



MESA PÚBLICA

REGIONAL BOGOTÁ

CENTRO ZONAL

SAN CRISTOBAL SUR

Coordinadora Sandra

Santiago



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. **Instalación Dra. Sandra Santiago- Coordinadora**
2. **Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción**
Rendición de cuentas enfoque basado en Derechos Humanos y Paz
ICBF en el marco del Covid-19. tres Pilares de atención Niños y Niñas
3. **Metodología desarrollo Mesa Pública –Externado Dr. Omar Cabrera**
4. **Diagnóstico**
5. **Programas de atención ICBF – Centro Zonal Fontibón**
Primera infancia
Niñez y adolescencia
Nutrición
Familia y comunidades
Protección
6. **Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**
7. **Resultados Compromisos**
8. **Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS**
9. **Evaluación de la Mesa Pública**
10. **Cierre**



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

HIMNO DE COLOMBIA



HIMNO DE BOGOTÁ





2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción

Johana Gaitán



El futuro
es de todos

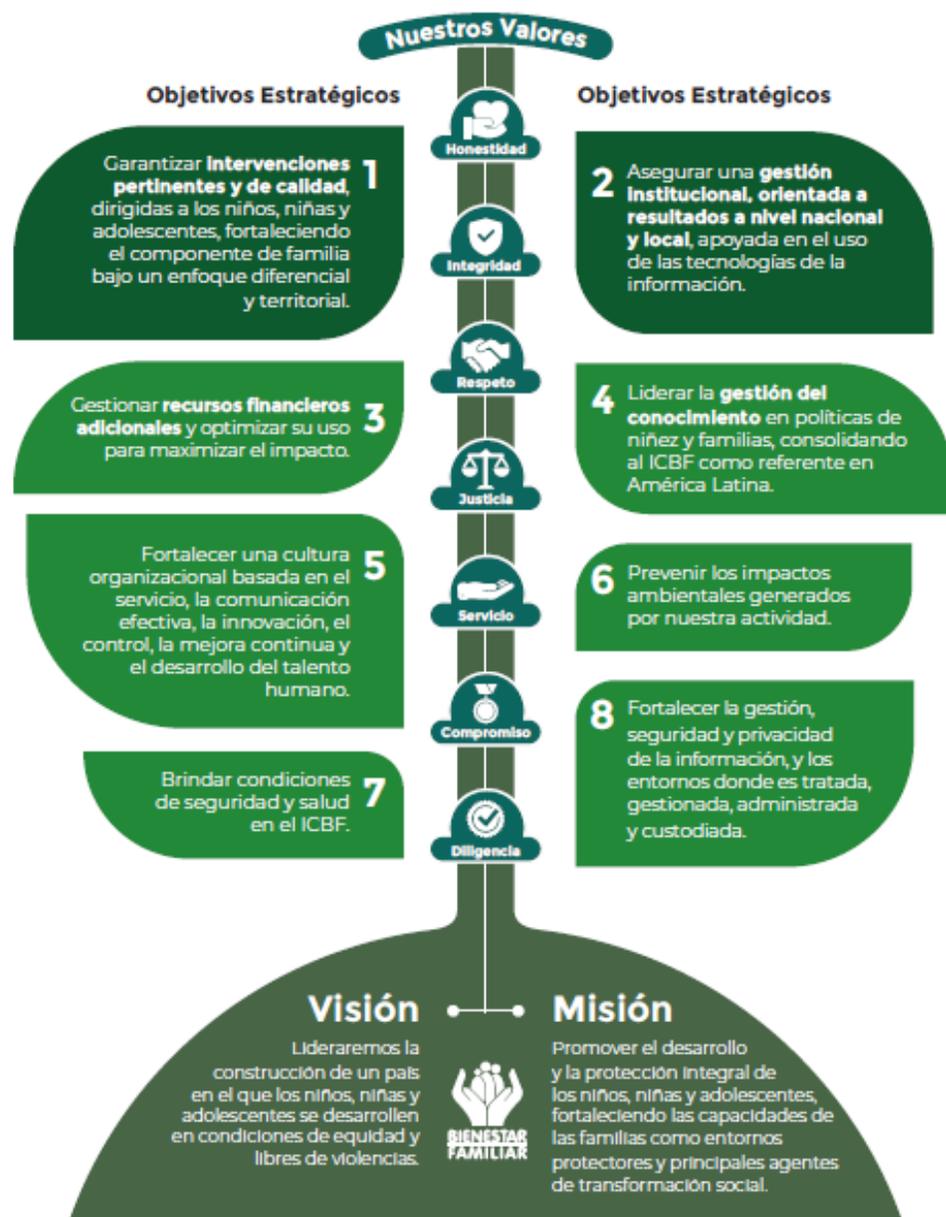
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022

