



# MESA PÚBLICA REGIONAL BOYACÁ CENTRO ZONAL TUNJA 1

Ana Sánchez Puentes  
Coordinadora



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Orden del día

- 1 Instalación por parte de la Doctora Ana Sanchez Puentes
- 2 Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública).  
Oferta Institucional general (Primera Infancia, Nutrición).
- 3 Experiencia exitosa en el Centro Zonal Tunja 1
- 4 Informe presupuestal.
- 5 Tema priorizado en la consulta previa.
- 6 Espacio de participación. Preguntas y respuestas.
- 7 Compromisos adquiridos.
- 8 Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
- 9 Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

## METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA



**Silenciar los micrófonos y apagar cámara de video**



**Se informa que la reunión se grabará**



**Se realizará el registro de los asistentes a través del formulario enviado al chat de la reunión teams.**



**Si desea intervenir deberá levantar la mano y el moderador dará la palabra**

**Se realizará en el marco de la Ley 1581 de 2020 - Política de Tratamiento de Datos Personales.  
HABEAS DATA**



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



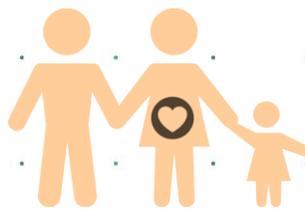
**33** regionales



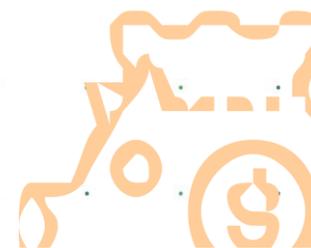
**213** centros zonales



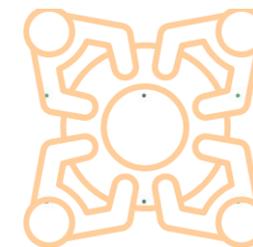
**1.122** municipios con atención del ICBF



**2.830.968**  
Beneficiarios  
atendidos en el 2019



**\$6,9** billones  
**55%** del presupuesto del  
sector de la inclusión  
social



**1.122** municipios con  
atención del ICBF

\* Incluye: 1101 municipios, 20 área no municipalizados e Islas de San Andrés

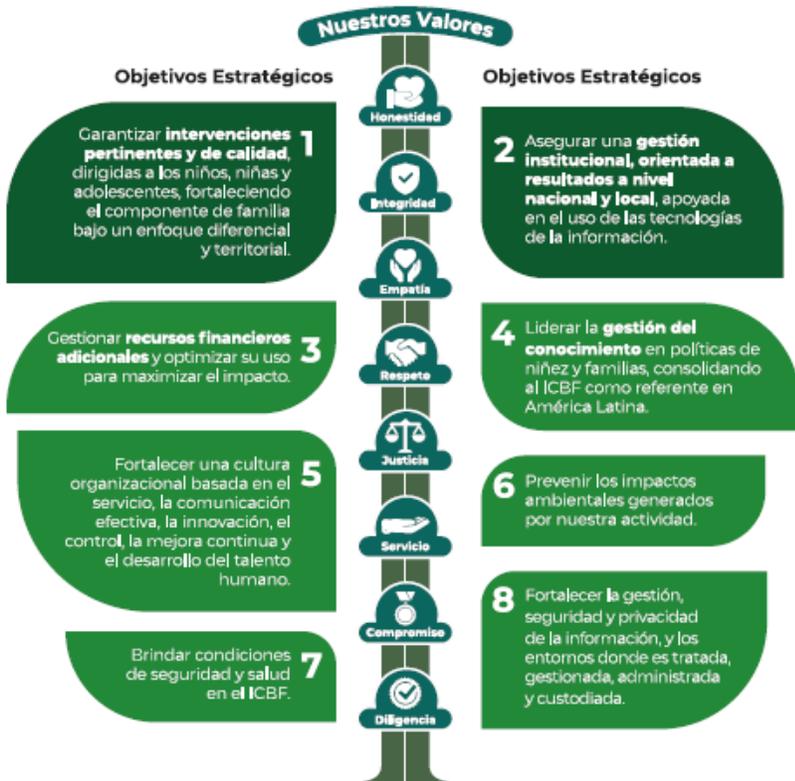
# Objetivo social

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 215 centros zonales en todo el país.**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



