

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL NEIVA

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

Diana Yuvely Sanchez Cruz
Coordinador(a) Centro Zonal Neiva

Santa Maria, fecha 16/08/2019



MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL NEIVA

Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Neiva – Contexto
6. Ciclos de vida y Nutrición
7. Protección
8. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
9. Servicios del ICBF en el Municipio.
10. Tema Priorizado: Violencia Sexual.
11. Canales y medios para atención a la ciudadanía
12. Línea anticorrupción y página web
13. Compromisos adquiridos
14. Evaluación de la Mesa Pública
15. Cierre



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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.

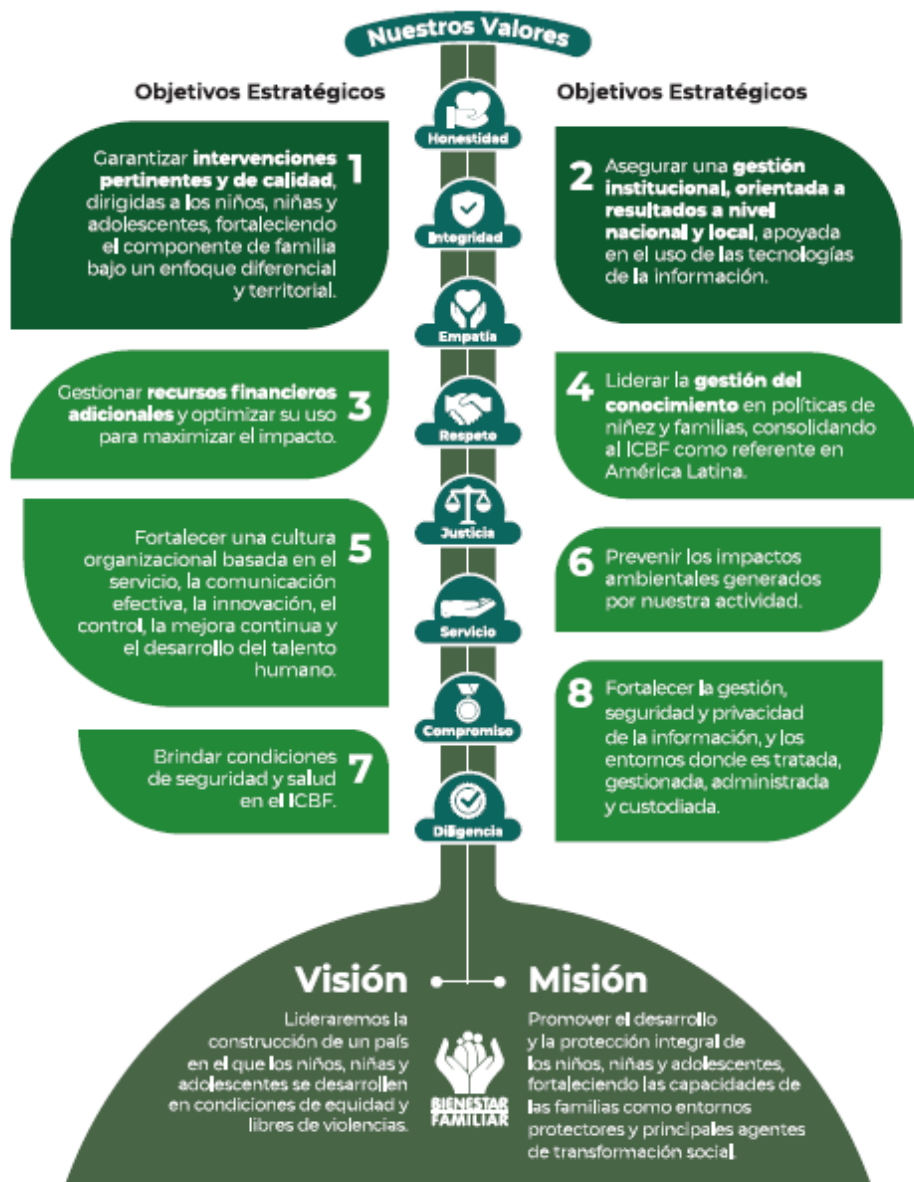


El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar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