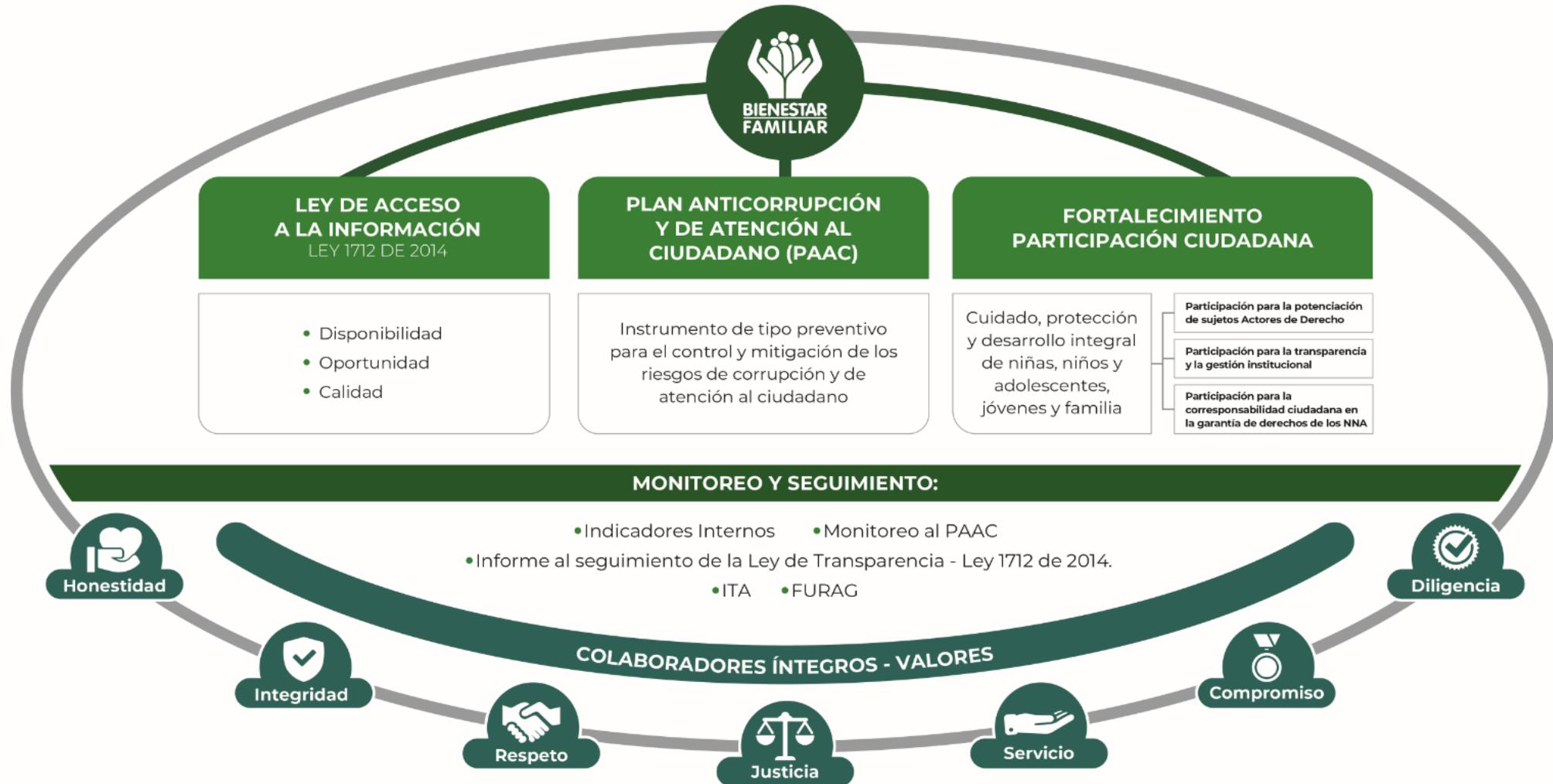


El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

Establecimiento público descentralizado 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

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

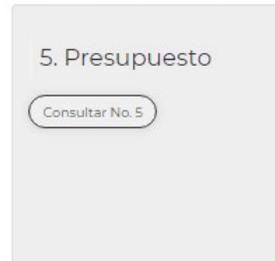
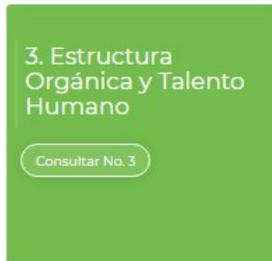
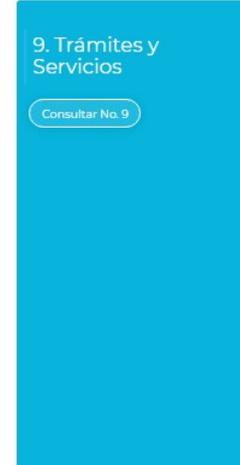
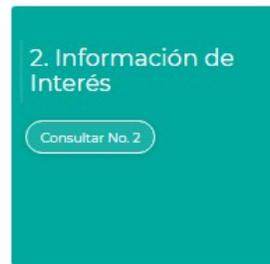
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *

Dirección Regional Bogotá



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

PÚBLICA

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, 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.







**El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –
ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los
niños, niñas en el centro en tres pilares:**

1. SEGURIDAD ALIMENTARIA

2. ECOSISTEMA PEDAGÓGICO Y EDUCATIVO

3. PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS



1. Seguridad Alimentaria

- Entrega de ración para preparar al 100% de los niños y las niñas, mujeres gestantes y lactantes que hacen parte de los programas de primera infancia.

