

# MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL LA GAITANA

## Advertencia:

En la Mesa Pública no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

*Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:*

*....PARÁGRAFO. Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.*

*No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.*



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

---

**Juliana Pungiluppi Leyva**  
**Directora General**

**Fanny Tovar**  
**Directora (E)Regional Huila**

**Maria Leydi Perdomo Gonzalez**  
**Coordinadora Centro Zonal La Gaitana**

**Municipio de Tello, 16 de Agosto de 2019**



# MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL LA GAITANA

## Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal La Gaitana – Contexto
6. Ciclos de Vida y Nutrición
7. Protección
8. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
9. Aprovechamiento del tiempo libre
10. Canales y medios para atención a la ciudadanía
11. Línea anticorrupción y página web
12. Compromisos adquiridos
13. Evaluación de la Mesa Pública
14. Cierre



# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## ¿Que es rendir cuentas?\*

“La rendición de cuentas es un derecho al diálogo”  
Andreas Schedler

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48. DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la **búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública** y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## Participación

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para **evaluar la gestión realizada y sus resultados** con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

## Transparencia institucional

Ley 1712 de 2014. ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

...

**Principio de transparencia.** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

...



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## Ley anticorrupción

Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

a) **Convocar a audiencias públicas;**

...

e) Apoyar los **mecanismos de control social** que se constituyan;

f) Aplicar **mecanismos que brinden transparencia** al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo **tendrán que rendir cuentas** de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# MESA PÚBLICA

---

## Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, 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.





# ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015.

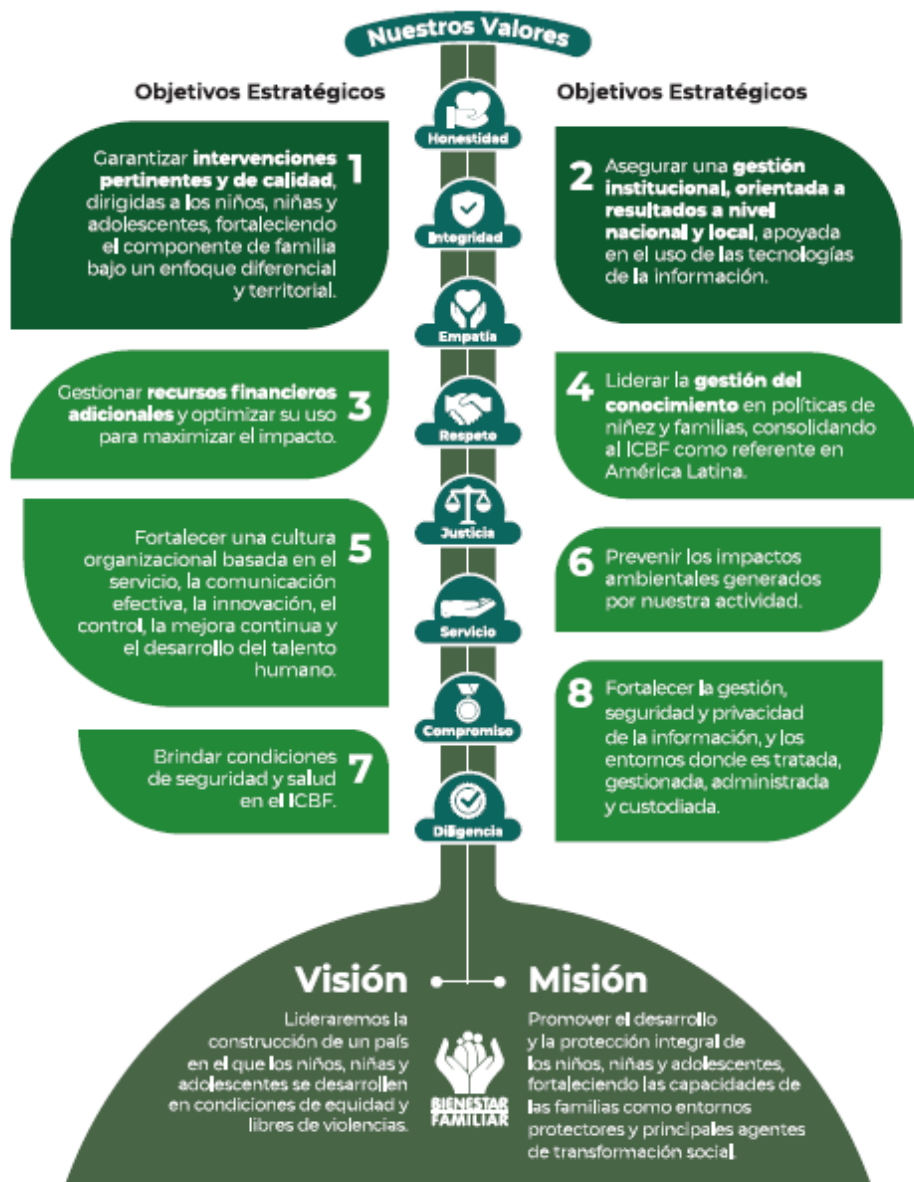
El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.