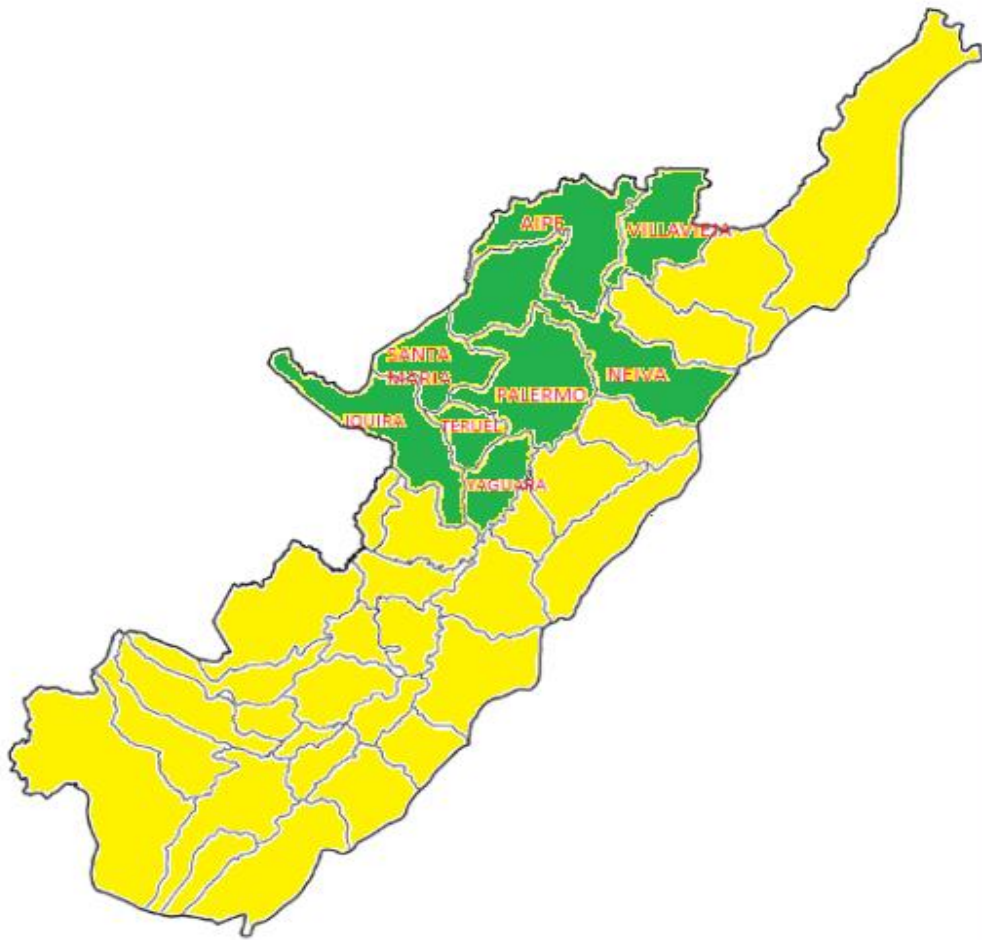


Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



CENTRO ZONAL NEIVA



Municipios de influencia	8 AIPE, VILLAVIEJA, NEIVA, YAGUARA, PALERMO, TERUEL, IQUIRA Y SANTA MARIA	
Funcionarios	Dic - 2018	mayo - 2019
Personal de Planta	65	60
Contratistas	20	14

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	43,774	92,555	460,788
Población Sisbén	22,048	72,619	344,407



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CONTEXTO CENTRO ZONAL NEIVA

Sistema democrático basado en los procesos de descentralización administrativa. Los municipios son gobernados por un alcalde (poder ejecutivo) y un concejo municipal (poder legislativo).

Político



La población atendida presenta un alto porcentaje de trabajo informal, con ingresos por debajo del salario mínimo y desempleo. Se ha contado con la ejecución de los recursos CONPES para el mejoramiento de infraestructura y dotación de los programas

Económico



Consumo y expendio de SPA, abuso sexual, Trabajo infantil, Embarazo en adolescentes, población en alto grado de vulnerabilidad y riesgo social, desplazamiento forzado y alertas tempranas de reclutamiento.

Social



- Presentación de altas temperaturas y fuerte cambio climático incluyendo fenómenos como la sequía y los fenómenos de lluvia; lo que afecta el desplazamiento intermunicipal debido al deterioro de las vías.

Ambiental



Se requiere mayor inversión de recursos en los ambientes y espacios culturales, así como la oferta de programas y dotación para la población con mayor vulnerabilidad.