- Grupo de edad: 6 meses a 5 años

Ración Para Preparar mensual – RPP			
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1000 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1000 g	
	Avena en hojuelas	500 g	
	Harina de trigo	500 g	
	Harina de maíz	500 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	1800 g	
Carnes, huevos, Leguminosas y Mezclas vegetales	Atún en agua	525 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Fríjol	1000 g	
	Bienestarina Más	900	
Aceites	Aceite de girasol o maíz o soya	1000 cc	

Tabla 5. Minuta patrón Minuta Patrón en Situaciones de Emergencia - Mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia.

Ración para preparar mensual			
Grupo de alimentos	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1500 g	1 vez al mes
	Pastas alimenticias enriquecidas	1500 g	
	Harina de maíz	2000 g	
	Harina de trigo	1000 g	
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	2700 g	
Carnes, huevos, Leguminosas y Mezclas vegetales	Atún en agua	1050 g	
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g	
	Fríjol	1000 g	
	Lenteja	1000 g	
	Bienestarina Más	900 g	
Aceites	Aceite de girasol o maíz o soya	1000 cc	
Azúcares	Panela	1000 g	

1. Seguridad Alimentaria

Entrega de Raciones Para Preparar (RPP) Centro Zonal San Cristóbal	
Mes de entrega	Numero de Raciones RPP
Marzo	7784*
Abril	7225
Mayo	7414
Junio	7563**

Base de entrega de RPP apoyo supervisión junio 2020

* En el mes de marzo algunas entidades realizan entrega adelantada del mes de abril.

** Ha aumentado la cobertura de las entidades.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

En el desarrollo de la Emergencia sanitaria por COVID-19, la Entidades Administradoras de Servicio:

1. Se han realizado jornadas de reflexión pedagógica en tanto recogen las voces de los NN y sus familias para llevar a cabo actividades pedagógicas que fortalezcan la enseñanza y el trabajo en familia.
2. Se han organizado jornadas de capacitación con el Talento Humano a fin de tener conocimiento de los instrumentos a emplear durante la emergencia.
3. Se realiza acompañamiento a las familias beneficiarias a través de las actividades planteadas en la cartilla Mis Manos Te enseñan.
4. Entrega de 37.634 Raciones para Preparar a las familias de niños, niñas usuarios y mujeres gestantes, para garantizar la seguridad alimentaria y nutricional.
5. Acompañamientos telefónicos mensual a los niños y niñas usuarios de los programas por parte de las madres comunitarias, agentes educativos y auxiliares pedagógicas con el fin de fortalecer el acompañamiento pedagógico a través del cumplimiento y realización de las 14 prácticas de cuidado crianza contempladas en la cartilla Mis Manos Te Enseñan.

3. Prevención de violencias

Logros

1. Se socializa a las Madres comunitarias los canales de atención de las entidades Locales, donde se puede reportar cualquier hecho de violencia identificado en las familias durante la emergencia.
2. Mediante los acompañamientos telefónicos realizados a las familias por los madres comunitarias y agentes educativos se logran identificar presuntas situaciones que puedan poner en riesgo la vida, integridad y seguridad de los niños y niñas y sus familias se realiza activación de ruta correspondiente de acuerdo al caso.
3. Acompañamiento PSICOSOCIAL priorizado para las familias que presentan dificultades o situaciones de índole emocional, a través de primeros Auxilios Psicológicos.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología virtual

Experiencias exitosas

Dr. Omar Cabrera Rojas

**Abogado Egresado de la Universidad Libre de Colombia.
Especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Libre de
Colombia
Diplomado en Conciliación y Solución alternativa en conflictos de la
Universidad Libre de Colombia**

**Defensor de Familia desde el año 2015, Secretario del Comité de
Adopciones de la Regional Bogotá, Referente del Sistema de
Responsabilidad Penal de la Regional Bogotá, Defensor de Familia del
Área de Protección de la Regional Bogotá, actualmente Defensor de
familia encargado de la Defensoría Especializada del Centro Zonal San
Cristóbal**

Se realizaron 91 encuestas a ciudadanos y ciudadanas de la localidad de San Cristóbal .

Tema elegido por las partes interesadas:

APROVECHAMIENTO DE TIEMPO LIBRE EN ADOLESCENTES



EXTERNADOS

Modalidad de atención a los niños, las niñas y adolescentes en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, que se encuentran al cuidado de sus familias o redes vinculares de apoyo, que asisten al servicio educativo o no están escolarizados por extra edad o han desertado del servicio educativo, mediante intervención interdisciplinaria individual, familiar y acompañamiento para resolver las situaciones que dieron origen al ingreso al proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Externado Jornada Completa

Al menos ocho (8) horas diarias, todos los días hábiles del mes.



- Permanencia
- Población Objeto
- Criterios de ubicación
- Particularidades del servicio

Externado Media Jornada

Media jornada: Al menos cuatro (4) horas diarias, en jornada contraria a la escolar, todos los días hábiles del mes.