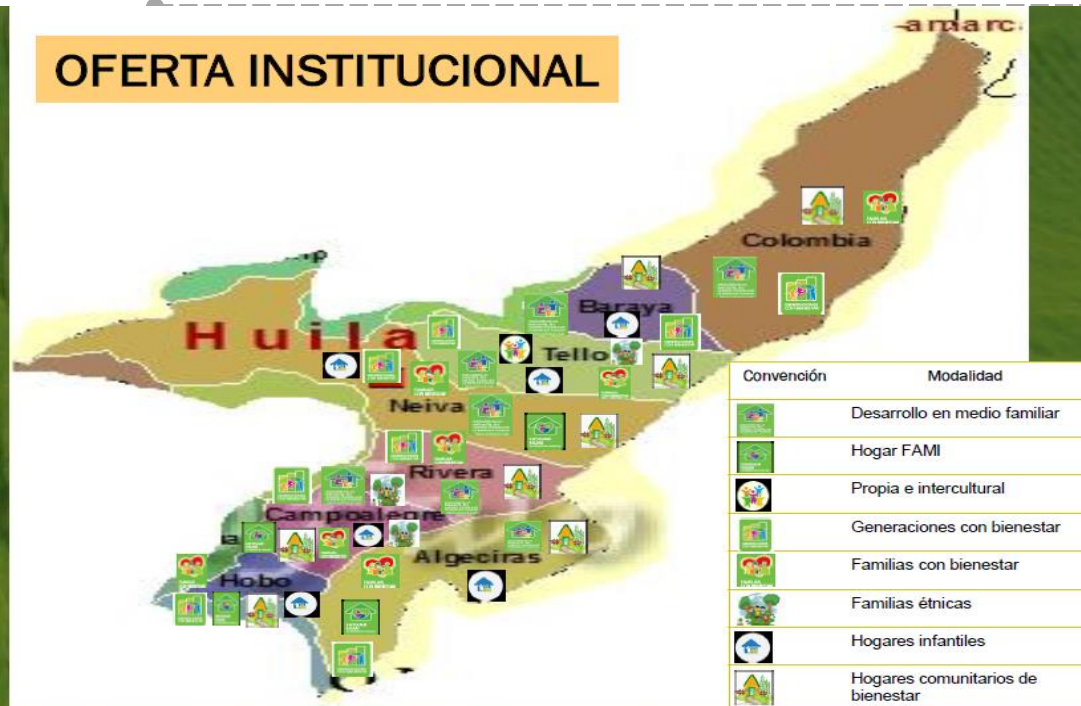
# Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



# CENTRO ZONAL LA GAITANA

## OFERTA INSTITUCIONAL



### Municipios de influencia

Algeciras, Baraya, Campoalegre, Colombia, Hobo, Rivera, Tello, Neiva (zona sur)

