



# MESA PUBLICA ICBF REGIONAL BOGOTÁ CENTRO ZONAL SUBA

**COORDINADORA  
MARIBEL TARAZONA**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# AGENDA



1

Instalación

2

Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción

3

Centro Zonal Suba – Diagnóstico

4

Mesa Publica - Qué es? - Metodología de desarrollo

5

Aprovechamiento del Tempo Libre - Temática Consulta Previa

6

Logros y Retos Programas ICBF en la Localidad

7

Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

8

Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS

9

Espacio de Preguntas

10

Evaluación de la Mesa Pública

11

Cierre





# INSTALACION



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA





# CONTEXTO PARTICIPACION, TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Y LEY ANTICORRUPCION



El futuro  
es de todos

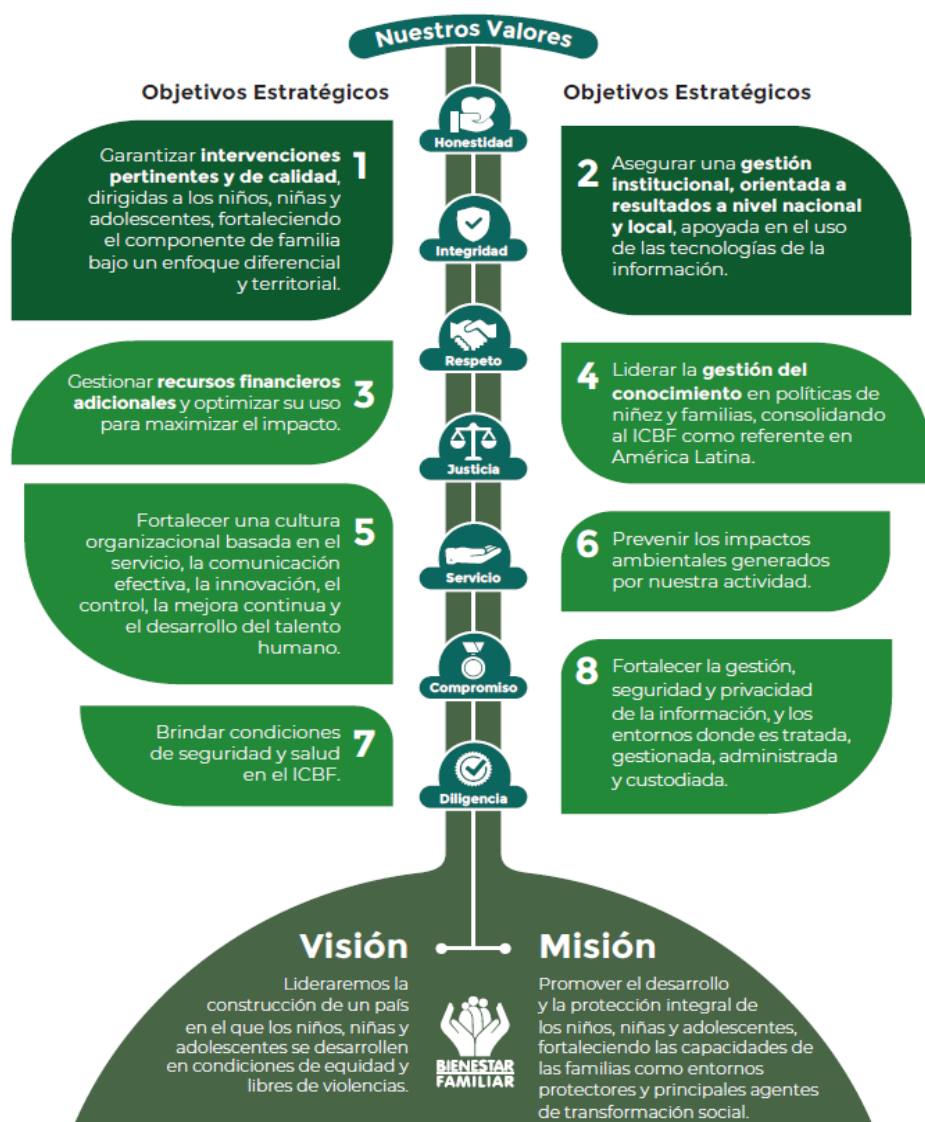
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 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

## Misión:

- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

## Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

# Objetivos estratégicos

1

Garantizar **intervenciones pertinentes y de calidad**, dirigidas a los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.

2

Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.



# Objetivos estratégicos

3

Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.

4

Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.

