

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 1 de 18	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 01	
Hora: 2:00 p.m.	Fecha: 27/08/2021
Lugar:	Plataforma Teams
Dependencia que Convoca:	C. Z. Sur
Proceso:	Monitoreo y Seguimiento a la Gestión
Objetivo:	Realizar la mesa pública anual del Centro Zonal Sur de ICBF Regional Valle

Agenda:

Himno Nacional

Instalación por parte de la Dra. Amanda Eloisa Garzón Torres, Coordinadora CZ Sur.

1. Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública).
2. Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud, Protección, Familias y Comunidades, Nutrición).
3. Experiencias exitosas del Centro Zonal Sur.
4. Informe presupuestal.
5. Informe de la implementación del acuerdo de paz.
6. Tema priorizado en la consulta previa: Políticas y Líneas de Acción Para la Atención Integral de Niñas y Niños de 0 a 5 años.
7. Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
8. Compromisos adquiridos.
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
10. Evaluación de la audiencia Rendición Pública de Cuentas-Mesa Pública-.

Cierre

Desarrollo: El servidor público (SP) Gabriel Mauricio Villa da la bienvenida a las personas asistentes al evento Rendición Pública de Cuentas-Mesa Pública del Centro Zonal Sur, da lectura a la agenda u orden del día, explicando las reglas establecidas para el buen logro del evento, igualmente, da lectura a la Política de tratamiento de datos del ICBF. Prosigue el desarrollo de la agenda con video del himno nacional. Una vez concluye el himno nacional, la Dra. Amanda Eloisa Garzón Torres, Coordinadora del Centro Zonal Sur del ICBF dirige unas palabras al auditorio dándole nuevamente la bienvenida a todas y todos, resaltando la importancia del evento RPC-MP a corte del año 2020 de cara a la comunidad e instala oficialmente el evento. Se procede a agotar los puntos de la agenda:

1. **Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas-Mesa Pública:** 33 regionales, 213 centros zonales, 1.122 municipios con atención del ICBF, 2.830.968 Beneficiarios atendidos en el 2020, \$6,9 billones, 55% del presupuesto del sector de la inclusión social. 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 213 centros zonales en todo el país.

Misión: Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 2 de 18	

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.

Continúan con la presentación de los 8 objetivos estratégicos del ICBF.

Modelo de transparencia: tres componentes: Ley de acceso a la información 1712/2014; Plan anticorrupción y de atención al ciudadano; Fortalecimiento de la participación ciudadana. Instrumentos de monitoreo y referencia a ITA, Índice de transparencia y Acceso a la información, destacando que el ICBF fue calificado con un desempeño del 100% en el 2020. Se mencionan los 7 valores del código de integridad: Honestidad, Integridad, Respeto, Justicia, Servicio, compromiso y diligencia.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: 1 Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción, 2 Racionalización de Trámites, 3 Rendición de cuentas, 4 Servicio y Atención al Ciudadano, 5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, 6 Plan de Participación Ciudadana.

Qué es rendir cuentas?

Se define el concepto de la rendición pública de cuentas como 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.

- 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, LEY 489 DE 1998, LEY 1757 DE 2015, COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-

Se indica el microsítio de transparencia del ICBF en la web a través del acceso al portal www.icbf.gov.co y lo que allí se encontrarán, entre ellos, el histórico de las RPC y MP realizadas con el material utilizado, incluyendo esta presentación que se realiza. A manera de reforzar lo anterior, se proyecta el video Plan Anticorrupción del ICBF.

A continuación se presentan las modalidades que el centro zonal Sur tuvo en el periodo 2020, animada por collage de fotos de niñas y niños realizando actividades propias de la atención. Se explica que el ICBF tiene niveles nacional, regional y zonal donde en este último se atiende lo misional a través de las modalidades o programas desde las diferentes direcciones.

2. **Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud, Protección, Familias y Comunidades, Nutrición):** Marcia Osorio hace alusión a las imágenes organizadas por los procesos y explica brevemente cada uno en la estructura de los niveles del ICBF, Nacional, Regional y Zonal (misional) aclarando que todas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 3 de 18	

las imágenes expuestas en la presentación tuvieron consentimiento firmado por los representantes legales de las niñas y niños. Así refiere:

PRIMERA INFANCIA: Los servicios de Primera Infancia del ICBF y del ente territorial se rigen por la Ley 1804/2016 o Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre.

Artículo 29. Derecho al desarrollo integral en la primera infancia. La primera infancia es la etapa del ciclo vital en la que se establecen las bases para el desarrollo cognitivo, emocional y social del ser humano. Comprende la franja poblacional que va de los cero (0) a los seis (6) años de edad.

Acciones de PP para el desarrollo integral de madres gestantes y niñas y niños desde su nacimiento hasta los 4 años, 11 meses y 29 días y de manera excepcional hasta los 5 años, 11 meses y 29 días (no oferta de transición).