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

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

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

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

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

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

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

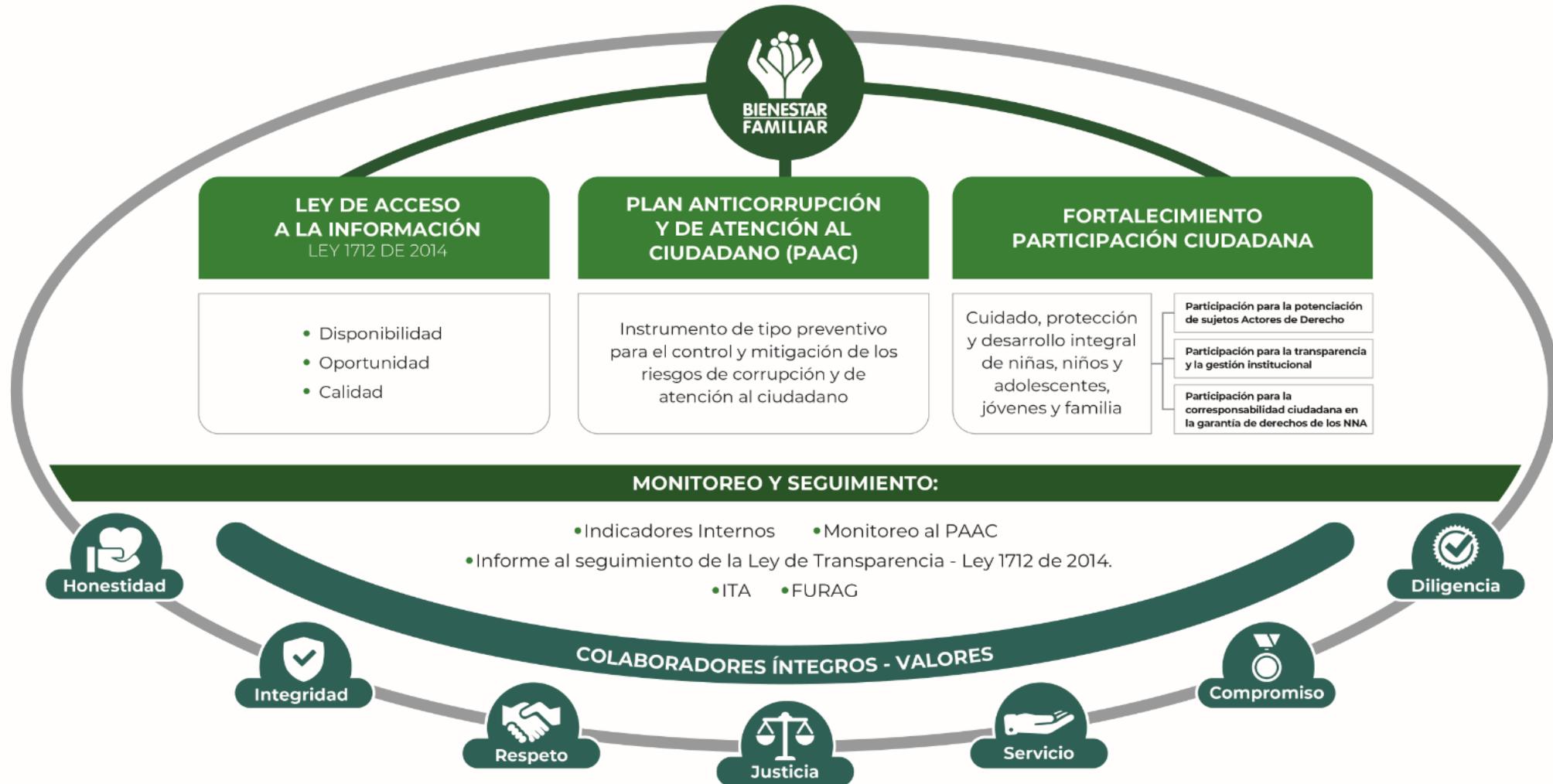
Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.

Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad. Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.



# 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%

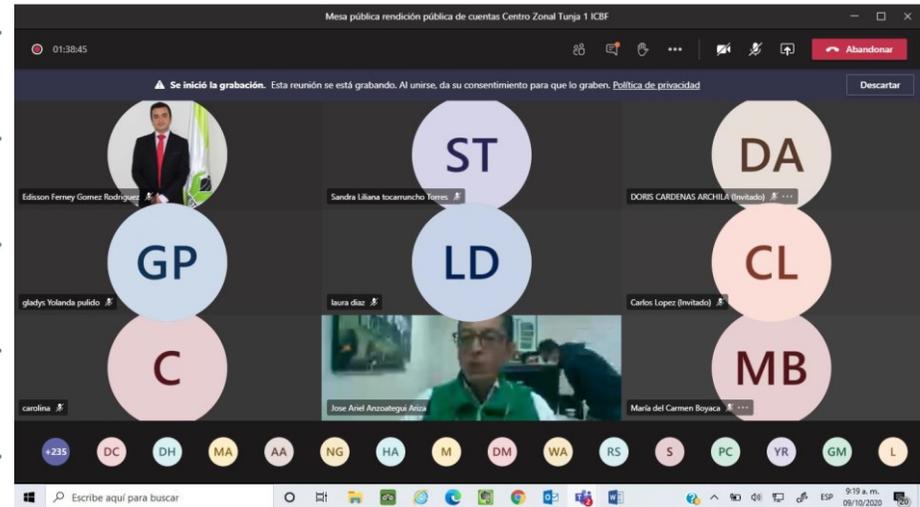
# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# 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.



# ¿PARA QUÉ SE RINDE CUENTAS?

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**

**“Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”**

**LEY 489 DE 1998**

**Artículo 33 “Audiencia públicas”**

**LEY 1757 DE 2015**

**Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”.  
Manual único de rendición de cuentas.**

**COMPONENTE – RENDICIÓN DE  
CUENTAS**

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -**

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PAGINA WEB

## Transparencia y Acceso a la Información Pública

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 1519 de 2020), el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



### 1. Información de la Entidad

Consultar No. 1



### 2. Normativa

Consultar No. 2



### 3. Contratación

Consultar No. 3



### 4. Planeación, Presupuesto e Informes

Consultar No. 4



### 5. Trámites

Consultar No. 5



### 6. Participa

Consultar No. 6



### 7. Datos Abiertos

Consultar No. 7



### 8. Información Específica para Grupos de Interés

Consultar No. 8



### 9. Reporte de información específica por parte de la entidad

Consultar No. 9

Excepción de publicación: El ICBF es entidad del orden nacional.

### 10. Información tributaria en entidades territoriales locales

## Información de Interés



Gobierno Digital



Rendición de Cuentas



Acuerdos de Paz

### Destacado



Modelo de Transparencia y Lucha contra la Corrupción



Déjanos tu opinión acerca de esta sección. **Participa en la encuesta**

### Normativa Relacionada

→ Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

→ Resolución No. 1519 de 2020

→ Resolución No. 3564 de 2015 (derogada)

→ Decreto No. 1081 de 2015

→ Resultados Índice de Transparencia de las Entidades Públicas - ITEP

### Declaración de Accesibilidad y Usabilidad

Accesibilidad y Usabilidad Web

En cumplimiento de la normativa aplicable, el ICBF dispone su sitio web garantizando la consulta, descarga e interacción de sus contenidos según los niveles de conformidad mínimos requeridos en la norma colombiana y de estándares web, garantizando así el acceso a la información y realizando actualizaciones permanentes para la gestión de sus contenidos.

## Rendición de Cuentas ICBF

Cómo consultar la sección de rendición de cuentas del portal web ICBF: [Consultar video](#)



Procedimiento



Cronograma



Componentes



Marco Normativo

## Objetivo Procedimiento de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas

Definir las acciones y orientaciones del proceso de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas sobre la gestión de la Entidad en los temas definidos como de interés para la sociedad; y realizar el seguimiento a los compromisos que de ellas se deriven.