5

Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

# Objetivos estratégicos

6

Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

7

Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF

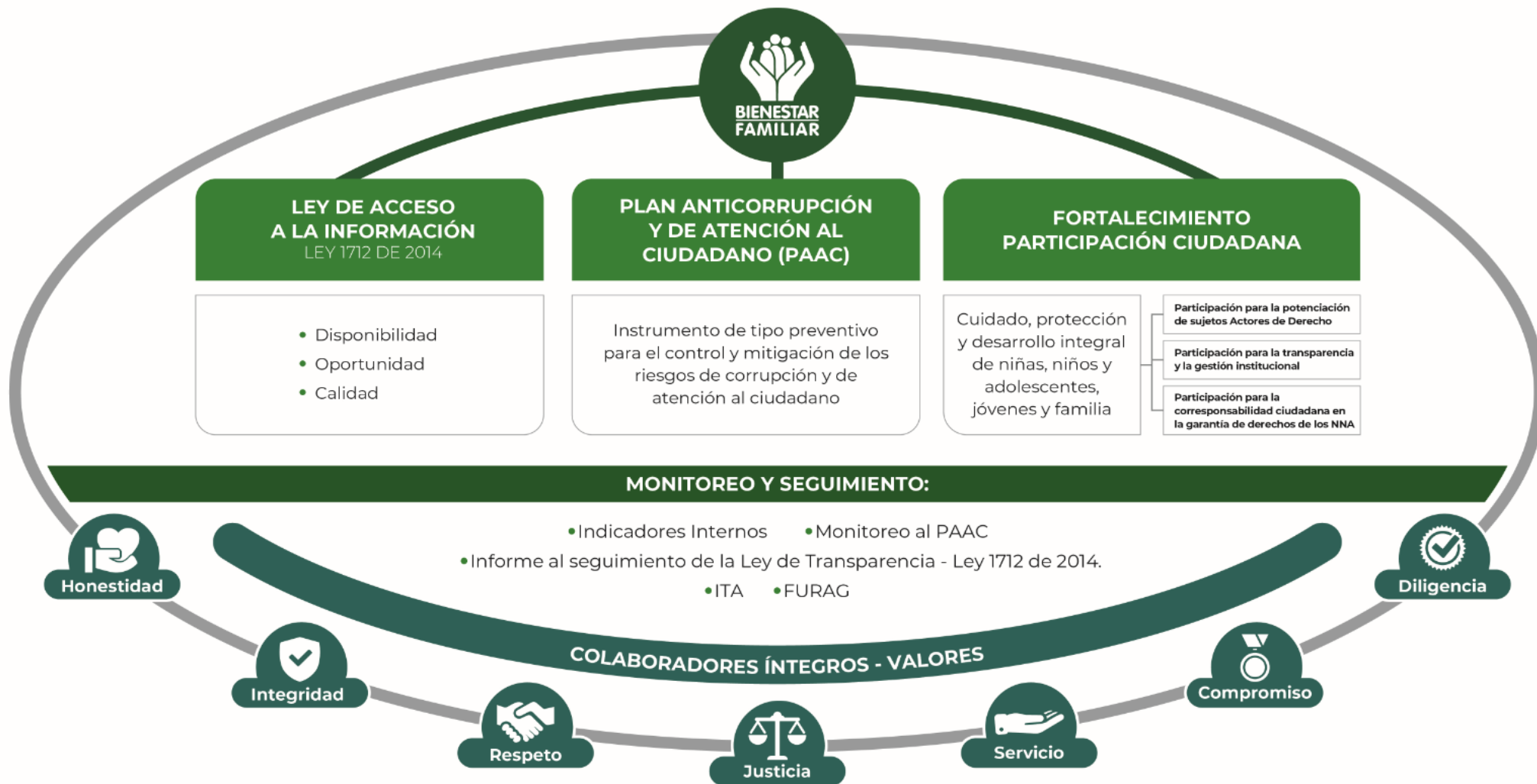
8

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



# 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

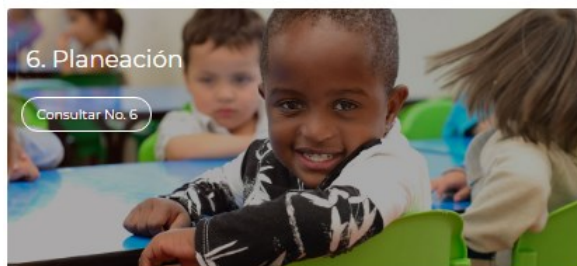
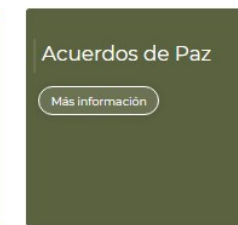
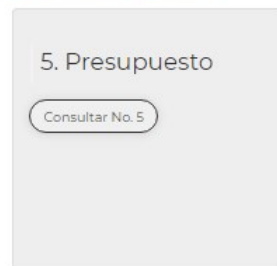
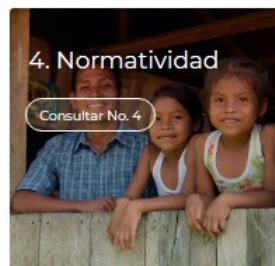
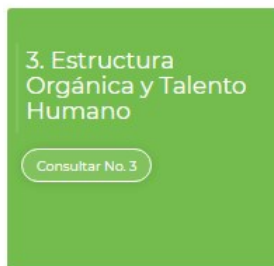
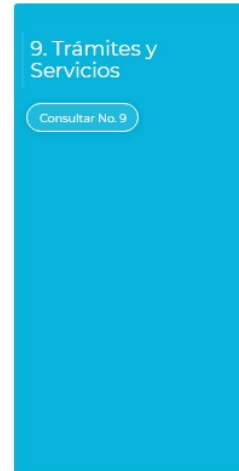
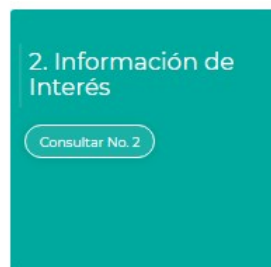
Ley 1712 de 2014	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</li></ul>
Ley 1755 de 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley que regula Derecho fundamental de petición</li><li>• Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana</li></ul>
Decreto 1081 de 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:</li><li>• «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»</li></ul>
Documento CONPES 167 de 2013	<ul style="list-style-type: none"><li>• “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”</li></ul>
Decreto 183 de 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
Decreto 1499 de 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.</li></ul>
Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una <i>“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”</i></li></ul>
Ley 1952 de 2019	<ul style="list-style-type: none"><li>• Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario</li></ul>



# 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



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:

## ¿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.





# CENTRO ZONAL SUBA DIAGNOSTICO



El futuro  
es de todos

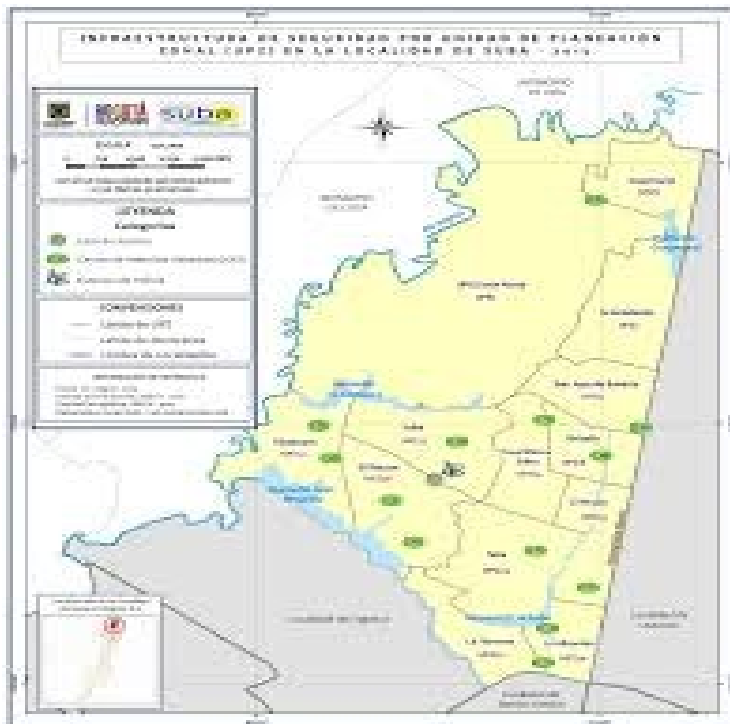
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# CENTRO ZONAL SUBA