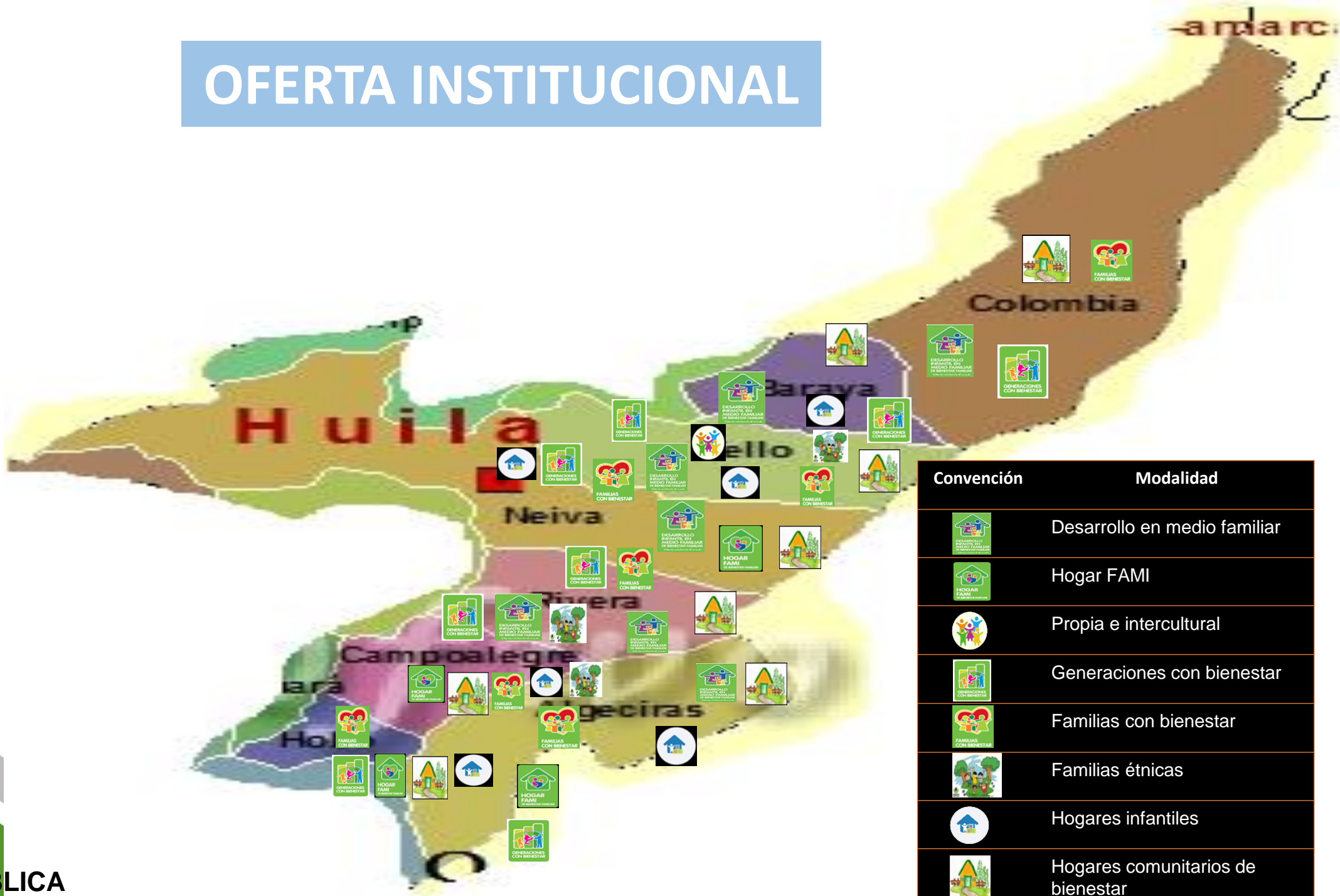
Funcionarios	Dic - 2018	Junio - 2019
Personal de Planta	50	50
Contratistas	20	14
Vacantes	6	6

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	44,907	94,370	470,213
Población Sisbén	24,007	81,057	376,910



**BIENESTAR FAMILIAR**

# OFERTA INSTITUCIONAL



Convención	Modalidad
	Desarrollo en medio familiar
	Hogar FAMI
	Propia e intercultural
	Generaciones con bienestar
	Familias con bienestar
	Familias étnicas
	Hogares infantiles
	Hogares comunitarios de bienestar



# CONTEXTO CENTRO ZONAL LA GAITANA

•El Huila uno de los departamentos de alta presencia de grupos armados al margen de la ley, lo que ha generado una conflictividad que se explica por diversas causas estructurales y coyunturales de carácter socio económico, político y de seguridad, aunque su ubicación geoestratégica, es también una de las razones de la presencia de diversos grupos armados ilegales y del conflicto armado (PNUD: 2010).

Político



•La situación socio económica representa el principal factor de vulnerabilidad de las familias beneficiarias, ya que debido a factores climáticos, del alto costo de la canasta familiar, la informalidad del trabajo y la propiedad y tenencia de la tierra, se afectan los ingresos de las familias y sus posibilidades de acceder al mercado de bienes y servicios.

Económico



•Las familias en su mayoría cuentan con vivienda propia con las características de las viviendas campesinas, muchas de ellas ranchos elaborados de materiales del medio y de poca resistencia a riesgos naturales que en los últimos dos años han sido frecuentes (sismos y deslizamientos). Estas viviendas las comparten generalmente con miembros de la familia extensa, hay hacinamiento ya que las viviendas son muy pequeñas y los adultos comparten habitación e incluso las camas, cuentan con poco acceso a servicios públicos básicos y generalmente éstos no son de

Social



•Las familias y comunidades atendidas por el ICBF, se ubican como aquellas en condición de pobreza y vulnerabilidad, en contextos geográficos rurales dispersos, algunos en zonas de deslizamientos o de inundaciones, con riesgos latentes debido a las grandes distancias y a esas mismas condiciones geográficas, por las cuales, los niños menores de cinco años no recibían atención y algunos continúan sin recibirla. Así mismo se afecta la asistencia de los niños, niñas y adolescentes a la escuela.