COMPONENTES DE ATENCIÓN:

Familia, comunidad y redes; salud y nutrición; proceso pedagógico; ambientes educativos y protectores; talento humano y proceso administrativo y de gestión.

A nivel del Centro Zonal Sur en la vigencia 2020 que es la vigencia evaluada en la mesa pública, funcionaron las modalidades: Institucional (Centros de Desarrollo Infantil y Hogares Infantiles); en la modalidad Familiar (Desarrollo Infantil en Medio Familiar y Hogares Fami) y Modalidad Comunitaria (Hogares Comunitarios de Bienestar Tradicionales y HCB Agrupado).

INFANCIA: POLÍTICA NACIONAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA -PNIA-:

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) entre sus direcciones misionales cuenta con la Dirección de Infancia, cuyo objetivo es proponer, diseñar y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos, para la promoción y garantía de los derechos de la infancia y la prevención de su vulneración. De acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia, la mencionada área misional orienta su oferta a niñas y niños desde los 6 hasta los 13 años, 11 meses y 29 días. Para el 2020 en CZ Sur se tuvieron dos modalidades de esta Dirección: Generaciones Étnicas con Bienestar y Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias.

ADOLESCENCIA Y JUVENTUD: apalancada en la misma PNIA.

La Dirección de Adolescencia y Juventud es la encargada de liderar los planes, programas y proyectos relativos a la adolescencia y a la juventud para encaminarla a mejorar el acceso a oportunidades para que construya y desarrolle su proyecto de vida. Al igual que la anterior Dirección, algunos cupos para adolescentes fueron atendidos por las mismas modalidades pero haciendo énfasis en el proyecto de vida a más de trabajar por la promoción de derechos y prevención de vulneraciones. Se aclara que no hubo en el 2020 modalidades para la Juventud pues el ICBF asumió esta población en resolución pero no hubo modalidad funcionando como si en este momento con la modalidad Generaciones Sacúdete.

FAMILIAS Y COMUNIDADES:

Marcia Osorio expone que si bien en el ICBF se cuenta con los Lineamientos de Atención e Inclusión a Familias y por ser tema medular el trabajo para el fortalecimiento familiar en todas las modalidades y procesos, los LTAIF son la “sombrija” para todas las áreas de conocimiento al interior de los procesos misionales y para los aliados estratégicos que operan los servicios. No obstante, desde esta Dirección se tienen modalidades orientadas al fortalecimiento de capacidades en las familias y comunidades, a través del acompañamiento psicosocial, para promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes. Entre ellas, la modalidad de Territorios Étnicos con Bienestar y Mi Familia-Urbana, esta última funcionó con cupos en el CZ Sur en 2020.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 4 de 18	

PROTECCIÓN: Desde esta Dirección se elaboran lineamiento, planes, programas para la prestación de los servicios de restablecimiento de derechos, Adopciones y Responsabilidad Penal para Adolescentes, asegurando actuaciones oportunas y con calidad que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de amenaza, vulneración o en conflicto con la ley basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos. Dentro de las modalidades que funcionaron en el CZ Sur en el 2020 se encuentran: Internado vulneración, internado consumo problemático de sustancias psicoactivas, hogar sustituto con discapacidad y sin discapacidad, externado media jornada y jornada completa e intervención de apoyo (con cupos en el área de influencia).

NUTRICIÓN: Refiere la expositora que es un proceso transversal, presente en todas las modalidades del ICBF pero que particularmente como Dirección, se tienen dos modalidades de atención: Recuperación Nutricional y Mil Días para Cambiar el Mundo. A través de estas modalidades (la segunda con cupos en el CZ Sur) se contribuye a la atención y prevención del bajo peso para la edad gestacional en las mujeres gestantes, y la desnutrición en niños y niñas menores de cinco (5) años, a través de acciones en alimentación, nutrición y fortalecimiento familiar, en articulación con las entidades del SNBF.

Al respecto del SNBF llama la atención a la audiencia que ninguna entidad puede garantizar por si sola o responder a los derechos de NNA y por ello el trabajo articulado de los agentes del SNBF es muy necesario. El SP Gabriel Mauricio Villa presenta el código de integridad del ICBF en su valor # 1, Honestidad.

Seguidamente, la Coordinadora del CZ Sur Amanda Garzón, presenta la ubicación del CZ Sur y sus áreas de influencia. Posteriormente prosigue la SP Marcia Osorio presentando las experiencias que logran identificar como exitosas o significativas para el CZ Sur.