## MUNICIPIOS DE INFLUENCIA

**Norte:** Río Bogotá y Calle 220 con el municipio de Chía (Cundinamarca).

**Sur:** Río Juan Amarillo y Calle 100, con las localidades de Engativá y Barrios Unidos, respectivamente.

**Este:** Autopista Norte con la localidad de Usaquén.

**Oeste:** Río Bogotá con el municipio de Cota (Cundinamarca)

## Funcionarios

Dic - 2019

Junio – 2020

## Personal de Planta

72

67

## Contratistas

13

18

## Cifras poblacionales

Primera Infancia  
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia  
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población  
2019- DANE

78.103

271.433

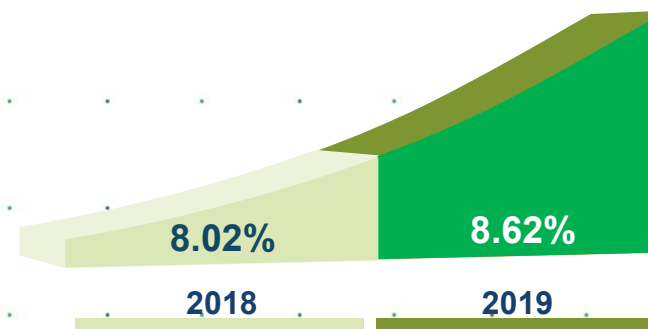
349.536



# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ

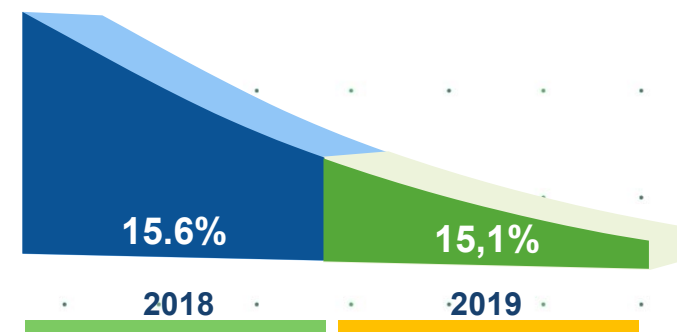
1

Mortalidad infantil de niñas y niños entre los seis y once años.



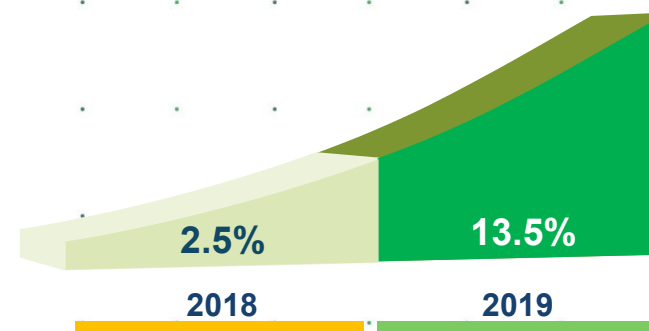
2

Prevalencia de desnutrición crónica



3

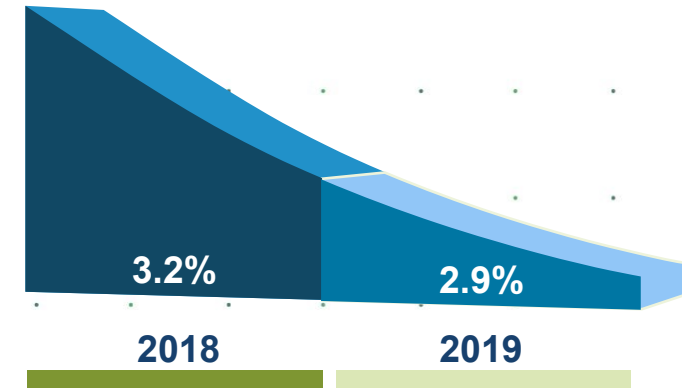
Embarazo adolescentes menores de 15 años



# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ

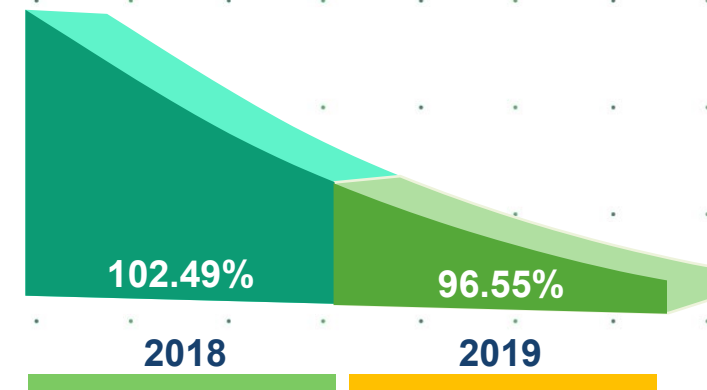
4

Tasa de fecundidad en mujeres entre los 15 a 19 años



5

Cobertura de Vacunación con triple viral en menores de 1 años



# OFERTA DEL ICBF - CENTRO ZONAL SUBA JUNIO 2020

				PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO Aplicando criterios de consolidación			
				Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Municipio	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	SUBA	GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	100	100	58.049.100	-	-	-	-
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	SUBA	GENERACIONES 2.0	PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	150	150	87.073.650	-	-	-	-
PRIMERA INFANCIA	SUBA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	7	1.240	1.240	4.067.781.585	7	1.240	1.240	2.304.276.448
PRIMERA INFANCIA	SUBA	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	1	220	220	711.037.028	1	220	220	409.329.367
PRIMERA INFANCIA	SUBA	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	5	880	880	3.064.681.140	5	880	885	1.591.134.496
PRIMERA INFANCIA	SUBA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	10	2.505	2.505	5.234.212.530	10	2.505	2.601	3.045.742.453
PRIMERA INFANCIA	SUBA	HCB FAMI - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	-	-	-	36.937.725	-	-	-	4.083.663
PRIMERA INFANCIA	SUBA	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	342	4.788	4.788	9.053.198.535	333	4.465	4.465	5.326.432.890
PRIMERA INFANCIA	SUBA	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	18	854	854	1.666.316.624	15	783	783	976.573.533
PROTECCIÓN	SUBA	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	31	31	32	132.784.270	30	30	30	55.534.440
PROTECCIÓN	SUBA	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	1	100	200	490.397.491	1	65	70	208.649.867
PROTECCIÓN	SUBA	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	13	39	78	464.653.772	13	36	36	219.593.238
PROTECCIÓN	SUBA	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	2	3	6	46.574.721	1	1	1	15.630.804
PROTECCIÓN	SUBA	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	3	3	3	12.103.660	2	2	2	3.559.900
TOTALS				433	10.913	11.056	25.125.801.831	418	10.227	10.333	14.152.373.773



# 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:

Seguridad Alimentaria

1

Ecosistema Pedagógico  
y Educativo

2

Prevención de Violencias

3



# 1. Seguridad Alimentaria

## A. PROMOCION DE HABITOS DE VIDA SALUDABLE

### Logros



Práctica 1.

Alimentar adecuadamente a niños y niñas de acuerdo con las características de su edad.



Práctica 2.

Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de alimentos



Práctica 3.

Asegurar que niños y niñas reciban los cuidados necesarios para una buena salud.

## B. ACCESO Y CONSUMO DIARIO DE ALIMENTOS EN CALIDAD, E INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

### Logros

ENTREGA DE RACIONES PARA PREPARAR - CONTINGENCIA COVID-19							
MODALIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
CDI	1089	1161	1089	1090	879	1089	6397
HI	1214	1220	1220	1240	1240	1240	7374
DIMF	2505	2505	2505	2505	2505	2505	15030
HCB TRADICIONALES	4428	4428	4460	4459	4487	4530	26792
HCB AGRUPADOS	747	747	747	746	789	801	4577
<b>TOTAL</b>	<b>6185</b>	<b>6185</b>	<b>6217</b>	<b>6215</b>	<b>6286</b>	<b>6341</b>	<b>53773</b>



## C. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE SALUD

Formato acompañamiento telefónico quincenal

Novedad 4

Hace referencia al sedentarismo

Novedad 5

Hace referencia a hábitos alimentarios, consumo de alimentos procesados

Novedad 6

Hace referencia a hábitos alimentarios, modificaciones en los horarios para el consumo de los alimentos



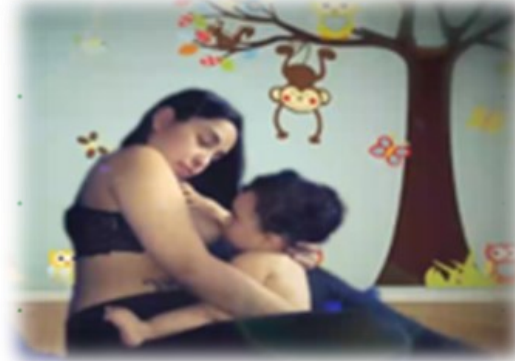
Movilización de las prácticas de cuidado y crianza

## D. PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES Y PREVALENTES EN LA INFANCIA



Práctica 3: Asegurar que las niñas y los niños reciban los cuidados necesarios para una buena salud

Entre estas acciones se especifica los cuidados de salud a los que tienen derecho como las vacunas, el monitoreo de su crecimiento y la construcción de hábitos saludables.



Práctica 4: Brindar los cuidados necesarios a la mujer gestante y en periodo de posparto

- El buen descanso y apoyo de la familia para el cuidado del recién nacido, mientras regula el ciclo de sueño.
- En el ejercicio de la lactancia materna, recuerda estar en un lugar donde te sientas cómoda y puedas sostener a tu bebé en buena posición



Práctica 5: Lavarse las manos con agua y jabón en momentos clave

- Indague con las familias los momentos en los que los que practica el lavado de manos con los niños, para conocer las rutinas que tienen en el hogar, esta acción hará que a largo plazo se vuelva un hábito.
- Conozca y reitere los elementos que se requieren para esta acción, además que estos deben estar en lugares limpios y libre de humedad para evitar que acumulen hongos o suciedad.



## D. PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES INMUNOPREVENIBLES Y PREVALENTES EN LA INFANCIA



Práctica 6: Mantener la casa limpia y dar un tratamiento adecuado a las excretas, aguas residuales y residuos sólidos

**Durante la llamada enfatice en la familia que al mantener el hogar libre residuos o basuras o tierra o excretas, permitirá que todos disfruten de un buen estado de salud física y mental.**

**Del mismo modo, antes de hacer las recomendaciones indague acerca de las formas en las cuales la familia realiza la limpieza y como tienen definido su espacio.**



Práctica 8: Tomar las medidas adecuadas para tener agua segura para el consumo y aseo personal

**Solicite durante la llamada a su interlocutor que relate las formas como se asegura que el agua es apta para consumo, preparación de alimentos y desarrollo de las actividades en el hogar.**

# E.Prevencción Enfermedades Trasmitidas por Alimentos (ETAS)



## Práctica 2:

Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de alimentos.



## Práctica 6:

Mantener la casa limpia. Desinfectar superficies y dar un tratamiento adecuado a las excretas, las aguas residuales y los residuos sólidos.



## Práctica 8:

Tomar las medidas adecuadas para tener agua apta para consumo humano y aseo personal.



**MANUAL SOBRE  
LAS CINCO CLAVES  
PARA LA INOCUIDAD  
DE LOS ALIMENTOS**



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Implementación de la Estrategia “Contacto sin Contagio” fortaleciendo las prácticas de Cuidado y Crianza en el Hogar y las acciones en favor de la garantía de derechos de las niñas y los niños.

Empoderamiento de las Agentes Educativas y Talento Humano de las Unidades de Servicio, en las habilidades comunicativas con las familias, lectura asertiva de sus realidades y manejo de las herramientas tecnológicas.