Ambiental



•Se identifica la existencia de patrones, comportamientos y modelos de crianza inadecuados para el desarrollo integral de los niños, encontrándose padres permisivos, sobreprotectores, y en menor protección los que utilizan el castigo físico como método de disciplina. Ante estas situaciones, se profundiza en el proceso educativo preventivo promocional, promoviendo y sensibilizando en formas adecuadas de comunicación asertiva, fortalecimiento de vínculos afectivos y pautas de crianza acordes al desarrollo humano

Cultural



# CENTRO ZONAL GAITANA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	664	14,918	18,689	\$32,034,766,236
CONSOLIDADO ATENCIÓN	660	14,874	18,711	\$31,620,436,187
%	99,39%	99,70%	100%	98,70%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	569	13,190	14,672	\$26,876,030,789
EJECUCIÓN CORTE MAYO	544	11,672	13,219	\$13,985,995,738
%	95,60%	84,49%	90,09%	52,03%



# PRIMERA INFANCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	557	12,386	13,751	\$26,681,585,869
CONSOLIDADO ATENCIÓN	557	12,412	13,296	\$26,621,857,369
%	100%	100%	96,69%	99,77%
MAYO- 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	503	11,235	11,235	\$22,580,282,073
EJECUCIÓN CORTE MAYO	483	10,894	11,201	\$12,658,128,729
%	96,02%	96,9%	99,69%	56,05%



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL	12	240	240	\$515,740,440
3	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	352	352	\$856,275,741
6	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	13	1,670	1,670	\$4,001,238,347
7	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	65	2,057	2,057	\$3,759,415,367
7	HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	91	1,365	1,365	\$2,289,602,613
1	HCB INTEGRAL -COMUNITARIO INTEGRAL	199	2,786	2,786	\$5,537,392,408
13	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	104	1,430	1,430	\$2,350,671,937
9	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	15	1,335	1,335	\$3,215,385,220
9	TASA COMPENSATORIA	0	0	0	\$54,560,000



# PRIMERA INFANCIA

## Logros :

- ✓ La participación de las familias en el cumplimiento con los documentos requeridos para el ingreso a los programas, la elaboración del pacto de convivencia y el aporte como parte de comité veedor.
- ✓ La asistencia de los padres de familia a los procesos de formación, fortaleciendo vínculos afectivos y de convivencia, en los HCB donde se presentaba mayor resistencia.
- ✓ Buen nivel de aceptación de la calidad del servicio brindado en los diferentes programas de Primera infancia.
- ✓ Mayor sensibilización de las familias en el reconocimiento de señales de alarma ante la vulneración de los derechos de niñas y niños.

## Logros:

- ✓ Buenas practicas de manufactura
- ✓ Cumplimiento de minuta y ciclos de menú
- ✓ Aceptación por parte de los niños y niñas de los ciclos de menú establecidos.
- ✓ Adecuadas condiciones de higiene en las unidades de servicio UDS
- ✓ Oportuno seguimiento a esquemas de vacunación, controles de crecimiento y desarrollo y activación de Rutas de Atención
- ✓ Articulación de las entidades administradoras del servicio EAS de Neiva, con el INDER y la Secretaria de Salud Municipal para capacitación con el Talento Humano y los padres de familia.
- ✓ Hacer convenios con las Universidades para llevar practicantes de Psicología, Pedagogía los cuales apoyan el proceso de atención.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros :

- ✓ Construcción de un proyecto pedagógico a partir de los resultados del diagnóstico de la ficha de caracterización sociofamiliar.
- ✓ Actividades pedagógicas intencionadas, enmarcadas en las actividades rectoras y los referentes técnicos de educación inicial.
- ✓ Ambientes educativos enriquecidos, de acuerdo a cada unidad de servicio

## Logros:

- ✓ Espacios amplios, con buena iluminación y ventilación para el desarrollo de las actividades pedagógicas.
- ✓ Ambientes educativos enriquecidos, y transformados, teniendo en cuenta el proyecto pedagógico.



BIENESTAR  
FAMILIAR

# PRIMERA INFANCIA

## Retos:

- ✓ Asesoría y capacitación permanente a las EAS y/o UDS con el propósito de generar la transferencia técnica de lineamientos y referentes construidos en el marco de la Política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia.
- ✓ Fortalecer las capacidades de los equipos técnicos territoriales y la cualificación de la educación inicial en el marco de la atención integral.
- ✓ Construcción de la ruta integral de atenciones RIA, conforme a la Ley 1804 de 2016.

## Retos:

- ✓ Sistematización de experiencias significativas, acciones o alternativas novedosas e investigaciones realizadas por los equipos de agentes educativos que se concreten en manuales, cartillas o materiales.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	36	948	948	\$287,098,181
CONSOLIDADO ATENCIÓN	36	948	948	\$287,069,588
%	100%	100%	100%	99,99%

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

MAYO - 2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	925	925	\$273,741,900
EJECUCIÓN CORTE MAYO	925	0	\$0

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA 2019

Operador (# Contrato)	Servicio	Cupos	Usuarios	Valor
1	GENERACIONES CON BIENESTAR	625	625	\$171,982,500
1	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	300	300	\$101,759,400



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Reconocimiento del Programa Generaciones con Bienestar del ICBF en cada uno de los municipios de competencia del Centro Zonal Gaitana en sus modalidades Tradicional y Rural.
- Vinculación del 100% del talento humano requerido para la prestación del servicio (Promotores de Derechos y Coordinadores Metodológicos), cumpliendo con los perfiles establecidos en la Resolución 3820 de 2017.
- Proceso focalización de los NNA, con búsqueda activa de acuerdo a los criterios establecidos por el ICBF, vinculando el 100% de los cupos ofertados para la conformación de cada uno de los grupos.
- Acciones de articulación interinstitucional con las Comisarías de Familia, las Personerías, las Secretarías de Salud, Educación, Planeación, Desarrollo Social, Policía, Tránsito y Transporte y Juntas de Acción Comunal, para la realización del diagnóstico territorial y la atención de casos.