Cultural



CENTRO ZONAL NEIVA TOTAL ATENCION

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	760	14,966	18,546	\$34,867,033,236
CONSOLIDADO ATENCIÓN	748	15,109	19,488	\$34,230,233,157
%	98,42%	100%	100%	98,16%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	676	13,307	15,187	\$28,780,492,998
EJECUCIÓN CORTE MAYO	638	11,919	13,161	\$15,133,575,064
%	94,37%	89,56%	86,65%	52,58%

PRIMERA INFANCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	613	12,356	13,676	\$27,753,955,902
CONSOLIDADO ATENCIÓN	628	12,606	13,926	\$27,561,542,019
%	100%	100%	100%	99,3%

MAYO- 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	582	11,591	11,591	\$23,265,925,490
EJECUCIÓN CORTE MAYO	562	11,238	11,553	\$13,356,143,159
%	96,56%	96,955	99,67%	57,40%

PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
2	ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL	33	660	660	\$1,418,286,210
1	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	338	338	\$871,440,303
3	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	8	655	655	\$1,562,478,532
4	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	88	2,450	2,450	\$4,477,670,223
1	HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	2	56	56	\$96,043,260
9	HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	88	1,320	1,320	\$2,237,991,024
1	HCB INTEGRAL -COMUNITARIO INTEGRAL	310	4,340	4,340	\$8,626,088,675
14	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	33	462	462	\$751,513,650
Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
9	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	16	1,310	1,310	\$3,155,172,013
9	TASA COMPENSATORIA	0	0	0	\$69,241,600

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- 98% de niños y niñas beneficiarios con registro civil de nacimiento, afiliados al SGSSS, atendidos en programa de vacunación, atendidos en programa de crecimiento y desarrollo, con valoración y seguimiento nutricional, familias que participan en procesos de formación, con acceso a libros y material audiovisual para primera infancia

Retos:

Continuar brindando las atenciones priorizadas para el desarrollo de las modalidades de en el marco de la atención integral a la primera infancia, la estrategia de Cero a Siempre y la política pública Ley 1804 de 2016:

El 100% de Niños y Niñas cuentan con documento de identificación (Registro Civil), con Seguimiento Nutricional, esquema de Vacunación, Afiliación efectiva al Sistema General de Seguridad Social (SGSS), formación a padres de familia y/o cuidadores, Acceso a libros, Controles regulares de Crecimiento y desarrollo y Talento Humano Cualificado.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Las distintas modalidades de atención que prestan el servicio **cuentan con un modelo pedagógico definido**, coherente con las políticas de atención a la primera infancia y los lineamientos del ICBF.
- Todas la modalidades cuentan con el talento humano competente para la atención.

Retos:

Garantizar la protección integral de los NN a través de los servicios de primera infancia.

* Fortalecer las capacidades de las familias como entornos protectores y el vínculo del cuidado mutuo.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

Seguimiento permanente a las UDS y EAS (supervisión).

- Seguimiento a la ejecución contractual a través de los Comités Técnicos Operativos Zonales cada dos meses.

* Acompañamiento y asesoría a las UDS Y EAS a través de las asistencia técnicas, con el fin de fortalecer el quehacer del talento humano

Retos:

* Llegar a atender el 100% de la población vulnerable a través de los diferentes servicios de Primera Infancia, en cada uno de los municipios.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	40	1,120	1,120	\$380,434,274
CONSOLIDADO ATENCIÓN	40	1,120	1,120	\$380,261,965
%	100%	100%	100%	99,95%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	0	825	825	\$247,043,000
EJECUCIÓN CORTE MAYO	0	100	100	\$685,593
%	0	12,12%	12,12%	0,27%



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	GENERACIONES CON BIENESTAR	25	625	625	\$171,982,500
1	GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	4	100	100	\$41,140,700
1	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	4	100	100	\$33,919,800



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Focalización del 100% de la población para cada Municipio de atención en las Modalidades Rural, Tradicional y Étnica, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Lineamiento Técnico del Programa y en la Resolución 3820 de 2017, inscribiendo niños y niñas de 6 a 11 años 11 meses en categoría pre -juvenil, y adolescentes en el rango de edad de 12 a 17 años 11 meses en categoría juvenil.

MUNICIPIO	MODALIDAD	FOCALIZACIÓN
Aipe	GCB- Tradicional	100
Iquira	GCB- Tradicional	100
Palermo	GCB- Tradicional	125
Santa María	GCB- Tradicional	100
Teruel	GCB- Tradicional	50
Villavieja	GCB- Tradicional	100
Yaguará	GCB- Tradicional	50
Santa María	GCB- Rural	50
Villavieja	GCB- Rural	50
Iquira	GCB- Étnica	100

Retos:

- Se tendrá en cuenta el contexto sociocultural, geográfico y territorial, se promoverá el respeto por la diferencia, así como el uso y costumbres de las comunidades, donde se desarrolle el Programa.
- Se promoverán en los cuidadores y/o acudientes de los niños, niñas y adolescentes su rol como aliados y participantes del Programa.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

-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.