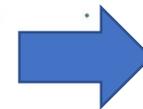


- Permanencia
- Población Objeto
- Criterios de ubicación
- Particularidades del servicio

HOGAR ENCUENTRO



VIDEO





4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



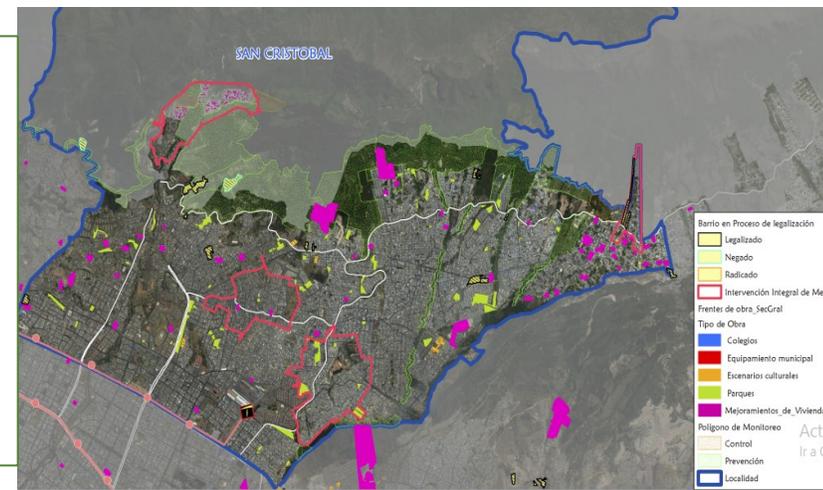
**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL SUR



LOCALIDAD DE SAN CRISTOBAL:

Está ubicada al sur oriente de la ciudad; limita al sur con la localidad de Usme; al occidente con las localidades de Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe, al oriente con los Cerros Orientales y al norte con la localidad de San Fe



Funcionarios	Dic - 2019	Junio - 2020
Personal de Planta	55	61
Contratistas	11	11
Vacantes	6	4

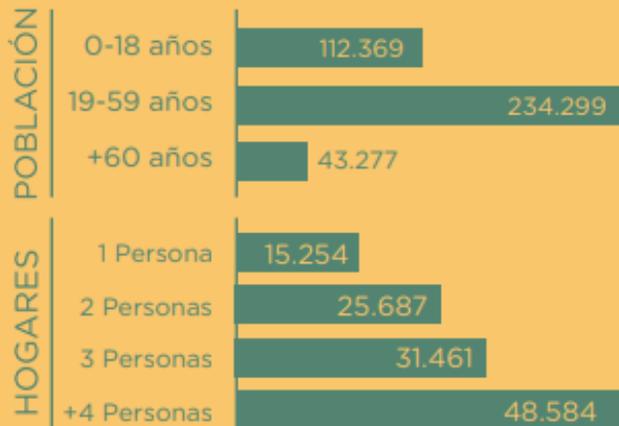
Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	58,901	60,875	119,776

LOCALIDAD SAN CRISTÓBAL

INDICADORES DEMOGRÁFICOS



389.945 Población 2019
120.987 Hogares Urbanos 2017



Fuente: SDP 2019 y EMB 2017



239 Habitante / Hectárea

1.629Ha Suelo Urbano

3.281Ha Suelo Rural

3.747Ha Suelo de protección

-Ha Suelo de expansión urbana

Fuente: UAED y SDP

INDICADORES URBANOS



78.067 Total predios residenciales

17Ha en 2 parques metropolitanos

9Ha en 4 parques zonales

90Ha en 165 parques vecinales

4Ha en 94 parques de bolsillo

120Ha Área total parques (ha)

3,1 Espacio verde por 10.000 habitantes



7,4% - Estrato 1
73,5% - Estrato 2
19,1% - Estrato 3

DÉFICIT HABITACIONAL



11.737 (9,7%)

Hogares en déficit total

6.970 Hogares en déficit cuantitativo	4.768 Hogares en déficit cualitativo
5,8% Hogares en déficit cuantitativo	3,9% Hogares en déficit cualitativo

Fuente: EMB 2017

INDICADORES CALIDAD DE VIDA

99,67% Cobertura acueducto
residencial legal 2018

98,20% Cobertura alcantarillado
residencial legal 2018

99,31% Cobertura alcantarillado
pluvial
residencial legal 2018

3,49 Espacio público
m²/hab efectivo por habitante en 2017

147 Equipamientos
(salud y educación)

3,8 Equipamientos
por cada 1.000 habitantes

Fuente: EAAB 2018, DADEP 2017 Y SDP junio 2018

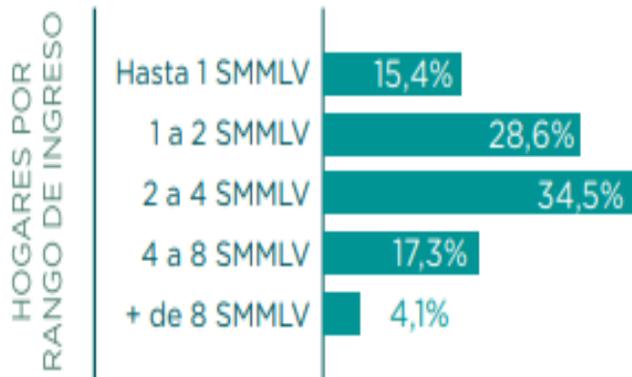
INDICADORES ECONÓMICOS

12.013 Población víctima
en el SIVIC y RUV

333.496 Población en
SISBEN

85,5% Personas en SISBEN
por localidad

Fuente: SIVIC corte 01 de enero de 2019
y SISBEN 31 de enero 2019



Fuente: DANE - EM 2017

INDICADORES DE HÁBITAT

Unidades iniciadas de vivienda nueva

AÑO	VIP	VIS	NO.VIS	TOTAL
2018	10	1.038	335	1.383

OFERTA DEL ICBF - CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL SUR

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, Corte a 30 de junio de 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO Aplicando criterios de consolidación			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	17	17	34	62.974.632	14	14	14	25.417.687
	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	3	246	492	1.225.700.329	3	209	217	568.465.732
	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	5	15	30	178.849.245	5	15	16	84.712.516
	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	5	5	10	17.799.500	3	3	3	4.983.860
TOTAL			30	283	566	1.467.524.206	25	241	250	683.579.795