## Logros:

- Desarrollo de los primeros encuentros vivenciales con las actividades planteadas de acuerdo a la vocación de cada grupo, a los riesgos identificados y al énfasis que darán respuesta a las situaciones que afectan a los NNA encada uno de los territorios con el fin de contar con acciones de prevención.
- Aprobación de los Ciclos de menú, lo que permite brindar a los NNA un refrigerio nutritivo durante los Encuentros Vivenciales, basado en los lineamientos técnicos y requerimientos del ICBF.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Retos:

- Promover la protección integral y proyectos de vida de los NNA a partir de su empoderamiento como sujetos de derechos y del fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado, propiciando la consolidación de entornos protectores para los niños, niñas y adolescentes, mediante el Programa Generaciones con Bienestar.
- Desarrollar acciones de prevención del reclutamiento ilícito, trabajo infantil, embarazo adolescente, consumo de sustancias psicoactivas y violencia juvenil, sexual y escolar, respondiendo a las alertas tempranas identificadas en los municipios de competencia.

## Retos:

- Realizar recopilación de experiencias exitosas en el marco del desarrollo y ejecución del Programa Generaciones Con Bienestar, como muestra del impacto social generado en cada una de las comunidades donde se lleva a cabo el Programa.
- Promover la participación de los NNA en espacios definidos por la Ley para la promoción del Control Social donde se facilitara su dialogo e intervención, este proceso también involucro a miembros de la Comunidad



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	1,137	3,300	\$1,091,732,211
CONSOLIDADO ATENCIÓN	1,138	3,789	\$1,091,732,211
%	100%	100%	100%

2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	632	1,896	\$596,413,400
EJECUCIÓN CORTE MAYO	442	1,638	\$112,882,680
%	69,93%	86,39%	18,92%



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (# Contrato)	Servicio	Cupos	Usuarios	Valor
1	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	600	1,800	\$564,413,400
1	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	32	96	\$32,000,000



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- En la Modalidad Familias con Bienestar Para La Paz se logro realizar la focalización de 120 familias por Unidad de Tejido Familiar en los Municipios de Campoalegre, Algeciras, Tello y Hobo con el fin de Potenciar las capacidades individuales y colectivas con familias beneficiarias en situación de vulnerabilidad, a través de una intervención psicosocial que conlleva acciones de aprendizaje – educación, de facilitación y de gestión de redes, para fomentar el desarrollo familiar y la convivencia armónica.
- En la Modalidad Territorios Étnicos se logro atender las Comunidades Indígenas de TAMAZ-PAEZ DEL CAGUAN DUJOS PANIQUITA RESGUARDO TRADICIONAL con 32 familias, ALUUCX del municipio de Tello con 20 familias y COMUNIDAD EMBERA del municipio de Campoalegre con 12 familias; con el fin de Fomentar el fortalecimiento familiar y comunitario de estas Comunidades Indígenas, a través de acciones que recuperen y afiancen sus valores culturales, mejoren sus capacidades socio-organizativas y apoyen la producción de alimentos para el autoconsumo con el fin de contribuir a su pervivencia, a su desarrollo autónomo y a su inclusión social.

## Retos:

- Que el Resguardo Indígena Tamaz Páez del Caguán Los Dujos - Paniquita cuente con terrenos adecuados para cultivos y así aumentar la producción y mejorar la dieta alimenticia de las familias, evitando que mas familias migren fuera del resguardo a trabajar para conseguir el sustento alimenticio y lograr el cubrimiento de las necesidades básicas de sus familias.
- Fortalecer el tejido familiar y sociocultural de las comunidades indígenas, mediante acciones que promuevan la recuperación de tradiciones, el trabajo colectivo y el buen vivir comunitario.
- Brindar asistencia técnica a las Comunidades Indígenas con el fin de optimizar la ejecución y Operatividad de la Modalidad en los Territorios Étnicos beneficiados.



# NUTRICIÓN

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	20	20	\$70,795,843
CONSOLIDADO ATENCIÓN	20	20	\$68,317,133
%	100%	100%	93,49%



# NUTRICIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ALIMENTARIO O NUTRICIONAL (MODALIDAD MIL DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO)	1	65	65	\$0





# NUTRICIÓN

## Logros:

- Obtener equipos antropométricos para HCB y demás modalidades, conforme a la guía de metrología.
- Veracidad en la información del cuéntame, pues las entidades administradoras del servicio EAS han mejorado en el registro y calidad del dato antropométrico.
- Disminución de los casos de Desnutrición Aguda vigencia 2018 vs 2019; de 98 casos de desnutrición aguda moderada en el primer trimestre 2018 a 56 casos en el primer trimestre 2019.
- Remisiones oportunas a salud, de niños con Desnutrición Aguda.