- 3. Experiencias exitosas:** Refiere Marcia Osorio que dada la emergencia sanitaria por covid-19, el ICBF debió asumir un reto principal en todos sus procesos y servicios de generar diversas estrategias para garantizar la atención en la garantía y restablecimiento de derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la vigencia 2020. Es así como desde cada Dirección del ICBF, se produjeron documentos mediante los cuales se flexibilizaba la operación pero garantizando la calidad en los servicios cumpliendo con el principio de la Protección integral y el interés superior de los NNA. El Centro Zonal Sur asumió el reto en conjunto con los operadores de sus servicios quienes debieron igualmente emplear su creatividad y capacidad de adaptación y flexibilización ante las circunstancias virtuales de atención. En el caso de Primera Infancia desde la Dirección de Primera Infancia se diseñó la estrategia Mis Manos te Enseñan y así garantizar la continuidad en la atención, mitigar los efectos adversos de la pandemia sobre el desarrollo infantil y garantizar los derechos de la primera infancia usuaria de los servicios de atención del ICBF. (<https://youtu.be/BXoPcTnvA9w>; <https://youtu.be/2CwY9EYwXR0>; <https://youtu.be/foDDg3zrTk>).

A manera de experiencia exitosa en el proceso de Protección (Restablecimiento de Derechos) en la ubicación institucional en servicios de internado, en el Centro Zonal se logró establecer protocolo de bioseguridad para que las familias de las Niñas, Niños y Adolescentes ubicados en internado tuvieran acercamiento presencial, garantizando con ello el vínculo con sus familias que inicialmente se dificultó porque por la emergencia sanitaria se suspendieron las visitas. Esta fue una experiencia reconocida por la Sede Nacional del ICBF. A continuación se proyecta video sobre la experiencia de NNA del proceso de Desvinculados del Conflicto Armado donde el joven que narra deja un mensaje de esperanza desde el programa que se tiene con el operador de Protección. Marcia Osorio reafirma la convicción que es a través de brindar oportunidades a los jóvenes que se pueden sembrar otras posibilidades o perspectivas en ellos.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 5 de
18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

4. Informe presupuestal: La SP Luz Mydiam Duque presenta las metas sociales programadas para la vigencia 2020 en los diferentes procesos y modalidades.

CENTRO ZONAL SUR	PROGRAMACIÓN METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCIÓN		
MODALIDADES DE ATENCIÓN	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	14	6.688	6.673
INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2	322	322
FAMILIA Y COMUNIDADES	0*	219	868
PROTECCIÓN/REESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	5	687	1.152
TOTAL	21	9.916	11.015

* A pesar de no tener contratos directos con el Centro zonal Sur, se tuvo supervisión solidaria con cupos atendidos en nuestra zona de influencia.

Enseguida el colaborador del CZ perfil financiero de Primera Infancia, Ezequiel Zúñiga presenta el presupuesto ejecutado por el CZ Sur en la vigencia 2020:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 6 de
18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	21	\$33.648'458.524
Contrato prestación de servicios	15	\$429.633.917
Otros - funcionamiento	1	\$242.394.432
TOTAL	37	\$34.320.486.873

El SP Gabriel Mauricio presenta el valor # 2 (Respeto) del código de integridad ICBF y se da paso al punto No. 5 del orden del día.

5. Informe de la implementación del acuerdo de paz: Marcia Osorio refiere que la información que se presentará fue tomada de: Informe de Rendición de Cuentas Construcción de Paz - ICBF 2020, Plan Marco de Implementación – PMI Logros:

1) Respecto al acompañamiento a niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo de Paz: 124 adolescentes y jóvenes, quienes hicieron parte del Programa Camino diferencial de vida. A 103 se le abrió un PARD, ya que eran menores de 18 años al momento de la entrega.

2) Respecto a la atención de hijos e hijas de personas en proceso de reincorporación y sus familias: En total se atendieron 2.850 hijos e hijas de personas en proceso de reincorporación, con servicios de prevención de las áreas misionales del ICBF.

Retos:

Los principales retos se relacionan con la situación nacional por el COVID-19. El afrontamiento del reto:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 7 de 18		

-Acompañamiento y seguimiento permanente al equipo de Defensoría de Familia, profesionales de asistencia técnica, enlaces de víctimas y al operador.

-Contar con la actualización del censo poblacional de hijos e hijas de personas en reincorporación (se logró en diciembre 2020).

A Diciembre 2020: 25 NNA Programa Desvinculados del Conflicto Armado en DF CZ Sur.

-Sostenibilidad del proceso y proyecto de vida.

El SP Gabriel Mauricio presenta el valor #3 (Compromiso) del código de integridad del ICBF.

6. Tema priorizado en la consulta previa: Políticas y Líneas de Acción Para la Atención Integral de Niñas y Niños de 0 a 5 años:

Marcia Osorio explica que dentro de la metodología del ICBF para los eventos de RPC-MP se realiza previamente una consulta ciudadana para obtener el tema a tratar en la audiencia pública. Refiere que la consulta se hizo virtual, diligenciando la encuesta 404 personas de partes interesadas que igualmente fueron convocadas a la jornada del día de hoy. El tema que resultó con mayor frecuencia fue: Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años. Siendo este el tema que a continuación se expone la gestión realizada por el CZ Sur en el 2020.

Marcia Osorio expone todo el tema de Política Pública de Primera Infancia o Ley 1804/2016 mediante la cual se establece la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y brinda las bases conceptuales, técnicas y de gestión para garantizar el desarrollo integral.

