONTERÍA   | RESPONSABLE                             | FECHA DE CUMPLIMIENTO<br>(DENTRO DE LA VIGENCIA) |
|---|---|--|
| <p>Revisar, evaluar y ajustar la política pública de primera infancia del municipio a la luz de la Ley 1804 de 2016 toda vez que al momento de haber sido construida no se había promulgado la ley.</p>         | <p>Ente territorial</p>                 | <p>30/11/2021</p>                                |
| <p>Identificar las acciones que tiene el municipio para fortalecer la prestación del servicio público de bienestar familiar para el 2022.</p>   | <p>Ente territorial - ICBF</p>          | <p>30/11/2021</p>                                |
| <p>Trabajo articulado de los padres de familia con los servicios del ICBF en todas sus UDS, y las diferentes secretarías del ente territorial a fin de generar un desarrollo integral de los niños y niñas.</p> | <p>EAS - ICBF-<br/>Ente territorial</p> | <p>30/11/2021</p>                                |

## 7

## COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2021

| COMPROMISOS CENTRO ZONAL TIERRALTA  | RESPONSABLE     | FECHA DE CUMPLIMIENTO<br>(DENTRO DE LA VIGENCIA) |
|---|-----------------|--|
| Socializar el cambio del contenido de las RPP con los padres de familia, modalidades FAMI y FAMILIAR, a partir de la entrada en vigencia de los nuevos manuales operativos. | Beatriz Buelvas | 30/11/2021                                       |
| Articular con el ente territorial la entrada en operación del CDI ESTRELLITAS DE SAN RAFEAL DEL PIRÚ, el cual fue construido por el DAPRE.                                  | Beatriz Buelvas | 30/11/2021                                       |
|   |                 |  |

## 8

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

## REPORTE CONSOLIDADO DE LA REGIONAL CÓRDOBA

| TIPO              | PRINCIPALES MOTIVOS   | 2020 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|-------------------|---|------|-----------------------|
| <b>Peticiones</b> | Atención por Ciclo de Vida y Nutrición – ACVN               | 207  | Oportuna              |
|                   | Hogares Comunitarios de Bienestar                           | 49   | Oportuna              |
|                   | Bienestarización Madres Comunitarias/Información Beneficios | 41   | Oportuna              |
|                   | Centro de Desarrollo Infantil – CDI                         | 38   | Oportuna              |
|                   | Hogares Comunitarios – FAMI                                 | 36   | Oportuna              |
|                   | Información y Orientación – IO                              | 836  | Oportuna              |
|                   | Alimentos   | 227  | Oportuna              |
|                   | Custodia y Cuidado Personal                                 | 204  | Oportuna              |

## 8

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

## REPORTE CONSOLIDADO DE LA REGIONAL CÓRDOBA

| TIPO              | PRINCIPALES MOTIVOS                         | 2020 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|-------------------|---|------|-----------------------|
| <b>Peticiones</b> |   |      | Oportuna              |
|                   | Servicio al Ciudadano                       | 172  | Oportuna              |
|                   | Otras Instituciones                         | 77   | Oportuna              |
|                   | Información y Orientación con Trámite – IOT | 602  | Oportuna              |
|                   | Diligencias Administrativas                 | 732  | Oportuna              |
|                   | Solicitud de Copias                         | 331  | Oportuna              |
|                   | Actas                                       | 157  | Oportuna              |
|                   | Servicio al Ciudadano                       | 108  |                       |

## 8

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

## REPORTE CONSOLIDADO DE LA REGIONAL CÓRDOBA

| TIPO            | PRINCIPALES MOTIVOS   | 2020 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|-----------------|---|------|-----------------------|
| <b>Quejas</b>   | Omisión o extralimitación de Deberes o funciones                  | 22   | Oportuna              |
|                 | Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso | 5    | Oportuna              |
|                 | Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)       | 4    | Oportuna              |
|                 | Parcialidad en procesos   | 2    | Oportuna              |
| <b>Reclamos</b> | Incumplimiento de Obligaciones Contractuales                      | 155  | Oportuna              |
|                 | Maltrato NNA  | 17   | Oportuna              |

## 8

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

## REPORTE CONSOLIDADO DE LA REGIONAL CÓRDOBA

| TIPO               | PRINCIPALES MOTIVOS   | 2020 | OPORTUNIDAD RESPUESTA |
|--------------------|---|------|-----------------------|
| <b>Reclamos</b>    | Instalaciones físicas inadecuadas   | 3    | Oportuna              |
|                    | Mal uso del producto  | 1    | Oportuna              |
| <b>Sugerencias</b> | Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF | 1    | Oportuna              |

# 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 for children and adolescents, arranged in a 2x4 grid. Each channel includes an icon, a title, and a description of its availability and purpose.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <br><b>Videollamada</b><br>Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.             | <br><b>Llamada en Línea</b><br>Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico | <br><b>Chat ICBF</b><br>Disponible lunes a domingo, 24 horas al día                             | <br><b>WhatsApp</b><br>Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona? |
| <br><b>Solicitudes PQRS</b><br>Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | <br><b>Puntos de Atención</b><br>Direcciones regionales y centros zonales                                 | <br><b>Ventanilla de Trámites y Servicios</b><br>Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF | <br><b>Oferta Institucional</b><br>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', 'SMARIV - 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 Rendición Pública de Cuentas realizada por el ICBF Regional Córdoba, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma.**



# GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**