+ Generalidades

+ Definiciones

- Procedimiento Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas v5 P2.MS
  - Formato Programación y Monitoreo de Eventos RPC y MP v6 F1.P2.MS
  - Formato Análisis Evaluación RPC y MP v3 F10.P2.MS
  - Formato Compromisos RPC y MP v3 F11.P2.MS
  - Formato Resultados RPC y MP v3 F12.P2.MS
  - Formato Consulta Previa MP v3 F6.P2.MS
  - Formato Análisis Consulta Previa MP v3 F7.P2.MS
  - Formato Lista de Asistentes RPC y MP v2 F8.P2.MS
  - Formato Encuesta de Evaluación RPC y MP v3 F9.P2.MS



### Información Proceso de Rendición de Cuentas ICBF

Consolidados



### Informes Rendición Pública de Cuentas Regional y Mesas Públicas de Centros Zonales



### Consulta Previa Ciudadana para Temas de Mesas Públicas ICBF

Definición de temáticas



# OFERTA INSTITUCIONAL



El futuro  
es de todos

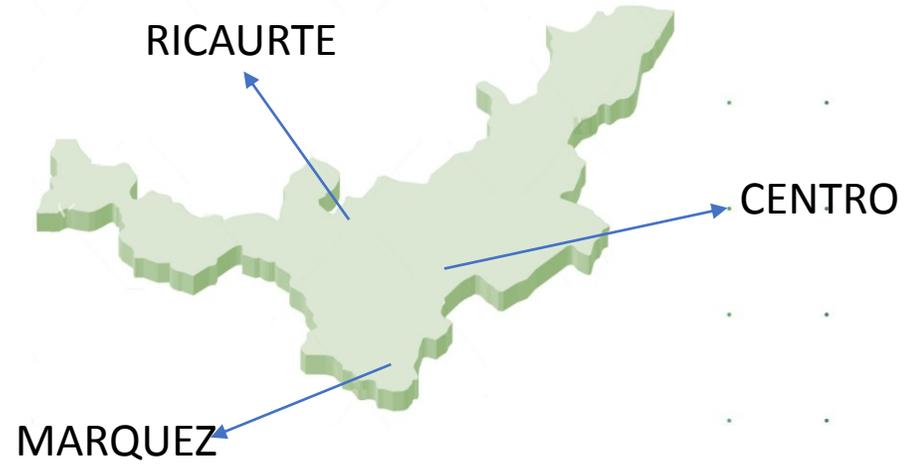
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# CENTRO ZONAL TUNJA 1 - GENERALIDADES



# 2

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



**Atención a la Primera Infancia**



**Nutrición**



# PRIMERA INFANCIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA



HOGAR AGRUPADO MI CASITA ENCANTADA

# PRIMERA INFANCIA

✓ APROPIACIÓN PRESUPUESTAL DE  
\$31.797.090.442



MISIONAL	MODALIDAD	EJECUCION 2020		
		UNIDADES	CUPOS	PRESUPUESTO ASIGNADO
PRIMERA INFANCIA	COMUNITARIA	283	3231	8.418.912.058,00
	FAMILIAR	246	4008	8.655.181.508,00
	INSTITUCIONAL	39	4204	14.722.996.876,00

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se ha garantizado la atención continuada de los usuarios pertenecientes al municipio
- Se han desarrollado estrategias Lúdico\_ Pedagógicas entorno a la contingencia que han permitido el diálogo participativo en la formación por parte de los padres hacia sus hijos.
- Se ha creado escenarios virtuales donde lo padres y cuidadores se interesan por mostrara las acciones diarias con los niños y niñas a través de videos.

## Retos:

- Aumentar las alianzas con las entidades el Municipio que generen un impacto mucho mas integral en la vida de los niños y niñas.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Capacidad de adaptación de los niños- as sobre el uso de los protocolos de Bioseguridad- Uso de tapabocas- distanciamiento y lavado de manos frecuentemente.

El compromiso de las Familias para el desarrollo de actividades pedagógicas propuestas por EL Talento humano de las UDS

Mayor acercamiento de las familias hacia el Talento Humano de las UDS.