Corresponsabilidad de las familias y cuidadores en su rol educativo y protector, fortaleciendo vínculos afectivos entre sus miembros y empoderándolos en el manejo de situaciones detonantes de estrés.

Promoción de experiencias significativas en el hogar, a través de diversos recursos pedagógicos como la Cartilla “Mis Manos Te enseñan” para potenciar el desarrollo integral de las niñas y niños desde la gestación.

Continuidad en la atención de las niñas, niños y gestantes pertenecientes a los servicios en primera infancia del ICBF, desde el componente pedagógico, nutricional y el acompañamiento psicosocial a las familias.



# 3. Prevención de violencias

- Durante lo corrido de la Emergencia sanitaria, el CZ Suba viene trabajando por los NNA por medio de Puntos estratégicos, a fin de lograr una verificación de derechos temprana y tomar las medidas necesarias a fin de que nuestros NNA cuenten con sus derechos garantizados.
- Del 1 de enero al 30 de Junio del 2020 han ingresado 1509 peticiones de Restablecimiento de derechos, de las cuales 1126 peticiones ya se encuentran cerradas.

## Logros



Durante lo corrido de la Emergencia sanitaria se ha implementado estrategias de promoción y prevención de la violencia en los hogares, e impulsando una mejora en la convivencia durante éste tiempo en casa.



Desde los hogares infantiles y comunitarios se ha venido inculcando buenas prácticas de cuidado y pautas de crianza a los padres o cuidadores de nuestros NNA.



Articulación con las Entidades del SNBF: por medio del SNBF se a logrado vincular a diversas familias a hogares de paso, que durante la Emergencia Sanitaria se han quedado sin un techo donde pernoctar.

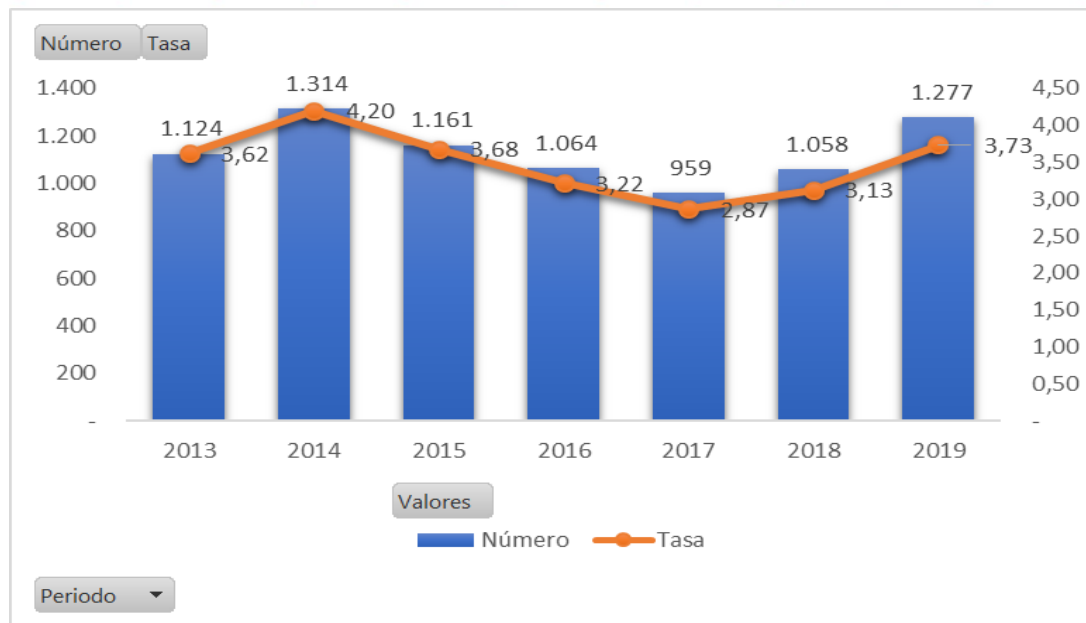


Categoría de Derechos

## Protección

Esta categoría da cuenta del accionar del Estado para atender y prevenir las violencias intencionadas o no que vulneran los derechos en términos de todas las formas de violencia, abandono, discriminación, utilización para fines ilícitos, diversas formas de explotación, conflicto armado, desastres naturales, situaciones que comprometen seriamente sus derechos fundamentales a la integridad física, sexual o psicológica y a la libertad.

## Violencia sexual e intrafamiliar ejercida contra NNA



Fuente: 2013-2018: Base Secretaría de Salud, Subdirección de Vigilancia Salud Pública, Subsistema (SIVIM) Bogotá D.C., Años 2013 - 2018

Por medio de las instancia de articulación del SNBF de Suba, se activa la ruta de prevención, y atención de violencias dirigidas a niños, niñas y adolescentes. En las cuales participan las entidades y organizaciones que buscan garantizar los derechos y la protección integral de los NNA.