## Retos:

- Activar con oportunidad la atención en salud, de los niños con desnutrición aguda.
- Atenciones efectivas por parte de salud a los niños con Obesidad.
- Lograr la cualificación al 100% de los HCB con el fin de que el seguimiento Nutricional sea más oportuno.
- Lograr la contratación de la modalidad Mil días para cambiar el mundo, de manera permanente.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	71	427	670	\$3,903,554,132
CONSOLIDADO ATENCIÓN	67	365	658	\$3,551,459,886
%	94,36%	85,48%	98,20%	90,98%

MAYO – 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	66	398	616	3,425,593,416
EJECUCIÓN CORTE MAYO	61	336	380	1,214,984,329
%	92,42%	54,54%	61,68%	35,46%

# PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	EXTERNADO MEDIA JORNADA CON DISCAPACIDAD	1	18	18	\$142,512,120
1	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	1	110	220	\$535,748,876
18	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	18	18	18	\$73,333,940
1	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	1	1	1	\$4,271,880
8	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	8	8	8	\$19,562,998
1	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	9	27	27	\$416,997,720
1	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	24	58	116	\$637,046,521
2	INTERNADO – CON CONSUMO PROBLEMÁTICO Y/O ABUSIVO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	2	80	80	\$1,044,405,608
1	INTERNADO VULNERACIÓN	1	28	28	\$380,102,218
1	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOSOCIAL VULNERACIÓN	1	50	100	\$157,243,166

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Se cuenta con oferta de servicios institucionales en el departamento, para garantizar medidas de protección a los niños, niñas y adolescentes con derechos vulnerados y/o amenazados.
- Se encuentran establecidas rutas de atención a nivel institucional y territorial.
- Se han fortalecido los equipos interdisciplinarios de las defensorías de familia.
- La asistencia técnica y el acompañamiento que se ofrece a los equipos de profesionales de las comisarías de familia.

## Retos:

- Incidir en la implementación de Hogares de paso en todos los municipios.
- Incidir en el fortalecimiento de los equipos interdisciplinarios de las comisarías de familia, en los municipios del área de influencia.
- Incidir con los gobernantes locales, para que en los nuevos planes de desarrollo se incluyan recursos para la implementación de servicios de protección en los territorios.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (Enero – Junio)
Peticiones	8.315	Tramite de Atención Extraprocesal (TAE)	2,191	1106
		Información y Orientación	2084	1279
		Solicitud de Restablecimiento de Derecho	1,908	824
Quejas	33	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	20	7
		Demora en Atención	5	1
		Maltrato al Ciudadano	2	1
Reclamos	66	Incumplimiento de Obligaciones	19	9
		Maltrato a NNA	15	10
		Idoneidad del Recurso Humano	15	1
Sugerencias	7	Felicitaciones y Agradecimientos	4	4
		Servicio al Ciudadano	1	0
		Puntos de Atención	1	0
Denuncias	649	Maltrato Físico	265	116
		Maltrato por Negligencia	243	116
		Consumo de Sustancias Psicoactivas	40	2

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

## Logros:

- Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
- Se realiza presentación del portafolio de servicios por parte del funcionario de la oficina de servicios y atención diariamente.
- Mejoramiento de las relaciones con el cliente interno y externo dando aplicabilidad a las características para la excelencia del servicio mencionadas en la Guía de gestión de peticiones Quejas, reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF.

## Retos:

- Atender las necesidades propias de nuestra comunidad y área de influencia
- Grupos de Estudio donde se aborden temas como empatía y elementos de la comunicación.
- Apropiación de los protocolos de atención, Guía de gestión de peticiones Quejas, reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, las características para la excelencia del servicio y las cartillas ABC.

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

---

Durante el primer semestre del 2019, se atendieron Cuarenta y Dos (42) peticiones por los ítems de quejas, reclamos y sugerencias. Frente a estas mismas plantillas (quejas, reclamos y sugerencias) se observa una disminución del 24%, dado que en el primer semestre del 2018 se registró un total de Cincuenta y Ocho (58) peticiones.