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

OFERTA DEL ICBF - CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL SUR

Dirección de Planeación y Control de Gestión
REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS,
 Corte a 30 de junio de 2020

PROGRAMACIÓN VIGENTE

ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO
 Aplicando criterios de consolidación

Registro Regional aprobado por área misional

Consolidado de atención

Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	8	1.360	1.360	4.481.174.022	8	1.298	1.298	2.538.975.741
	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	2	380	380	1.256.713.010	2	380	380	708.111.000
	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	4	570	570	2.007.894.540	4	570	570	1.128.281.072
	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	7	2.150	2.150	4.492.437.900	7	2.150	2.150	2.593.972.789
	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	322	4.508	4.508	8.336.724.033	298	3.981	3.981	4.880.831.696
	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	49	1.470	1.470	2.889.673.365	42	1.294	1.294	1.807.419.780
TOTAL			392	10.438	10.438	23.464.616.870	361	9.673	9.673	13.657.592.078



OFERTA DEL ICBF - CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL SUR

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, Corte a 30 de junio de 2020-			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO Aplicando criterios de consolidación			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	GENERACIONES 2.0	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	125	125	72.561.375	-	-	-	-
TOTAL			-	125	125	72.561.375				

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

OFERTA DEL ICBF - CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL SUR

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, Corte a 30 de junio de 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO Aplicando criterios de consolidación			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	17	17	34	62.974.632	14	14	14	25.417.687
	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	3	246	492	1.225.700.329	3	209	217	568.465.732
	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	5	15	30	178.849.245	5	15	16	84.712.516
	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	5	5	10	17.799.500	3	3	3	4.983.860
PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	8	1.360	1.360	4.481.174.022	8	1.298	1.298	2.538.975.741
	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	2	380	380	1.256.713.010	2	380	380	708.111.000
	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	4	570	570	2.007.894.540	4	570	570	1.128.281.072
	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	7	2.150	2.150	4.492.437.900	7	2.150	2.150	2.593.972.789
	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	322	4.508	4.508	8.336.724.033	298	3.981	3.981	4.880.831.696
	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	49	1.470	1.470	2.889.673.365	42	1.294	1.294	1.807.419.780
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	GENERACIONES 2.0	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	125	125	72.561.375	-	-	-	-
TOTAL			422	1.0846	11.129	25.022.501.951	386	9.914	9.923	14.341.171.873



5. Programas ICBF Centro Zonal San Cristóbal Sur



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Primera Infancia

Miriam Pallares



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Entrega de ración agosto CDI niño Jesús



VIVAVIDEO

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- ❑ Implementación de Estrategias para garantizar la atención de los niños, niñas usuarios de las modalidades: comunitaria, institucional y familiar y sus familias desde el inicio de la Emergencia Sanitaria por el COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional.
- ❑ Entrega de 37.634 Raciones para Preparar a las familias de niños, niñas usuarios y mujeres gestantes, para garantizar la seguridad alimentaria y nutricional.
- ❑ Entrega de 7.500 kit pedagógicos y cartilla Mis Manos Te Enseñan a niños y niñas usuarios para brindar herramientas a los padres de familia y cuidadores fortaleciendo el acompañamiento pedagógico a través de las 14 prácticas de cuidado y crianza.
- ❑ Cumplimiento del 100% en Asistencia técnica virtual a través de videoconferencias a las Entidades Administradoras de Servicio de Estrategias y orientaciones para la prestación del servicio impartidas por la Dirección de Primera Infancia del Nivel Nacional y temas propuestos en el plan de acción de Primera Infancia.

Retos:

Continuar garantizando la atención a los niños, niñas y mujeres gestantes durante la vigencia de forma virtual hasta que la Emergencia Sanitaria del COVID-19 sea superada.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- ❑ Seguimiento por parte de la Supervisión de Contrato a las Entidades Administradoras de Servicio del cumplimiento contractual en la entrega de las RPP en condiciones de cantidad establecida, calidad y fecha de vencimientos de los alimentos entregados.
- ❑ Articulación en la mesa RIAPI con entidades: IDARTES-Nidos, IDRD y Salud para dar cumplimiento a las atenciones priorizadas a los niños, niñas
- ❑ Contar con equipo interdisciplinario en Primera Infancia: 1 profesional en Salud y Nutrición, 1 profesional Pedagoga, 1 profesional Contador apoyo financiero y a la coordinación, 1 Técnico Administrativo, 5 profesionales de apoyo a la supervisión técnica y 3 profesionales apoyo a la supervisión financiera, para garantizar cumplimiento de las metas e indicadores por parte de la Coordinación del Centro Zonal.
- ❑ Cumplimiento del 100% en oportunidad de respuesta y calidad de las PQRS.