Refiere conceptos claves contenidos en la Ley 1804:

Desarrollo Integral: Es un proceso singular de transformaciones y cambios de tipo cualitativo y cuantitativo mediante el cual el sujeto dispone de sus características, capacidades, cualidades y potencialidades para estructurar progresivamente su identidad y su autonomía. Es continuo; se inicia en el útero y sólo concluye cuando acaba la vida, Contempla aspectos biológicos y psicológicos, pero también sociales, históricos y culturales.

Realizaciones: Manifiesta que son 7 y se refiere a las condiciones y estados que se materializan en la vida de cada niña y cada niño, y que hacen posible su desarrollo Integral.

Entornos: Son cuatro; hogar, Salud, Educativo y Espacio Público. Los entornos son los espacios físicos, sociales y culturales diversos en los que los niños y las niñas se desenvuelven, con los cuales interactúan, en los que se materializan las acciones de política pública.

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

La Ruta Integral de Atenciones (RIA). Es la herramienta que contribuye a ordenar la gestión de la atención integral en el territorio de manera articulada, consecuente con la situación de derechos de los niños y las niñas, con la oferta de servicios disponible y con características de las niñas y los niños en sus respectivos contextos. Marcia indica que son en total 183 atenciones pero a nivel país se han priorizado 9 atenciones integrales y lee éstas.

Continúa presentando las Líneas de Política como son: Gestión territorial, Calidad y pertinencia en las atenciones, Seguimiento y evaluación de la Política, Movilización Social, Gestión de conocimiento, en esta última línea invita a la academia si está presente a articularse con ICBF con los protocolos que se tienen para realizar investigaciones en este curso de vida y desde la política pública.

Por último en este contexto de PP, señala los papeles del ICBF: Somos el ente articulador de la PP en el territorio, damos línea técnica y por último prestamos el servicio directo a la población de primera infancia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 8 de
18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Pilares ICBF para servicio PI en emergencia sanitaria:

1. Seguridad Alimentaria
2. Ecosistema pedagógico y educativo
3. Prevención de violencias

Integrantes del equipo de Primera Infancia del CZ Sur realizan intervenciones desde sus roles en el proceso. Inicia la Nutricionista Nancy del Carmen Chalapud quien socializa a la audiencia las estrategias utilizadas para atender el primer pilar, la Seguridad Alimentaria a través de acompañamiento y seguimiento psicosocial y nutricional:

1. ICBF estableció la Minuta Patrón en Situación de Emergencia del 24-04-2020 (se unificó la edad de los niños 6 meses a 5 años – grupo de mujer gestante).
2. Cartilla «Experiencia de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus».
3. Las entregas RPP se realizaron en las UDS siguiendo las recomendaciones realizadas por la entidad de salud para prevenir Covid 19.
4. Se realizó seguimiento a los niños y niñas con desnutrición a través de llamadas telefónicas e implementando el formato del estado de salud.
5. Control social (comités).

1. Seguridad Alimentaria - Nutrición

Componente Nutricional en Contexto de la Situación de Emergencia Covid 19

Servicio:
Grupos de edad:

Modalidades de primera infancia
6 meses a 5 años

Grupos de edad:

Mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia

Ración para preparar mensual			
Grupo de alimentos	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, legales, tubérculos y pastas*	Avena sin azúcar	1000 g	1 vez al mes
	Cereales almidonados enriquecidos	1000 g	
	Avena en hojuelas	500 g	
	Mantequilla de trigo	500 g	
	Mantequilla de maíz	500 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca estéril en polvo	1800 g	1 vez al mes
	Atún en agua	525 g***	
Carne, huevo, leguminosas y frutas vegetales	Huevo de gallina (20 unidades)	1600 g	1 vez al mes
	Frijol	1000 g	
	Bienestarista todo en uno	900 g***	
Azucares	Azúcar de Caneva o más o menos o soya	1000 cc	

*En este grupo de alimentos se pueden entregar alimentos perecederos, acorde a la lista de intercambios para la minuta.

Ración para preparar mensual			
Grupo de alimentos	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, legales, tubérculos y pastas*	Avena sin azúcar	1500 g	1 vez al mes
	Productos almidonados enriquecidos	1500 g	
	Mantequilla de trigo	2000 g	
	Mantequilla de maíz	1000 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca estéril en polvo	2700 g	1 vez al mes
	Atún en agua	1000 g**	
Carne, huevo, leguminosas y frutas vegetales	Leche de vaca estéril en polvo (1 litro)	1600 g	1 vez al mes
	Frijol	1000 g	
	Lechuga	1000 g	
Azucares	Azúcar de Caneva o más o menos o soya	1000 cc	
	Mantequilla	1000 g	

**En este grupo de alimentos se pueden entregar alimentos perecederos, acorde a la lista de intercambios para la minuta.

NOTA: se hace claridad que debido al alto costo de la leche en polvo y el atún se aplicó lista de intercambios para garantizar el aporte nutricional y oportunidad en la Entrega de la RPP.



PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 9 de
18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1. Seguridad Alimentaria - Nutrición

INFORME ENTREGAS DE RACIÓN PARA PREPARAR - RPP -SERVICIOS PRIMERA INFANCIA-

NOMBRE EAS	MODALIDAD	CUPOS	RPP Marzo a Diciembre 2020
Coomacovalle	CDI Institucional	1559	X
Asohiva	CDI Institucional	390	X
Fe y Alegría	CDI Institucional	325	X
Fe y Alegría	CDI Institucional	160	X
Club Activo 2030	CDI Institucional	275	X
Aranjuez	CDI Institucional	147	X
Casita de Chocolate	Hogar infantil	200	X
Rin Rin Renacuado	Hogar infantil	210	X
El Amparo de los Niños	Hogar infantil	100	X
F. Sol y Vida	DIMF	836	X
Coomacovalle - CDI Institucional	HCB Comunitario, HCB Agrupado y HCB FAMI	3266	X
Union de Vivienda Popular	HCB Comunitario y HCB FAMI	252	X
Total Cupos ejecutados vigencia 2020		7720	

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 10
de 18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1. Seguridad Alimentaria - Nutrición

INFORME DE ENTREGA DE ALIMENTO DE ALTO VALOR NUTRICIONAL -AAVN-

Nombre EAS	Modalidad	Cupos	AAVN Marzo a Diciembre 2020
Coomacovalle	CDI Institucional	1559	X
Asohiva	CDI Institucional	390	X
Fe y Alegría	CDI Institucional	325	X
Fe y Alegría	CDI Institucional	160	X
Club activo 2030	CDI Institucional	275	X
Aranjuez	CDI Institucional	147	X
Casita de Chocolate	Hogar infantil	200	X
Rin Rin Renacuado	Hogar infantil	210	X
El Amparo de los Niños	Hogar infantil	100	X
F. Sol y Vida	DIMF	836	X
Coomacovalle - CDI isntitucional	HCB Comunitario, HCB Agrupado y HCB FAMI	3266	X
Union de Vivienda Popular	HCB Comunitario y HCB FAMI	252	X
Total Cupos ejecutados vigencia 2020		7720	

Se entregó: Bienestarina en polvo a todas las entidades y Bienestarina líquida a las entidades Aranjuez, Asohiva y F. Sol y Vida en el mes de marzo 2020.



PÚBLICA

Finalmente desde su área presenta los logros en esta estrategia para la atención:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 11 de 18		

1. Seguridad Alimentaria

Logros

- A través de las raciones para preparar (RPP) que se entregó a las familias beneficiarias se garantizó el acceso a los alimentos durante la cuarentena de marzo a diciembre de 2020.
- Se contribuyó a mejorar el estado nutricional de la población beneficiaria, condición de salud y calidad de vida.
- Se realizó distribución de Alimento de Alto de Alto Valor Nutricional (AAVN) a usuarios de los diferentes programas de ICBF.
- A través de la Estrategia de Información, Educación y Comunicación en Seguridad Alimentaria se buscó mejorar hábitos alimentarios en las familias colombianas (Plato Saludable) y se enfatizó en la aplicación de las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos.
- Las entidades de Primera infancia realizaron acompañamiento telefónico a las familias y seguimiento al estado de salud de los niños y niñas con desnutrición.



PÚBLICA

El segundo pilar del ICBF para la atención en los servicios de PI en la emergencia sanitaria en 2020 lo presenta el Enlace técnico de PI del CZ Sur, Nataly Pérez Villavicencio, esto es, el Ecosistema Pedagógico y Educativo donde señala Nataly, hay tres actividades centrales las cuales son: Planear, Acompañar y Reflexionar, explicando:

- Planeación semanal de los acompañamientos de acuerdo con las necesidades de la población.
- Acompañamiento a las familias: 6 acompañamientos telefónicos al mes donde se fortalecen las prácticas de cuidado y crianza a través de experiencias en el hogar.
- Seguimiento al desarrollo de niños y niñas con desnutrición.
- Reflexión sobre la práctica pedagógica mediante observación y reflexión crítica sobre el desarrollo de las prácticas para fortalecer la propuesta.

Como estrategia central se tuvo la Estrategia de Experiencias de Cuidado y Crianza en el Hogar y Acompañamiento Psicosocial:

- Acompañamiento pedagógico (14 prácticas de cuidado y crianza) y seguimiento al desarrollo
- Acompañamiento psicosocial priorizado (en los casos que se identificaban riesgos).
- Seguimiento al estado de salud.

Los logros obtenidos según el equipo zonal de PI en este proceso fueron:

Las EAS han diseñado planes ajustados a la realidad y necesidades de la población de acuerdo con las prácticas de cuidado y crianza.

Se promueve y se logra mayor interacción y se fortalece el vínculo con las familias de los beneficiarios.