Peticiones que fueron atendidas dentro de los términos de calidad y oportunidad, arrojando un resultado óptimo en cada uno de los indicadores.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Municipio de Tello



Imagen de Alcaldía municipal de Tello



Institución educativa San Andrés



# TOTAL TELLO

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	36	912	912	\$2,049,464,194
CONSOLIDADO ATENCIÓN	36	912	912	2,043,365,504
%	100%	100%	100%	99,70

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	33	1,037	1,277	\$1,799,927,467
EJECUCIÓN CORTE MAYO	33	858	1,004	1,058,038,309
%	100%	82,73%	78,62%	58,78%

# SERVICIOS ICBF MUNICIPIO DE TELLO

## PRIMERA INFANCIA

DETALLE	SERVICIO	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	META FINANCIERA
<b>APOYO AL DESARROLLO INTEGRAL DE LA PRIMERA INFANCIA A NIVEL NACIONAL</b>		<b>33</b>	<b>817</b>	<b>817</b>	<b>1,657,931,458</b>
SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA		13	182	182	326,173,865
SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	HCB TRADICIONAL - COMUNITARIO (T)	7	98	98	159,217,310
SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	HCB INTEGRAL - COMUNITARIO INTEGRAL	6	84	84	166,956,555
SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA		20	635	635	1,331,757,593
SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	50	50	120,426,413
SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	112	112	269,755,164
SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	A TENCION PROPIA E INTERCULTURAL	12	240	240	515,740,440
SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	5	233	233	425,835,576
<b>Total Municipio TELLO</b>		<b>33</b>	<b>817</b>	<b>817</b>	<b>1,657,931,458</b>

## OTRAS MODALIDADES

SERVICIO	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	META FINANCIERA
TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	0	20	60	20.000.000
GENERACIONES CON BIENESTAR	0	100	100	29.117.850
FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	0	120	360	112.882.680
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	<b>520</b>	<b>162.000.530</b>

**Total inversion municipio: 1.819.931.988**



# UNIDADES DE SERVICIO



CDI Viña de Amor



Hogar Infantil La Asunción



Hogar Comunitario Los Pollitos



Modalidad Familiar Mundos Felices



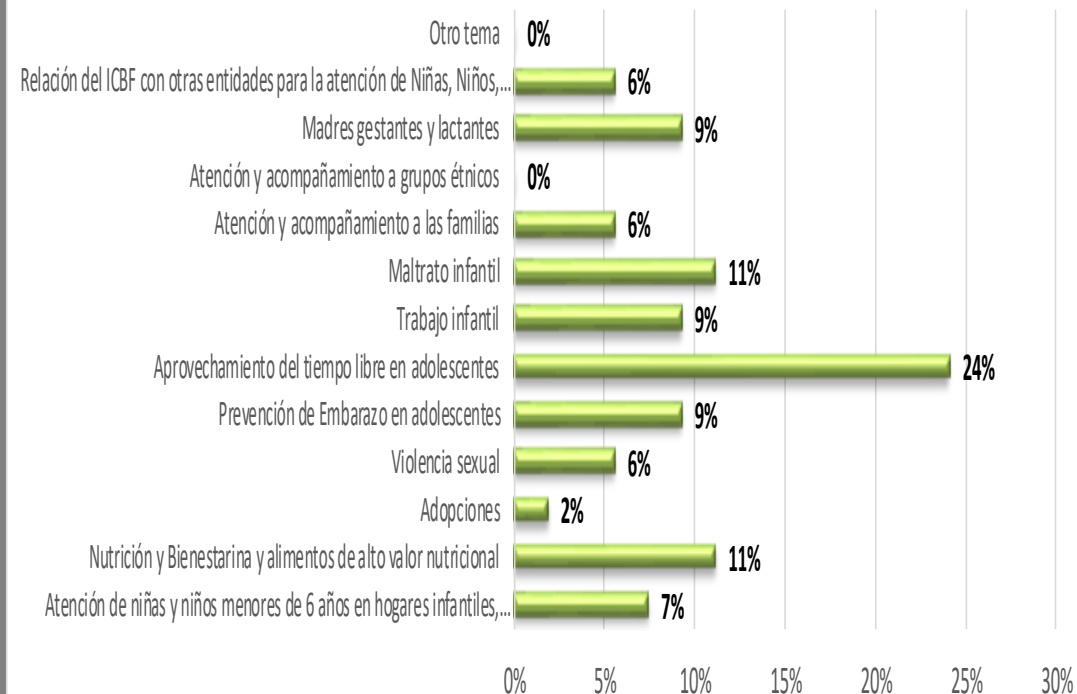
Modalidad Propia e Intercultural Mundos Mágicos



# APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE DE LOS ADOLESCENTES

Tema consulta previa	Frecuencia	%
Atención de niñas y niños menores de 6 años en hogares infantiles, Centros de Desarrollo	4	7%
Nutrición y Bienestarina y alimentos de alto valor nutricional	6	11%
Adopciones	1	2%
Violencia sexual	3	6%
Prevención de Embarazo en adolescentes	5	9%
Aprovechamiento del tiempo libre en adolescentes	13	24%
Trabajo infantil	5	9%
Maltrato infantil	6	11%
Atención y acompañamiento a las familias	3	6%
Atención y acompañamiento a grupos étnicos	0	0%
Madres gestantes y lactantes	5	9%
Relación del ICBF con otras entidades para la atención de Niñas, Niños, Adolescentes y	3	6%
Otro tema	0	0%