Mayor seguimiento al desarrollo de los niños-as con apoyo del Talento Humano de las UDS

Fortalecimiento de practicas de autocuidado por parte de las familias hacia su grupo familiar.

Acompañamientos telefónicos a las familias por las UDS sobre el desarrollo de sus niños -niñas primera infancia

Las Familias fortalecieron sus vínculos afectivos con sus niños-as al hacer parte y acompañar los procesos del desarrollo

## Retos:

Crear confianza a los padres de enviar los niños-as a la Presencialidad a las UDS.

Desarrollar procesos sobre el desarrollo de los niños y niñas en forma remota.

Lograr que las familias se adapten a los medios virtuales y comunicaciones telefónicas.

Lograr que los Padres de Familia- niños y niñas sientan más confianza y seguridad estando en la presencialidad

Lograr que los niños-as mejoren sus destrezas con las prácticas de autocuidado durante su crecimiento .



# NUTRICIÓN



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# NUTRICIÓN

## Logros:

1. Toma de medidas antropométricas en los diferentes servicios de atención que ofrecen garantía en la calidad del dato y sirven de apoyo para conocer el estado nutricional de la población atendida.
2. Promoción de la alimentación saludable en la primera infancia con énfasis en la práctica exitosa de la lactancia materna y el adecuado inicio de la alimentación complementaria como factores protectores para el desarrollo y crecimiento de los niños y niñas a través de las herramientas educativas de la estrategia mis manos te enseñan.
3. Entrega de complemento alimentario a los beneficiarios de primera infancia de acuerdo a las recomendaciones nutricionales para cada uno de los grupos de etarios.
4. Entrega del alimento de alto valor nutricional a los beneficiarios de todas las modalidades de atención que contribuye a la seguridad alimentaria
5. Recepción de documentación para suscribir convenios interadministrativos para suministro de bienestarina al adulto mayor vulnerable

## Retos:

1. Inseguridad alimentaria que se agudiza por causa de la emergencia sanitaria y su relación directa con el estado nutricional.
2. Adaptación progresiva al retorno de la atención presencial y a la forma de prestación del servicio que incluye entre otras cosas consumo de ración servida y toma de medidas antropométricas.
3. Implementación de medias de higiene y practicas que mitiguen la programación del COVID – 19 al interior de las UDS sin dejar de un lado los protocolos de enfermedades prevalentes en la infancia.
4. Participación de familias beneficiarias en los comités municipales de seguridad alimentaria y nutricional

# ENTREGA DE BIENESTARINA AÑO 2020

Modalidad	CANTIDAD / MESES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año
Prevención	Bienestarina bolsa 900 g Jenesano	11,7	433,8	122,2	423,54	320,58	208,08	356,4	225,18	330,84	221,76	320,58	238,68	3213,34
	Bienestarina bolsa 900 g centro zonal	363,45	13.418,70	4,1736,9	13.082,1 2	7.011,96	10.111,47	10.575	10.357,26	7.348,54	10.434,2 2	10.628,17	11.567,58	146'635, 37

Total beneficiarios centro zonal Tunja 1

11.639

Total beneficiarios municipio Jenesano

396 Beneficiarios

## Recuerda que...

- AAVN se suministran sólo a beneficiarios registrados en programas del ICBF.
- Entrega de paquete y/o ración preparada durante jornadas de atención según servicio.