Retos:

Continuar garantizando la atención a los niños, niñas y mujeres gestantes durante la vigencia de forma virtual hasta que la Emergencia Sanitaria del COVID-19 sea superada.

PRIMERA INFANCIA

La atención del servicio en las modalidades de Primera Infancia por la Emergencia Sanitaria del COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional y asumidas por el ICBF quien da cumplimiento a las mismas a través de la flexibilización de los programas de Primera Infancia enmarcadas en el Anexo 1 para la Prestación de los Servicios de atención a la Primera Infancia del ICBF, ante la Declaratoria de Emergencia Sanitaria establecida por el Gobierno Nacional de Colombia por Causa del COVID -19 Versión 2, este anexo contiene las orientaciones técnicas y operativas, transitorias y excepcionales, para la prestación de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral mientras dure la emergencia Sanitaria por causa del COVID-19.

Para la definición de la forma de prestar el servicio durante la suspensión de la atención presencial, se establecen dos estrategias operativas de atención y acompañamiento familiar en el marco de los seis componentes de calidad de la educación inicial en el marco de la atención integral:

- 1. Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial.
- 2. Entrega de Ración para Preparar (RPP) y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios.

La estrategia de atención se basa en la implementación de las prácticas de cuidado y crianza en el hogar, que son movilizadas y orientadas por el talento humano de las EAS, con las familias de niñas, niños y mujeres gestantes atendidas en los servicios de primera infancia del ICBF.

Se trata de 14 prácticas para orientar a las familias para cualificar las interrelaciones de cuidado sensible con sus niños y niñas desde la gestación y potenciar su desarrollo integral. Están compuestas por acciones que las familias pueden trabajar y fortalecer a lo largo del aislamiento preventivo. Las primeras 9 prácticas están relacionadas con el cuidado, la salud, la higiene, la prevención de accidentes y la promoción de hábitos alimentarios adecuados. Las otras 5 están dirigidas a potenciar el desarrollo infantil, ya que están directamente relacionadas con el sentido de la educación inicial. El marco pedagógico de la estrategia se desarrolla en detalle en el componente Proceso Pedagógico.

En esta estrategia se desarrollan Experiencias significativas y a continuación se presenta una de ellas:





NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Omar Cabrera

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

1. Continuar con la atención interdisciplinaria de los N.N.A y sus familias por medio de herramientas virtuales.
2. Continuar con el apoyo en seguridad alimentaria por medio de entrega de paquetes nutricionales.
3. Facilitar a las familias y a los beneficiarios la transición entre estudio presencial y el estudio en casa, fortalecer nuevos hábitos de estudio y continuar con asesoría académica.
4. Prevención de violencia intrafamiliar, sexual y cualquier tipo de maltrato en la familia.
5. Es la comunicación y articulación entre el ICBF, el operador y el SNBF

Retos:

1. La activación de redes familiares, sociales e institucionales ante situación de aumento del desempleo y la carencia de ingresos en algunos padres de Familia.
2. Mantener el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y prevención del contagio COVID-19 en niños, niñas y adolescentes en su familia que tienen a relajarse
3. Los niños con baja escolaridad y dificultades de aprendizaje requieren de atención personalizada
4. Minimizar los efectos en la salud mental y física de los beneficiarios y sus familias por el confinamiento preventivo.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Modalidad Mi Familia

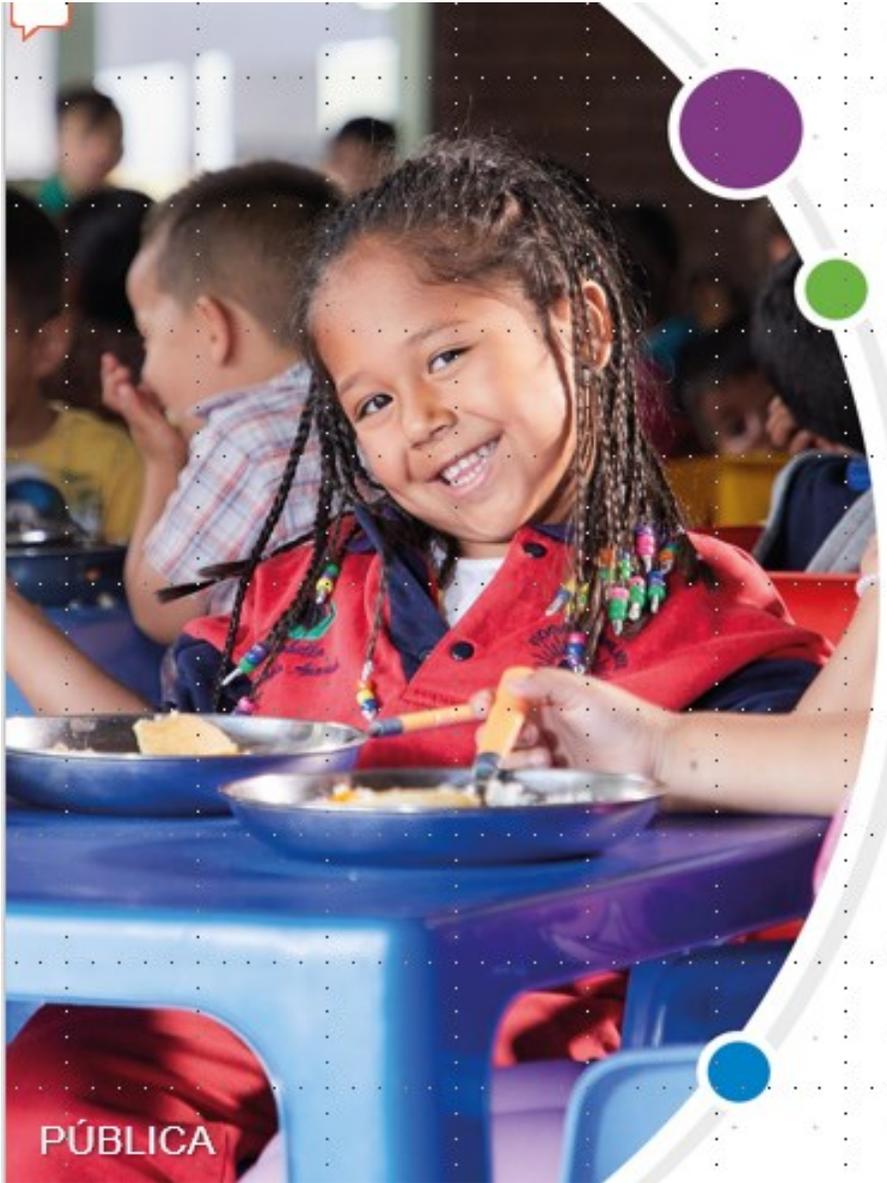
FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