Temas consulta previa - Regional Huila / CZ La Gaitana



Total encuestas aplicadas: 46

# APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE DE LOS ADOLESCENTES

## *La importancia de la orientación de los adultos*

- Los padres y tutores de los adolescentes deben incentivar en ellos alternativas de entretenimiento que les hagan alejarse de aspectos negativos de la sociedad tales como las drogas, violencia, actividad sexual precoz e irresponsable, conductas de autoagresión, la apatía y el desencanto.
- Dedicarles todo el tiempo que sea necesario, hablar mucho con ellos y averiguar todo lo posible acerca de sus gustos, ideas y opiniones.
- Socializar, favorecer el juego y actividades entre iguales y en compañía de familiares...
- Favorecer el aprendizaje de juegos educativos, de mesa, de idiomas...
- Favorecer el hábito lector con lecturas atractivas
- Potenciar el gusto por la cultura, cine, teatro, visita a bibliotecas
- Desarrollar habilidades artísticas, manualidades, pintura, música, baile, fotografía...
- Valorar la naturaleza, excursiones, senderismo, parques, rutas, jardinería....
- Supervisar el tiempo de TV, del computador, del uso de Internet, uso del móvil, videoconsola de juegos...

## Algunas ideas...

- Juegos pre-deportivos
- Juegos de calle
- Juegos intercursos
- Jornadas lúdico-recreativas
- Festivales recreativos escolares
- Expresiones artísticas
- Concursos de bailes y rondas



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# GENERACIONES CON BIENESTAR

## POBLACION ATENDER

- NNA de 6 y menores de 18 años.
- NNA victimas del conflicto, Red Unidos, Mas Familias en Acción.
- NNA que se encuentren en PARD.
- Adolescente que estén cumpliendo su sanción en el Sistema de Responsabilidad Penal, o NNA que hagan parte de su núcleo familiar.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA

Promover la protección integral y proyectos de vida de los NNA a partir de su empoderamiento como sujetos de derechos y del fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado, propiciando la consolidación de entornos protectores para los niños, niñas y adolescentes, mediante el Programa Generaciones con Bienestar.



## DIRECTORIO GENERACIONES CON BIENESTAR MUNICIPIO DE TELLO

MODALIDAD	NOMBRE DEL GRUPO	LUGAR	N. NNA	GRUPO
Tradicional	“Los Angelitos”	Polideportivo Plaza de Toros	27	Prejuvenil
Tradicional	“The Fitness”	Polideportivo Plaza de Toros	27	Prejuvenil
Tradicional	“Football Lovers”	Polideportivo Plaza de Toros	27	Juvenil
Rural	“Los Fantásticos”	Polideportivo Comunal Techado (C.P San Andrés)	27	Prejuvenil



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## Videollamada

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



## Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



## Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



## WhatsApp

Envía 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 priorizados y aplicativos del ICBF



## Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

**Videollamada:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Videollamada que al dar clic redirecciona a la página Web <https://webrtc.inconcertcc.com/videocall/>.

**Llamada en línea:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Llamada en línea que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/servicios/canales-atencion/contacto-telefonico-0>, donde encontrara las línea nacionales, adicionalmente a los **teléfonos 8723681-8754183 Ext. 839009, 839024, 839023 y 839013**

**Chat ICBF:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Chat ICBF que al dar clic redirecciona a la página Web <http://chat1-iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/ChatICBFV3?token=1C9FA0A502B3132708D467E15D9F9F62>.

**Puntos de atención:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Puntos de atención que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/instituto/puntos-atencion>, donde aparecerán todos los centros zonales, ubicándose el presente centro zonal en la **Carrera 10 # 6A-37 Barrio Altico, Neiva – Huila.**

**Ventanilla de trámites y servicios:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Ventanilla de trámites y servicios que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/servicios/tramites-servicios> donde aparecen los diferentes tramites que se pueden gestionar sin hacer fila.

**Oferta institucional:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Oferta institucional que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>, donde podrá consultar nuestros servicios.

**Solicitudes PQRS:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de Solicitudes PQRS que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/mensaje-de-confirmacion-pqrs>, donde podrá iniciar a diligenciar su petición.

**WhatsApp:** A través de la página Web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/>, en el vínculo de WhatsApp que al dar clic redirecciona a la página Web <https://www.icbf.gov.co/mensaje-confirmacion-whatsapp>, donde podrá iniciar su interacción por este medio.

# 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

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)



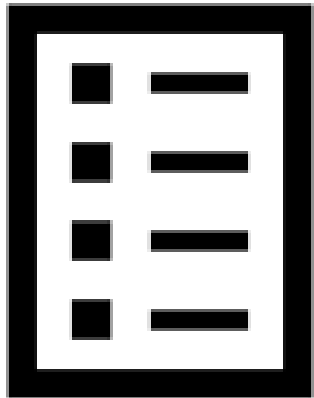
- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



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!**



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**