# MESA PUBLICA METODOLOGIA



El futuro  
es de todos

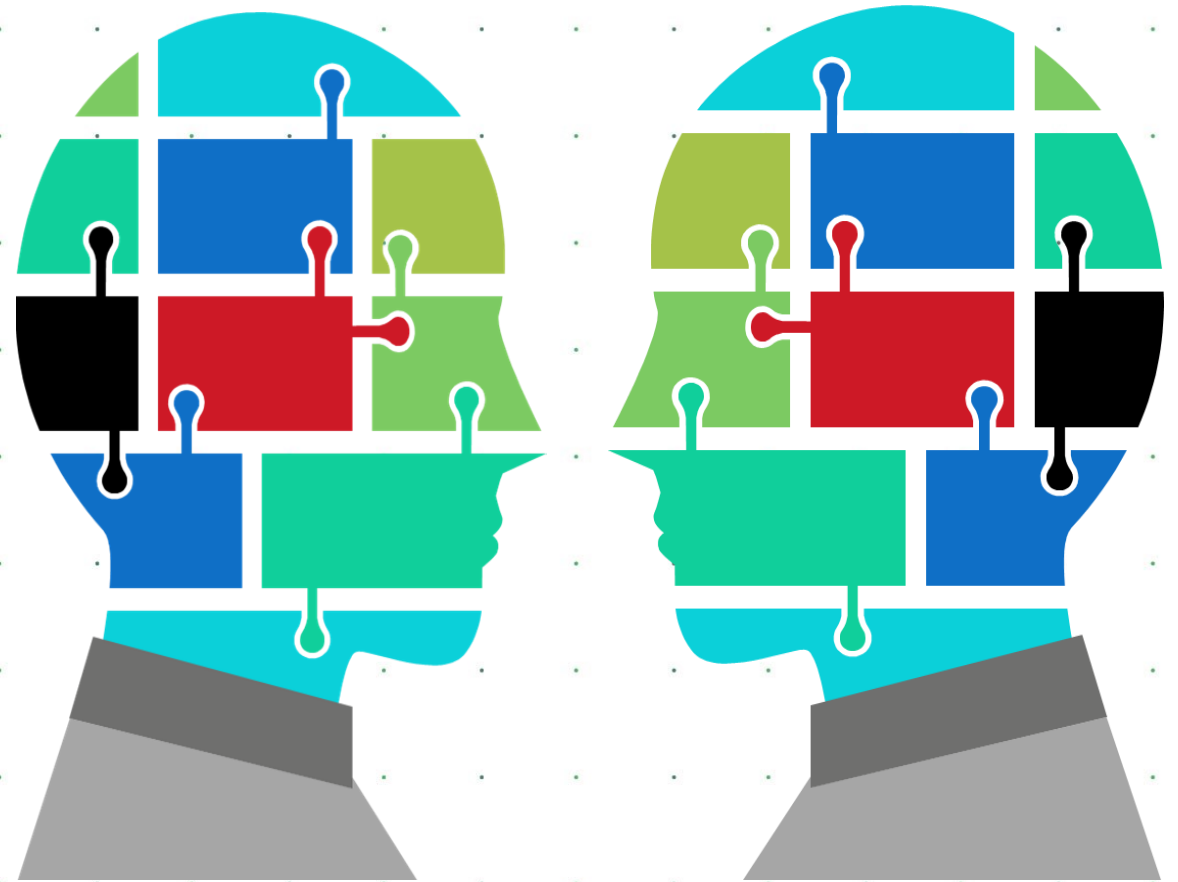
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# MESA PUBLICA

En el Nivel Zonal, las Mesas Publicas 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.





# METODOLOGIA DE LA MESA PÚBLICA

## Conversatorio con expertos

01

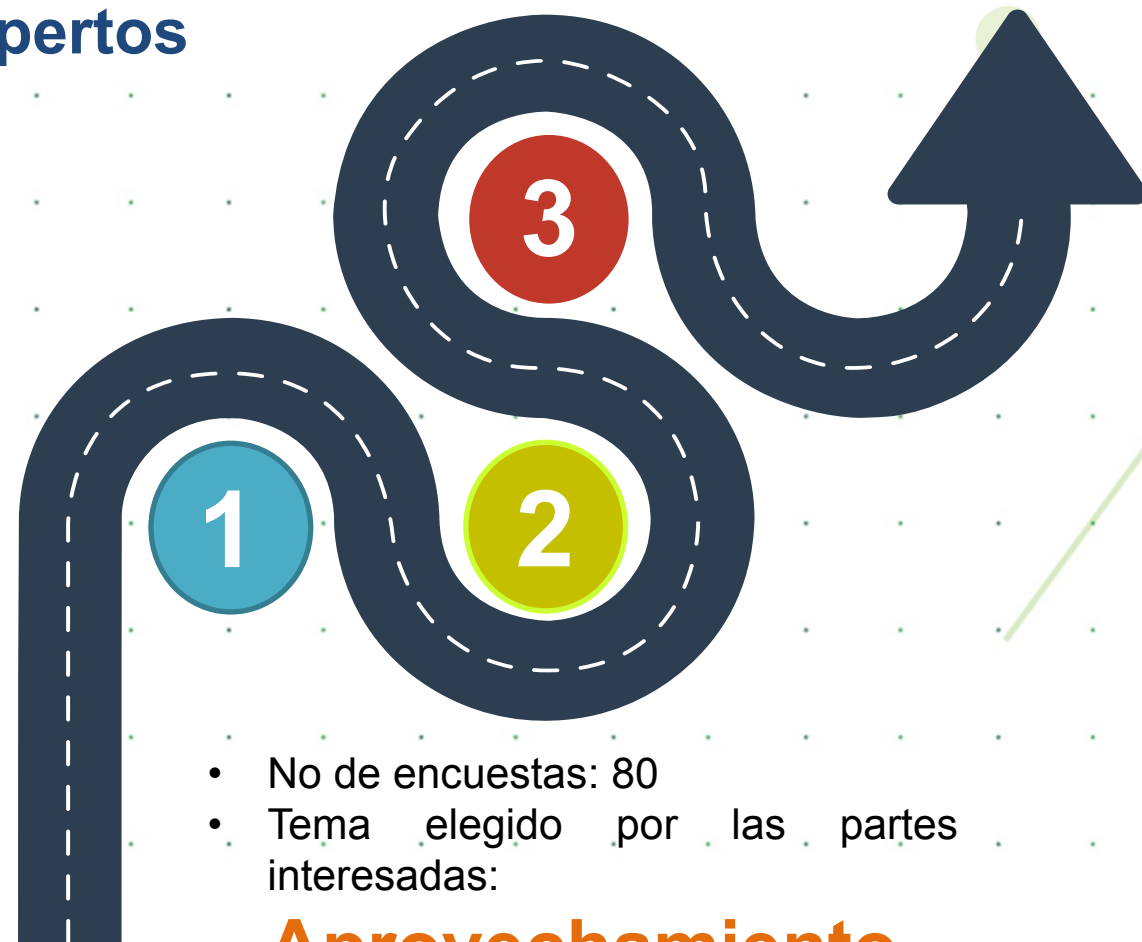
El moderador será la persona encargada de dar la palabra a cada uno de los expositores.

02

Al final de la Mesa Pública, se destinarán 10 minutos para el desarrollo de las preguntas.

03

El moderador será la persona quien dará lectura a las preguntas realizadas mediante chat de la reunion.