-El Operador realizó articulación con los diferentes entes de los Municipios en la Modalidad Tradicional y Rural para la consecución de espacios para realizar los Encuentros vivenciales.

-Participación del ICBF (enlace del SNBF) y el Operador (Promotor de derechos) en las mesas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar realizadas en los Municipios de Santa María, Iquira y Palermo.

Retos:

- Se realizará por parte del Operador seguimiento a los niños, niñas y adolescentes que asistan de forma irregular e interrumpida a las actividades programadas, para motivarlos y garantizar su continuidad en el Programa.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- * Potencialización de Habilidades en los NNA - proyecto de vida- plan de vida a través de las actividades vocacionales.
- * Contar con comités de control social a través de la participación de los mismos NNA- Padres de Familia y Educadores Institucionales.
- * Fortalecimiento de Buenas prácticas a través de grupos de Danzas tradicionales en la modalidad Étnica, cuidado del medio ambiente con los NNA pertenecientes al programa.

Retos:

- ❖ Realizar un trabajo articulado con las entidades del SNBF, en actividades de Prevención y fortalecimiento de habilidades y capacidades.
- ❖ Articular con el sector salud y cultura actividades para con los NNA que permitan hacer buen uso del tiempo libre.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	936	2,589	\$887,439,642
CONSOLIDADO ATENCIÓN	942	3,161	\$887,439,642
%	100%	100%	100%

2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	474	1,422	\$430,112,040
EJECUCIÓN CORTE MAYO	280	1,078	\$67,729,608
%	59,7%	75,80%	15,74%

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ		360	1080	\$338,648,040
3	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR		114	342	\$91,464,000



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Focalización del 100% de la población para cada Municipio de atención en la Modalidad Familias con Bienestar para la Paz.
- Desarrollo del 100% de las actividades programadas en la Modalidad Territorios Étnicos con bienestar a partir de la ejecución de la Estrategia Encuentros en Familia Étnica, y desarrollo de las acciones propuestas en los componentes de apoyo para el fortalecimiento cultural, socio-organizativo y apoyo a la producción de alimentos para el autoconsumo.

Retos:

- Fortalecer al 100% las familias focalizadas en sus capacidades para cuidarse mutuamente y resolver problemas mediante metodologías de aprendizaje colaborativo que partan de los intereses, los saberes y los recursos de sus integrantes y faciliten la transformación de sus interacciones cotidianas.
- Activar las redes de apoyo social (familia extensa/ amigos, vecindad y entorno comunitario) e institucional (programas, servicios sociales y recursos) existentes como mecanismos para posibilitar su integración social y fortalecer el tejido social.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

- Vinculación y Caracterización de las Familias: Fase en la cual los operadores desarrollan el trabajo de campo conducente a la vinculación de familias a cada modalidad y al registro de sus características básicas particulares de acuerdo a los instrumentos definidos por el ICBF.

Retos:

Fomentar el fortalecimiento familiar y comunitario de los grupos étnicos a través de acciones que recuperen y afiancen sus valores culturales, mejoren sus capacidades socio-organizativas y apoyen la producción de alimentos para el auto-consumo con el fin de contribuir a su pervivencia, a su desarrollo autónomo y a su inclusión social.



NUTRICIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL		148	148	\$336,280,172
CONSOLIDADO ATENCIÓN		148	148	\$336,280,172
%		100%	100%	100%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	0	0	0	\$
EJECUCIÓN CORTE MAYO	0	0	0	\$
%	0	0	0	0



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NUTRICIÓN

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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NUTRICIÓN

Logros:

- Se han adquirido equipos antropométricos conforme a la guía de metrología.
- Se ha mejorado en la calidad del dato antropométrico en el cuéntame.
- Remisiones oportunas a salud, de los niños con Desnutrición Aguda.
- Promover el desarrollo de las actividades lúdico recreativas (actividad física) en las UDS.

Retos:

Atenciones oportunas en salud para niños con desnutrición aguda y Obesidad.

Lograr la cualificación al 100% de los HCB con el fin de que el seguimiento Nutricional sea mas oportuno.

Lograr la contratación de la modalidad Mil días para cambiar el mundo, de ,manera permanente.