Permite una formación integral, ya que se trabajan desde diferentes áreas para potenciar el desarrollo.

Se promueve el desarrollo de habilidades que antes no se trabajaban directamente. Ej: ayudar en la preparación de alimentos.

Se fortalecieron habilidades de los padres para el cuidado y la crianza de los niños y niñas.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 12 de 18	

Continúa exponiendo Nataly el tercer pilar establecido por el ICBF en la prestación del servicio a la PI: Prevención de Violencias. El equipo identifica que:

-Las prácticas establecidas en la estrategia, promueven un ambiente seguro y fortalecen el vínculo entre las familias con las niñas y niños, lo cual es indispensable para prevenir la violencia.

-El acompañamiento psicosocial durante la nueva fase de la estrategia, ha permitido identificar a tiempo presunta violencia para prevenir y brindar apoyo emocional y orientación de activación de rutas cuando se presentan estos casos.

-Se brindó asistencia técnica al talento humano frente a identificación y prevención de violencias.

-Se planteó intervención con madres comunitarias por parte de practicantes de trabajo social para trabajar las representaciones de roles de género en agentes educativas, padres, madres y cuidadores en la Línea de Política de Prevención de la Violencia Basada en Género -VBG-. La propuesta presentada de intervención se dio para una Asociación de Hogares Comunitarios de Bienestar –AHCB- de la comuna 16, zona que fue seleccionada para hacer la mesa pública. Indica Nataly que la articulación con la academia, en este caso con la Institución Universitaria Antonio José Camacho –IUAJC- a través de dos jóvenes estudiantes de Trabajo Social ha permitido direccionar una intervención en esta línea de política pública que se requiere además siendo esta comuna una de las que presenta casos importantes de violencias en todos los cursos de vida.

Informa igualmente la profesional que durante la vigencia se presentaron 2 casos de violencia sexual en HCB y CDI; se reportaron 4 casos de violencia física en la modalidad institucional y violencia psicológica en 4 UDS de modalidad comunitaria e institucional. Para todos estos casos se activaron las rutas correspondientes con Comisarias de Familia, Defensorías de Familia del ICBF, Fiscalía, IPS, EPS.

Continúa Marcia Osorio exponiendo cómo se da la estrategia de control social en los servicios de primera infancia en el ICBF aclarando que este tema representa gran importancia para la entidad como la expresión y derecho de la ciudadanía y forma de participación ciudadana. Que como tal existen estrategias de control social en todos los procesos y modalidades. Para el caso de PI, se garantiza contractualmente la divulgación del contrato, presupuesto, modalidades en el territorio convocándolas EAS a los actores significativos, al inicio del servicio y un mes antes de finalizar el contrato. Otro elemento es la constitución de comités de control social de los servicios con unas especificaciones dadas en Guía de ICBF. La SP conecta esta estrategia con el ciclo de la política pública pues dice, se convierte en la participación de la sociedad y específicamente los usuarios directos del servicio en la evaluación del mismo, teniendo como presente que es a través de los programas y servicios en la comunidad que se implementa y se hace realidad la política pública en este caso la PP de PI.

De manera concreta, la SP Teresa Henao Jaramillo, integrante del equipo de PI expone los servicios que el CZ Sur tuvo en la vigencia 2020 para su zona de influencia, señalando los que están en la comuna 16:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 13
de 18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Servicios de Primera Infancia del CZ Sur

NOMBRE EAS	MODALIDAD	UNIDADES/ UBAS	CUPOS ATENDIDOS	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO
Coomacovalle	CDI Institucional	9	1559	CRA 39 # 41-45	Antonio Nariño	3117088327
Asohiva	CDI Institucional	3	390	Carrera 30A # 9A-14	CHAMPAGNAT	318 3216915
Fe y Alegría	CDI Institucional	1	325	Cra 5 # 12 -16 ofic 804	Centro	3135390271
Fe y Alegría	CDI Institucional	1	160	Cra 5 # 12 -16 ofic 805	Centro	3135390271
Club activo 2030	CDI Institucional	1	275	CALLE 27 #42B-15	Villa del Sur	3152882059
Aranjuez	CDI Institucional	1	147	Cra. 34 No.5-25	Aranjuez	301 636 51 31
Casita de Chocolate	Hogar infantil	1	200	CARRERA 41 F 45-41	Unión de Vivienda Popular	3146801304
Rin Rin Renacuajo	Hogar infantil	1	210	CALLE 46 # 47 C 20	Mariano Ramos	3147751926
El Amparo de los Niños	Hogar infantil	1	100	CL 72 26A 37	Lleras Restrepo	663 24 88
F. Sol y Vida	DIMF	16	836	CALLE 72 L KRA 28 E 2	Poblado 2	3002427866
Coomacovalle	HCB Comunitario, HCB Agrupado y HCB FAMI	281	3266	Calle 39 A # 46C - 31	Mariano Ramos	3168783856
Unión de Vivienda Popular	HCB Comunitario y HCB FAMI	21	252	CALLE 48# 42-36	Unión de Vivienda Popular	3177000552



Finalmente en este punto de Tema resultado de la consulta ciudadana, interviene la SP Vanessa Alexandra Rojas presentando los logros del 2020 en el proceso y los retos del mismo.