- No de encuestas: 80
- Tema elegido por las partes interesadas:

**Aprovechamiento  
del Tiempo Libre en  
Adolescentes**



# Aprovechamiento del Tiempo Libre en Adolescentes

# LOGROS Y RETOS

## PRIMERA INFANCIA



# PRIMERA INFANCIA

Nombre Servicio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Unidades Servicio Ejecutadas Junio	Cupos Ejecutados Junio	Usuarios Ejecutados Junio
HCB - COMUNITARIO	342	4788	4788	333	4465	4465
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	18	854	854	15	783	783
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	7	1240	1240	7	1240	1240
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	1	220	220	1	220	220
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	5	880	880	5	880	885
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	10	2505	2505	10	2505	2601
TOTAL	383	10487	10487	371	10093	10194



# PRIMERA INFANCIA - NUTRICIÓN



## LOGROS

Garantía derecho a la alimentación – entrega **53.773** RPP



## RETOS

Continuar proceso entrega RPP cumpliendo protocolos de bioseguridad establecidos.

### ENTREGA DE RACIONES PARA PREPARAR - CONTINGENCIA COVID-19

MODALIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
CDI	1089	1161	1089	1090	879	1089	6397
HI	1214	1220	1220	1240	1240	1240	7374
DIMF	2505	2505	2505	2505	2505	2505	15030
HCB TRADICIONALES	4428	4428	4460	4459	4487	4530	26792
HCB AGRUPADOS	747	747	747	746	789	801	4577
<b>TOTAL</b>	<b>6185</b>	<b>6185</b>	<b>6217</b>	<b>6215</b>	<b>6286</b>	<b>6341</b>	<b>53773</b>

# PRIMERA INFANCIA



## LOGROS

Suministro alimento de alto valor nutricional con la RPP mensual



## RETOS

Continuar Suministro alimento de alto valor nutricional de acuerdo al anexo N°2, acorde a lineamiento y controles establecidos.

# PRIMERA INFANCIA - NUTRICION

## LOGROS

Implementación estrategia Información Educación Comunicación en Seguridad alimentaria y nutricional, con miras a cambiar comportamientos de familias beneficiarias para fortalecer hábitos de vida saludables



## RETOS

Continuar y fortalecer estrategia IEC en SAN

# PRIMERA INFANCIA - NUTRICIÓN



## LOGROS

Cualificación del talento humano para adaptarse a la nueva realidad desde la virtualidad



## RETOS

Continuar cualificación del talento humano para adaptarse a la nueva realidad desde la virtualidad.



# PRIMERA INFANCIA - NUTRICIÓN



## LOGROS

- Cambios de hábitos y comportamientos de las familias frente a las actividades efectuadas por los agentes educativos y madres comunitarias.
- Los padres han asumido labores pedagógicas en sus hogares afianzando lazos afectivos.



## RETOS

Continuar afianzando el rol pedagógico y lazos afectivos en familia.



# PRIMERA INFANCIA - NUTRICIÓN



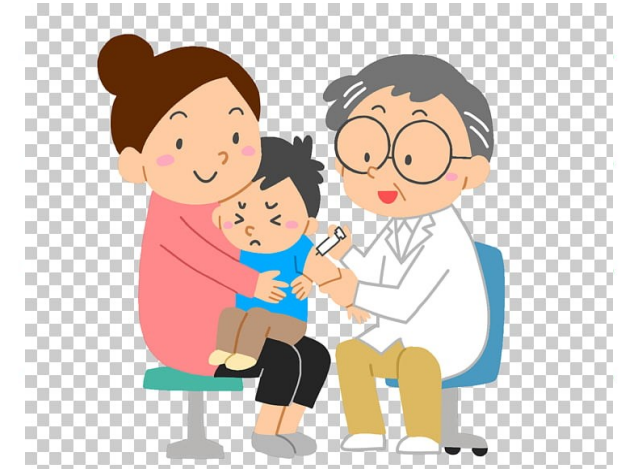
## LOGROS

Fortalecimiento de la coordinación con Salud frente a la garantía del derecho durante la pandemia



## RETOS

Continuar afianzando y fortaleciendo coordinación con Salud en pro de la garantía de derechos de los niños y niñas



# PRIMERA INFANCIA - NUTRICIÓN



## LOGROS

Fortalecimiento del Control Social (Entrega de RRP, distribución de AAVN, y demás Componentes de la Modalidad)



## RETOS

Continuar Fortalecimiento del Control Social





# PRIMERA INFANCIA





# PRIMERA INFANCIA

## LOGROS



- Verificación de las Condiciones de Calidad de las niñas y los niños a través de los acompañamientos telefónicos.
- Activación de la RIA y Articulación con las Entidades Territoriales del SNBF de la Localidad, a fin de garantizar los derechos de las niñas y los niños.
- Participación activa de los padres en los Comités de Control Social.
- Promoción de acciones pedagógicas en el marco de la Educación Inicial, articuladas con la Cartilla “Mis Manos Te Enseñan” y el Banco de Recursos dispuesto por el ICBF.

# PRIMERA INFANCIA

## LOGROS



- Visibilización de las voces, expresiones y sentires de las niñas y los niños a través de la escucha sensible y oportuna de los Agentes Educativos y de sus Familias.
- Enriquecimiento de las prácticas pedagógicas como fruto de los análisis surgidos en las Jornadas de Reflexión de los Agentes Educativos y equipos de Trabajo de las Unidades de Servicio.
- Empoderamiento de las familias en la puesta en marcha de iniciativas de carácter pedagógico y nutricional.
- Resignificación del rol de las Auxiliares del Servicio de Alimentos y de las Asistentes Administrativas, que han adquirido un rol pedagógico a través de los acompañamientos a las familias, desde sus propias disciplinas de formación

# PRIMERA INFANCIA

## RETOS



- Continuar con la verificación de las atenciones priorizadas, identificando situaciones de salud y/o alertas que se puedan presentar en las familias a raíz de la Emergencia Sanitaria.
- Lograr la formación y cualificación del 100% del talento humano de la Modalidad Comunitaria.
- Generar estrategias que permitan continuar con el apoyo y participación activa de los padres que reactivaron sus actividades laborales, y disponen de menos tiempo para los acompañamientos pedagógicos a sus hijos.
- Fortalecer canales de comunicación con las familias y los niños, alrededor de diversas estrategias creativas e innovadoras, que permitan continuar fortaleciendo los vínculos y enriqueciendo las interacciones de unos y otros.