Disminuir la prevalencia de desnutrición aguda asociada a contextos con alta vulnerabilidad social desde el enfoque preventivo que aborda las modalidades de recuperación nutricional del ICBF



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	107	406	1,073	\$5,508,923,246
CONSOLIDADO ATENCIÓN	80	293	1,193	\$5,064,709,359
%	74,76%	72,16%	111%	91,9%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	94	417	1,349	4,837,412,468
EJECUCIÓN CORTE MAYO	76	301	430	1,709,016,704
%	80,85%	72,18%	31,87%	35,32%

PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	CENTRO TRANSITORIO	1	2	720	\$34,778,440
1	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	1	25	75	\$474,488,632
1	CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADO	1	80	80	\$1,532,125,067
1	EXTERNADO JORNADA COMPLETA - VULNERACIÓN	1	26	52	\$181,983,016
1	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	1	18	36	\$88,173,741
1	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	4	4	4	\$13,089,580
1	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	27	27	27	\$108,932,940
1	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	5	5	5	\$12,487,020



PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	HOGAR SUSTITUTO ONG – DISCAPACIDAD	14	41	41	\$626,221,958
1	HOGAR SUSTITUTO ONG – VULNERACIÓN	33	95	190	\$1,040,184,661
1	INTERNADO VULNERACIÓN	1	22	22	\$294,680,467
1	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	1	25	25	\$106,724,889
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	1	25	50	\$74,155,769
1	SEMICERRADO-EXTERNADO JORNADA COMPLETA	1	3	3	\$26,585,550
1	SEMICERRADO-EXTERNADO MEDIA JORNADA	1	6	6	\$29,240,432
1	SEMICERRADO-INTERNADO	1	13	13	\$193,560,306



PROTECCIÓN

Logros:

Adelantar el 100% de las peticiones de adopciones determinadas, conforme a la normatividad vigente, los lineamientos técnicos, los procesos y procedimientos

Mantener en rango adecuado los indicadores del proceso de protección, respecto a los trámites de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes

Retos:

Adelantar los procesos administrativos de restablecimiento de derechos en los plazos establecidos en la normativa vigente.

Implementar los mecanismos para preparar a los niños, niñas y adolescentes, con declaratoria de adoptabilidad y a las familias adoptantes para la incorporación de los mismos a su nueva familia.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Centro Zonal Neiva

Tipo	Total 2018	Total 2019	Principales motivos		2018	2019 (1 Enero – Junio)
Peticiones	11289	5728	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)		3533	1568
			Derecho de Petición - Información y Orientación		2067	1656
			Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)		2128	874
Quejas	34	14	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.		17	6
			Maltrato al Ciudadano		7	4
			Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)		4	2
Reclamos	113	41	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		34	9
			Incumplimiento de Obligaciones		26	14
			Idoneidad del Recurso Humano	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	10	4
Sugerencias	46	22	Felicitaciones y Agradecimientos		35	18
			Modalidad Comunitaria – Primera Infancia	Infraestructura física y tecnológica	3	3
			Servicio al Ciudadano	Recurso Humano	3	1
Denuncias	735	365	Maltrato Físico		327	332
			Maltrato por Negligencia	Consumo de Sustancias Psicoactivas	273	6
			Situación de trabajo infantil		25	11

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Municipio Santa María

Tipo	Total 2018	Total 2019	Principales motivos		2018	2019 (1 Enero – Junio)
Peticiones			<i>Cupo para hogar sustituto</i>	<i>Cupo para hogar sustituto</i>	1	1
<i>Solicitud de Restablecimiento de Derechos - Otras Autoridades (SRD_OA)</i>	1	2		<i>Remisión para seguimiento a la medida por parte de Coordinador Zonal</i> <i>Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor</i>		1
Reclamos	0	0				0
Sugerencias	0	0				0
Denuncias	8	6	<i>Violencia física, psicológica y/o negligencia</i>		8	6

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- Atención y tramite al 100% de las solicitudes que ingresan al Centro Zonal.
- Las peticiones se recibieron satisfactoriamente por los canales de atención dispuestos por el ICBF (Presencial, telefónico, virtual), garantizando su ingreso al Sistema de Información Misional SIM, en donde fueron direccionadas al profesional competente quien dio trámite a cada solicitud conforme los tiempos de ley.