1. Articulación con diferentes entidades para que las familias reciban diferentes servicios de atención y garantía de derechos COMO: ICBF, Comisarías de Familia, Sub red sur, Sub red centro Oriente, Secretaria de Integración Social con diferentes servicios para la Mujer y los niños y niñas, IDRDR .
2. Participación de las familias en la atención no presencial.
3. Creación de herramientas educativas y pedagógicas para la atención no presencial con las familias.
4. Gestionar ayudas para las familias (entrega de mercados)
5. Acompañamiento y orientación psicosocial a las familias, en los casos de crisis

Retos:

1. Mantener la mayoría de las familias en la modalidad ,en medio de la atención no presencial.
2. Lograr la participación de todos los miembros de las familias en las llamadas telefónicas y encuentros grupales .



NUTRICIÓN

Diana Carolina Yopasa

NUTRICIÓN

Logros:

- El seguimiento nutricional vía telefónica a las familia de niños y niñas que presentan desnutrición aguda moderada y severa.
- La Promoción de las prácticas de vida y alimentación saludable para aportar a la familia.
- Las estrategias de las entidades que han permitido la promoción de alimentación saludable involucrando a la familia.
- La entrega de raciones para preparar con calidad nutricional al 100% de las familias beneficiarias .
- Contar con minutas que brindan calidad nutricional y que cumplen con la resolución 3803/2016-RIEN

Retos:

- El manejo del aumento de casos de sobrepeso y obesidad debido al sedentarismo asociado al aislamiento obligatorio.
- Brindar respuestas a la situación económica y alimentaria presentada por la población beneficiaria a raíz del COVID-19.
- La aplicación de los protocolos de bioseguridad de las unidades de atención en el marco de la POST-Pandemia.





PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Implementación de la estrategia puntos estratégicos, permitiendo la atención de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos durante la pandemia.

Atención en términos de oportunidad e inmediatez de las Solicitudes de restablecimiento de derecho.

Continuidad en los Trámites de Atención Extraprocesal a través de medios tecnológicos a pesar de encontrarnos en situaciones de emergencia de Salud Pública

Retos:

Continuar la atención de las Solicitudes de Restablecimiento de Derechos durante la pandemia.

Continuar avanzando en la atención oportuna de las situaciones que configuren amenaza y/o vulneración de derechos hacia Niños Niñas y adolescentes.

Continuar avanzando en la implementación de medios tecnológicos que faciliten la atención de TAE durante la Pandemia .

PROTECCIÓN

Logros:

Participación activa en las instancias del SNF en la localidad brindando asistencia técnica y apoyo para la garantía de Derechos de Niños Niñas y adolescentes

Seguimiento continuo a los NNA ubicados en las diferentes modalidades de atención, favoreciendo el restablecimiento de derechos, fortalecimiento familiar

Capacitación constante de los Equipos de Defensorías de Familia y profesionales de operadores que atiende el Restablecimiento de derechos de los NNA, favoreciendo una mayor cualificación

Retos:

Continuar en la articulación del SNBF, con el fin de aunar acciones en pro del bienestar de NNA, haciendo énfasis en la prevención de situaciones de amenaza y/o vulneración de derechos de NNA

Disminuir el ingreso de NNA a medidas de Restablecimiento de Derechos modalidad Internado

Continuar con la cualificación de los profesionales que atienden los PARD



7. Informe

P.Q.R.S.

Johana Gaitán



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Logros:

Disminución de las quejas que se reciben contra servidor público.

Brindar respuestas en términos de oportunidad a las solicitudes que realizan los ciudadanos.

Retos:

Dar continuidad a la oportunidad de respuestas de la ciudadanía.