# LOGROS Y RETOS NIÑEZ Y ADOLESCENCIA





# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - GENERACIONES CON BIENESTAR

## LOGROS

01

Avanzar en el desarrollo del proyecto de vida de los NNA, su protección integral y su garantía de derechos.

02

Participar activamente en las actividades de la localidad de suba como día del niño, Consejos Local de Política Social de Infancia y Adolescencia, día de la familia, semana del buen trato, día mundial contra el trabajo infantil y otros eventos de movilización social

03

Fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad civil propiciando la consolidación de entornos protectores para NNA.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - GENERACIONES CON BIENESTAR

## RETOS

01

Continuar con la articulación de la modalidad con el SNBF para fortalecer la atención de los NNA.

02

Es importante que se mantenga la atención de los NNA durante todo el año.

03

Para 2020, estamos a la espera de una confirmación de la Dirección de Infancia, Adolescencia y Juventud con respecto para la atención de AMAS-EPRES.

**Generaciones con Bienestar: 225 Usuarios**  
**Generaciones Rurales con Bienestar: 100 usuarios**

# LOGROS Y RETOS

# FAMILIAS

# Y

# COMUNIDAD



# FAMILIAS Y COMUNIDAD

## LOGROS

1

Se logró que los centros zonales se dispusieron en el apoyo de la búsqueda y vinculación de los beneficiarios de la modalidad MI FAMILIA a partir de la asistencia técnica realizada

2

Se logro generar un impacto positivo en los grupos familiares en el marco de la Pandemia, quienes se sienten escuchados y atendidos en sus necesidades.

3

En el marco de la contingencia los operadores han empleado herramientas tecnológicas que facilitan el acercamiento, acompañamiento y seguimiento a las familias.

4

El acceso a la tecnología y la conectividad se ha convertido en tema prioritario, siendo asumido de forma responsable y proactiva por los operadores y los demás aliados que participan de la modalidad MI FAMILIA.



**COBERTURA: 412 FAMILIAS**  
**USUARIOS: 1565**



# FAMILIAS Y COMUNIDAD

## RETOS

01

Apoyar a través del gestor de ofertas a oportunidades laborales para las familias, teniendo en cuenta la vinculación de hojas de vida a plataformas de empleabilidad, como búsqueda de mejoramiento en las condiciones tanto económicas como emocionales de los miembros.

02

La pandemia COVID-19 ha replanteado la "forma de hacer las cosas", la modalidad MI FAMILIA tiene el reto de "acompañar y servir" a las familias beneficiarias apoyándose en sus componentes capacidades familiares y convergencia de oferta y gestión de redes.

03

Mejorar la dinámica familiar, posibilitando relaciones que permitan la reflexión como herramienta para corregir, aprender y soñar en espacios de convivencia libres de maltrato





# LOGROS Y RETOS

# PROTECCIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

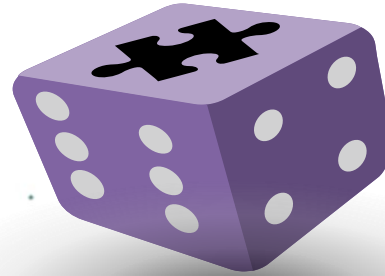


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCION

## LOGRO

Durante la emergencia sanitaria presentada a raíz del COVID-19, las defensorías de familia y sus equipos han tenido que implementar la virtualidad en el desarrollo de sus labores diarias, tales como verificaciones y seguimientos con el fin de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes



## LOGRO

En los casos que se requiere realizar apertura de PARD, el CZ Suba cuenta con modalidad de protección medio familiar, algunos casos con apoyo y vinculación a Externado Club Amigo; por otro lado, modalidad de Hogar Sustituto, Hogar Gestor y medio institucional, dependiente de la causal de ingreso del menor de edad.

## RETO

Los equipos de defensoría han tenido que enfrentar a los nuevos modelos tecnológicos para realizar las actuaciones requeridas para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes







# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## P.Q.R.S



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

## LOGROS

La Entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD: presencial, telefónico, virtual y escrito.

Se ha mejorado la calidad el servicio

## RETOS

Mejorar en la oportunidad de la respuesta, para lo cual se requiere fortalecer la cultura al interior de la Entidad del seguimiento del SIM. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.

Reducir la cantidad de PQRSD, para la cual se necesita realizar un análisis detallado de los temas de las peticiones para que cada programa o área de la Entidad establezca las estrategias necesarias para mejorar la comunicación y entrega de información al ciudadano

# Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Actas Complementarias	375	El indicador acumulado de derechos de petición se ha mantenido en estado óptimo, se ha dado respuesta en los términos de ley, y en casos excepcionales en los cuales no se ha dado respuesta en los términos, se ha solicitado ampliación de los mismos .
	Diligencias Administrativas	137	
	Solicitud de Copias	120	
Quejas	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	5	
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	8	
	Maltrato al Ciudadano	7	
Reclamos	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	2	
	Incumplimiento de Obligaciones	15	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	0	
	N/A	N/A	
	N/A	N/A	
Denuncias	Violencia física, psicológica y/o negligencia	536	
	Abuso Sexual/Violencia Sexual	289	
	Problemas de comportamiento	89	

# Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Tipo	Principales motivos	Junio 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias Administrativas	127	El indicador acumulado de derechos de petición se ha mantenido en estado óptimo ya que se ha dado respuesta en los términos de ley.
	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	38	
	Solicitud de Copias	74	
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	7	
	Parcialidad en procesos	3	
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	5	
	Maltrato al Ciudadano	3	
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	34	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	7	
	Cobros No Autorizados	4	
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	



# 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 priorizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

# LINEA ANTICORRUPCION Y PAGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: [Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

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

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

# PREGUNTAS

Se realiza apertura de Chat  
durante 10 minutos,  
para las respectivas preguntas







# EVALUACION



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



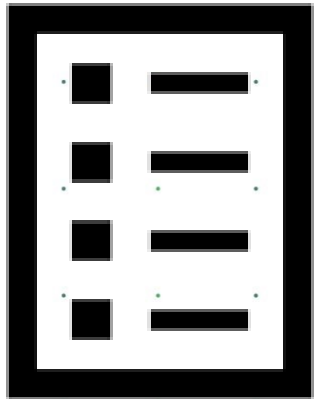
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# EVALUACION MESA PUBLICA

---



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**