Retos:

Garantizar atención a la ciudadanía con calidad, oportunidad y eficiencia, contribuyendo a alcanzar una gestión institucional óptima y coherente con las necesidades del contexto



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MUNICIPIO DE SANTA MARIA



MUNICIPIO DE SANTA MARIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	44	987	1,308	\$1,534,867,132
CONSOLIDADO ATENCIÓN	44	987	1,260	\$1,515,605,214
%	100%	100%	96,33%	98,74%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	38	801	801	\$1,191,156,844
EJECUCIÓN CORTE MAYO	38	651	670	\$673,941,349
%	100%	81,27%	86,64%	56,57%

PRIMERA INFANCIA

2018 -2019	MODALIDAD	Unidades	Cupos	Valor 2018	Valor 2019	Valor Total	% Ejecución
ASOCIACION DE USUARIOS DEL PROGRAMA HOGARES DE BIENESTAR DE SANTA MARIA N° 1	*COMUNITARIA	23	322	\$14.977.278	\$523.142.590	\$538.119.868	58%
FUNDACION SOCIAL AMOR Y VIDA	INSTITUCIONAL	1	40	0	\$95.134.944	\$95.134.944	66%
FUNDACION SOCIAL AMOR Y VIDA	FAMILIAR	14	289	0	\$530.701.682	\$530.701.682	66%
		38	651	\$14.977.278	\$1.148.979.216	\$1.163.956.494	63%

**La modalidad comunitaria inicio el 16-11-2018, mientras que las modalidades Institucional y Familiar iniciaron el 21-1-2019*



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
1	GENERACIONES TRADICIONALES CON BIENESTAR MUNICIPIO SANTA MARIA	4	100	100	27.517.200
1	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR MUNICIPIO SANTA MARIA	2	50	50	16.959.900



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD

Violencia Sexual

ENCUESTAS APLICADAS: 100

TEMA: VIOLENCIA SEXUAL.



BIENESTAR
FAMILIAR

PRIMERA INFANCIA

QUE SE HACE?

El ICBF promueve el desarrollo integral de las niñas y los niños de cero a seis años, mediante la protección y garantía de sus derechos, la educación inicial, cuidado, salud, nutrición, protección y participación. Nuestras acciones están articuladas con la Ley de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia 'De Cero a Siempre' - Ley 1804 de 2016.



ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA

POBLACION :

En el marco de lo definido en el artículo 29 de la Ley 1098 de 2006 – Código de la Infancia y la Adolescencia, asume la atención de los niños, desde la gestación hasta los 5 años de edad



**BIENESTAR
FAMILIAR**

SERVICIOS ICBF OFRECIDOS PARA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

MUNICIPIO DE SANTA MARIA



POBLACION BENEFICIARIA.

Niños, Niñas y Adolescentes, de 6 a menores de 18 años, en condiciones de riesgo e inobservancia, amenaza o vulneración de derechos.



OBJETIVO

Promover la protección integral y proyectos de vida de los niños, las niñas y los adolescentes, 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

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

MODALIDAD	NOMBRE DEL GRUPO	LUGAR DONDE FUNCIONA	No de NNA ATENDIDOS	GRUPO
RURAL	LOS GUARDIANES DE LA LIBERTAD	CENTRO POBLADO SAN JOAQUIN	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	PRE JUVENIL (6-11 AÑOS)
	LA ESPERANZA DEL FUTURO	CENTRO POBLADO SAN JOAQUIN	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	JUVENIL (12 A 17 AÑOS)
TRADICIONAL	LOS AVENTUREROS	CABECERA MUNICIPAL	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	PRE JUVENIL (6-11 AÑOS)
	CREACIÓN Y DIVERSIÓN	CABECERA MUNICIPAL	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	PRE JUVENIL (6-11 AÑOS)
	ARTE Y VIDA	CABECERA MUNICIPAL	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	JUVENIL (12 A 17 AÑOS)
	HUELLITAS CALLEJERAS	CABECERA MUNICIPAL	27 NNA DE LOS CUALES 25 NNA POR RECURSO ICBF Y 2 NNA CONTRAPARTIDA DE LA EAS	JUVENIL (12 A 17 AÑOS)



**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



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

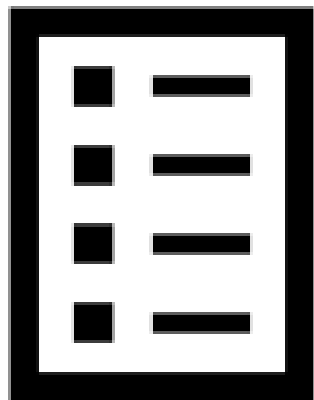
Página web: www.icbf.gov.co



- 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...



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