- Se posicionó la estrategia “Mis Manos te Enseñan” a partir de la emergencia sanitaria, para las actividades pedagógicas de manera remota con el apoyo de las familias y talento humano de las UDS.
- Se realizó control social por medio de la socialización de los contratos a las familias y comités que verificaron la atención y las entregas de RPP de manera oportuna y con calidad.
- Entregas de RPP al 100% de las familias atendidas.

Los retos son:

- Cobertura no completa en un contrato por cierres temporales de las UDS.
- Mayor participación de las familias en encuentros grupales debido a la imposibilidad de asistir por los horarios laborales.
- Dificultad para el acompañamiento directo a las UDS desde la asistencia técnica y supervisión.
- Adelantar seguimientos virtuales con conexión fluida a padres de familia y talento humano de las EAS.

El SP Gabriel Mauricio presenta el valor #4 (Diligencia) del código de integridad del ICBF.

7. Espacio de participación. Preguntas y respuestas:

En el chat de la reunión se recibieron comentarios positivos sobre los servicios de primera infancia, traducidos en agradecimientos, además varios participantes pidieron la palabra:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 14 de 18	

“Buenas tardes, soy la abuelita de Luciana Alejandra Rodriguez, me parece muy maravilloso y estoy contenta de que vuelvan a entrar. Hace poco tuve una niña que ya me cumplió los 5 años en una guardería y mantenía muy pendiente, este es el barrio Antonio Nariño, mantenía muy pendiente llamando cuando lo de la pandemia, cuando llegaba el mercado y pendientes para lo de los trabajos. Ahora aquí en el CDI de aquí de Antonio Nariño por la 39 tuve a mi nietecita mayor s Luisa Maria Barona, ella me tiene 10 años y me entro muy bien preparada al colegio y ahora tengo ahí mismo a de Luciana Alejandra Rodriguez, ella tiene 2 añitos y medio y la niña está muy contenta. No tengo queja de nada, le están enseñando muchas cosas hermosas y con los alimentos, estoy muy agradecida con ustedes”

La Dra. Marcia agradece por su comentario y aclara que como deber nuestro de eso se trata la política publica, además de pedir que nos informen sobre los aspectos que se puedan mejorar y las propuestas.

La Dra. Amanda invita a que ahora que estamos volviendo a la presencialidad, pide sugerencias para continuar garantizando una adecuada atención porque el objetivo es conocer que se está requiriendo del servicio.

“Uno qué sugerencias les puede hacer a ustedes si todo lo están haciendo muy bien. Estamos muy contentos de que vuelvan a la presencialidad, allá van estar más atentos y pendientes de los niños, además los niños van a perder el miedo”

La Dra. Amanda manifiesta que el chat está disponible el link de los PQRS.

“Yo soy Maria Piedad soy la mamá de Isaac Echeverry, quiero felicitarlos porque en la reunión nos explicaron muy bien los procesos, las metas y lo que dijeron si lo cumplieron porque pues yo tenía al niño en el Aranjuez y desde que comenzó la pandemia hasta hoy, profesores, directivas, el psicólogo, nutricionistas, han estado muy pendientes ed nosotros. Nosotros tuvimos un caso comenzando la pandemia, un caso familiar muy duro y el psicólogo del jardín del niño y la profesora estuvieron muy pendientes, hicieron un trabajo hasta con la directiva del Aranjuez, es muy buena. Quiero felicitarlos a ustedes y al jardín donde tengo al niño. Estoy muy contenta con el desarrollo y crecimiento que mi hijo ha tenido, con el acompañamiento. Estoy muy agradecida y habernos invitado esta reunión y habernos explicado todo”

“Muchas gracias a la profesora Dora del CDI Niños del Futuro, es una excelente persona”

“Soy Elma, muy buenas tardes. Quiero felicitarlos a todos por esa gran actividad, me siento muy contenta y agradecida porque a través de esos programas he aprendido mucho.

“Buenas tardes, habla con Marcela yo soy madre de la niña Samanta Bejarano, ella pertenece al hogar comunitarios los ositos del barrio La Unión, aquí en la ciudad de Cali en la comuna 16, muy agradecida por la atención, por la preocupación que tuvieron con todos los niños y niñas durante el tiempo de toda la pandemia y hasta el momento siguen trabajando con ellos así estén desde trabajo en casa, con las actividades y muy rico que ingresen de nuevo esencialmente pues es una parte fundamental en ellos que les hace falta volver a relacionarse y a interactuar con sus compañeritos. Yo también manifiesto y resalto la labor que hace la madre comunitaria, la profe Ana Delsy porque es muy entregada con los niños y mantiene muy pendiente de nosotros a través de llamadas y mensajes, muy pendiente del estado emocional y de la nutrición de los pequeños. Yo les agradezco y estoy muy contenta”