Mantener los tiempos de oportunidad en el trámite a solicitudes extraprocesales, durante la contingencia, con la implementación de herramientas tecnológicas.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiónes	Diligencias administrativas	312	100%
	Custodia y cuidado personal	231	100%
	Actas complementarias	198	100%
Quejas	incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	7	100%
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	3	100%
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	2	100%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	17	100%
	Incumplimiento de Obligaciones	15	100%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	10	100%
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	2	100%

Tipo	Principales motivos	2020 (I semestre)	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias administrativas	139	100%
	Custodia y cuidado personal	34	100%
	Actas complementarias	70	100%
Quejas	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	1	100%
	incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	2	100%
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	4	100%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	6	100%
	Cobros no autorizados	2	100%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	19	100%
Sugerencias		0	
	A junio 30 de 2020		



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**Espacio destinado para
dar respuesta a sus
preguntas.**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



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 prioritizados 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...





10. Evaluación



El futuro
es de todos

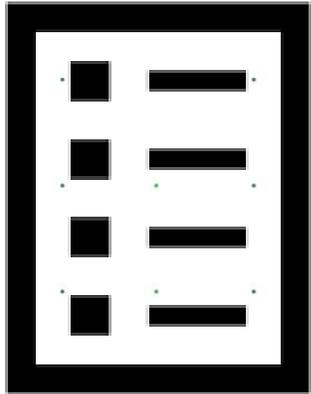
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

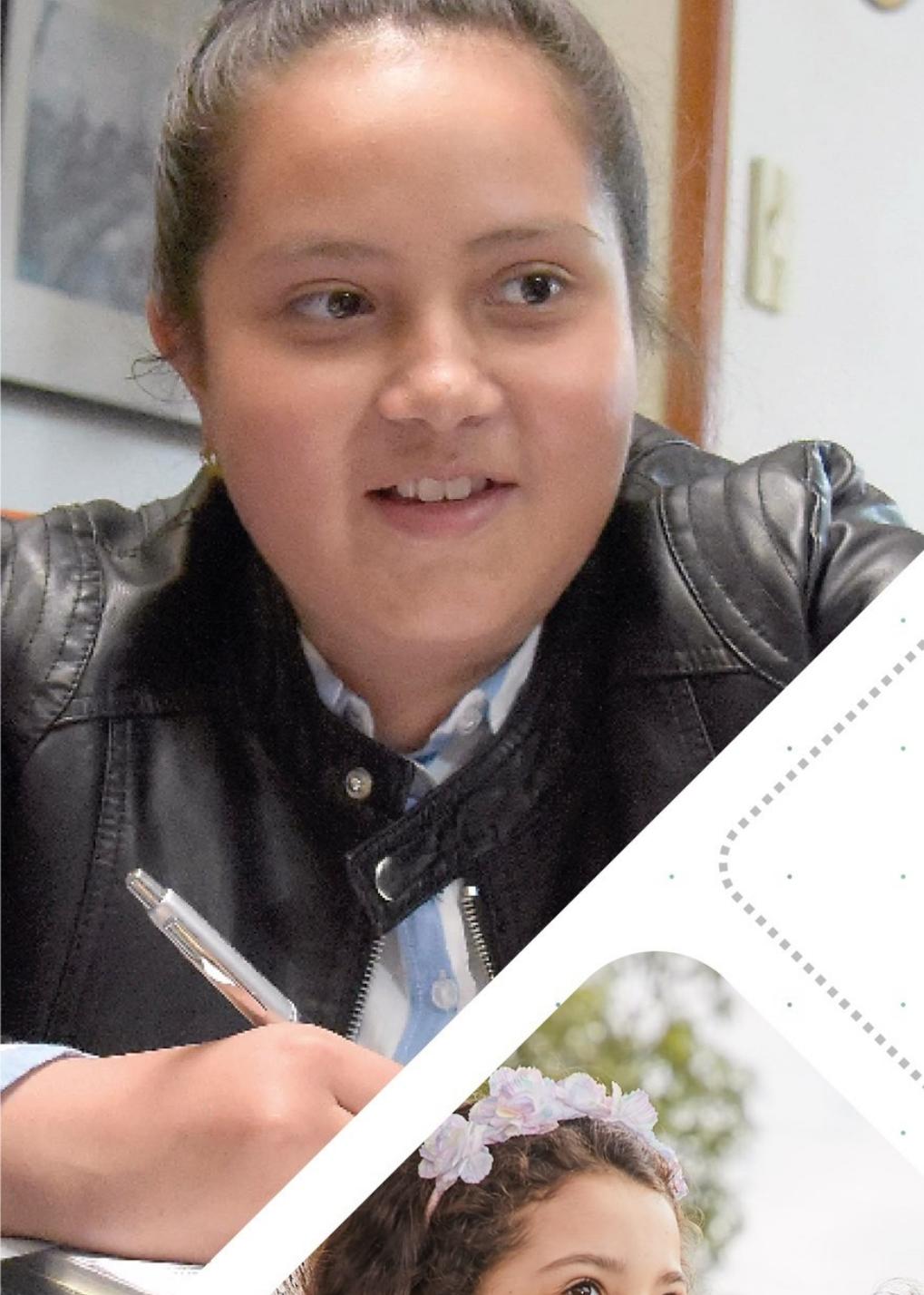
PÚBLICA

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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**