“Buenas tardes yo soy Rodrigo Pama Ramirez el padre de Maria Susana Pama Araujo, también darles las gracias por el acompañamiento y el servicio que se les presta a todos los niños no solo aquí en nuestro sector sino en todo el país, ICBF tiene muy buena imagen y los padres estamos felices, especialmente mi esposa Lina Marcela y yo”

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos	Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 15 de 18		

“Buenas tardes soy Lorena Barrios mamá de Itan Payan Barrios, hace parte del CDI del Hormiguero. Estoy muy contenta, he hecho parte de todo el proceso y también hago parte del comité de control social y me he dado la oportunidad de conocer el proceso y estamos muy contentos con el apoyo y estar muy presentes no solo para los niños sino también para las familias gracias a esa ayuda que dio el Estado pues estuvieron muy damnificadas y lograron abastecerse con los mercados y estar muy pendiente de nuestros hijos”

El Dr. Mauricio invita para continuar diligenciando el formato de evaluación y expresando que en el Chat hay una compañera que se encuentra al tanto para orientar en el diligenciamiento.

Por otro lado, la Dra. Ana Milena Solarte, Trabajadora Social del CZ de igual manera realiza un reconocimiento a la capacidad de resiliencia y la adaptación al cambio, la confianza frente a la institución. Expresando que escuchar la participación ha sido muy satisfactorio para ella, porque la misma comunidad releja los resultados.

El SP Gabriel Mauricio presenta el valor #5 (Justicia) del código de integridad del ICBF.

8. **Compromisos adquiridos:** Se señalan los compromisos adquiridos en la mesa pública del año anterior y las fechas en que se concretaron, siendo visible que todos fueron cumplidos en las fechas programadas. La Dra. Amanda Garzón identifica que como compromiso para esta vigencia puede darse el envío de la presentación a los correos de las y los asistentes (ver cuadro de abajo).
9. **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS:** la SP Sandra Flórez, Líder de la Oficina de Relación con el Ciudadano zonal, presenta la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias de la vigencia 2020:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 16
de 18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Información y Orientación Con Tramite	337	15 DIAS
	Información y Orientación	79	15 DIAS
	Atención por ciclos de vida y nutrición	47	INMEDIATA
Quejas	Omisión extralimitación de deberes o funciones	8	15 DIAS
	Incumplimiento u omisión de acciones dentro del debido proceso	2	15 DIAS
	Maltrato al Ciudadano	2	15 DIAS
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones contractuales	47	15 DIAS
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	15 DIAS
	Mal Uso del Producto	1	15 DIAS
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	1	15 DIAS
	Omisión extralimitación de deberes o funciones	8	15 DIAS
	Incumplimiento u omisión de acciones dentro del debido proceso	2	15 DIAS

Requisitos a los cuales la información de la diapositiva da respuesta: periodo 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020
Información sobre la gestión realizada frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad.

Seguidamente, da a conocer los medios por los cuales la ciudadanía puede reportar cualquier situación que se presuma donde se estén amenazando o vulnerando los derechos de los NNA y los canales para reportar presuntos hechos de corrupción:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 17
de 18



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:

- Videollamada: 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 PORS: 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.

Requisitos a los cuales la información de la diapositiva da respuesta:
Temas sobre los cuales la entidad divulga información en el proceso de rendición de cuentas.

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: anticorruption@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

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

Requisitos a los cuales la información de la diapositiva da respuesta:
Temas sobre los cuales la entidad divulga información en el proceso de rendición de cuentas.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 6	Página 18 de 18	

El SP Gabriel Mauricio cierra la presentación de los valores del código de integridad con el valor #7, el Servicio.

10. Evaluación de la audiencia Rendición Pública de Cuentas-Mesa Pública: Por último, se solicita a la audiencia que diligencie el formato encuesta de evaluación de la mesa pública pues para el ICBF CZ Sur es muy importante conocer su evaluación de la jornada. Previamente se ha colgado en el chat el formulario y algunas asistentes especialmente de comunidad que intervinieron, declararon tener inconvenientes ante alguna pregunta (cuando se pregunta qué tipo de parte interesada es). Ante esto, las colaboradoras pendientes del chat y por audio se dieron las indicaciones del caso.

Cierre: La Dra. Amanda Eloisa Garzón se despide, agradece a las y los presentes y siendo las 4:31 p.m. se da cierre al evento.

Decisiones: Ninguna.

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
Enviar la presentación a los asistentes al evento Rendición Pública de Cuentas-Mesa Pública del C. Z. Sur de ICBF.	Amanda Eloisa Garzón Torres/Coordinadora C. Z. Sur ICBF	08/09/2021

FIRMA ASISTENTES

Se anexa lista de asistentes RPC Y MP V2- formato F8.P2.MS y grabación con registro fotográfico de la jornada.

Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.