### A quien esta dirigido



Mujeres gestantes y lactantes



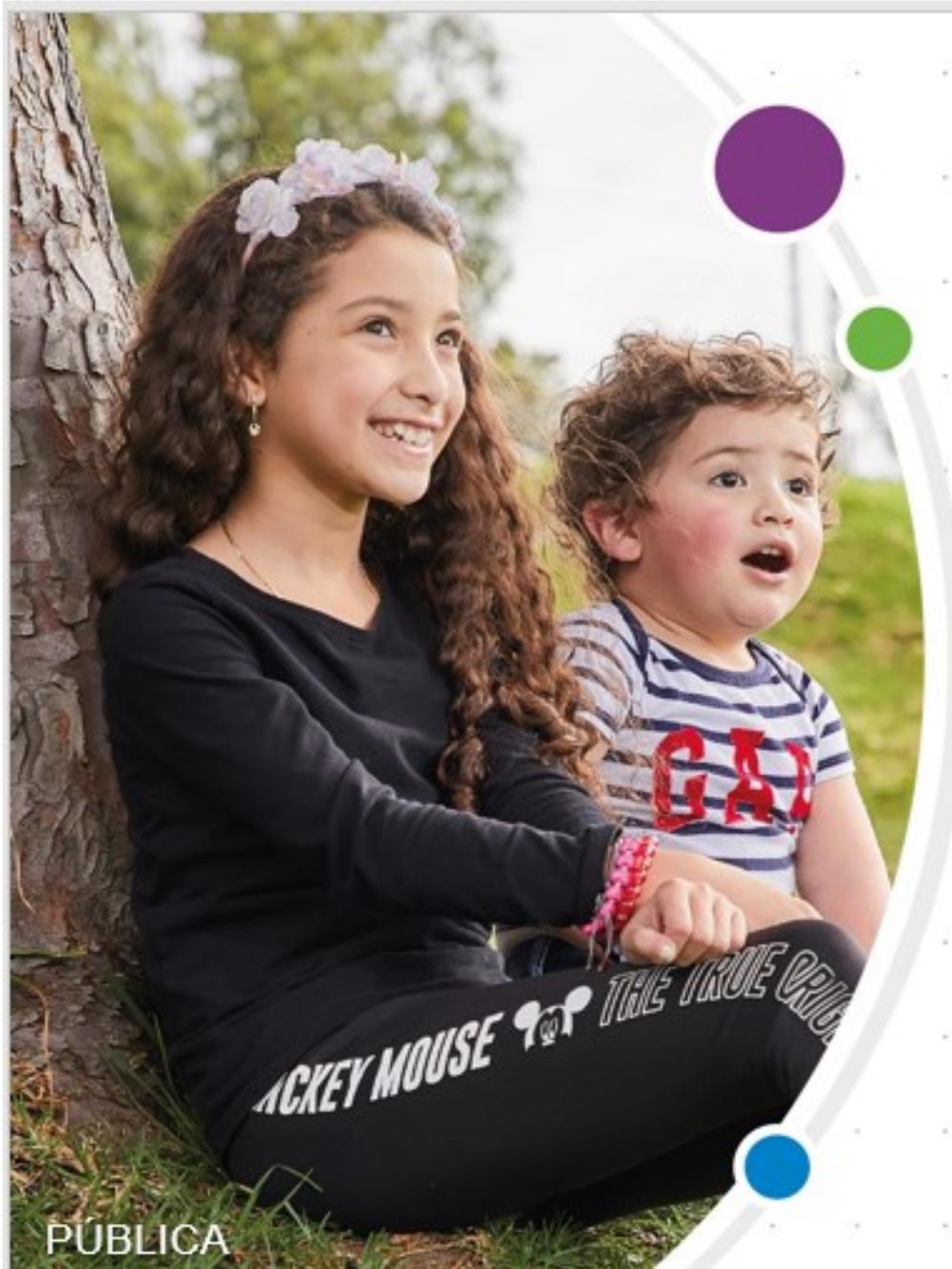
Primera Infancia y adolescencia



Situaciones de emergencia y entregas especiales



Población vulnerable



PÚBLICA

# EXPERIENCIAS EXITOSAS DEL CENTRO ZONAL TUNJA 1

# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL TUNJA 1

### EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS

#### JARDIN 1



El Jardín 1 es un espacio de aprendizaje que se centra en el desarrollo de las habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas. Este espacio es diseñado para que los niños y niñas puedan explorar y experimentar con diferentes materiales y recursos, lo que les permite aprender de manera significativa y autónoma. El Jardín 1 es un espacio de aprendizaje que se centra en el desarrollo de las habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas. Este espacio es diseñado para que los niños y niñas puedan explorar y experimentar con diferentes materiales y recursos, lo que les permite aprender de manera significativa y autónoma.

### URNA DE PENSAMIENTOS\*

Expresar y decir lo que sentimos nos sirve tanto para desahogarnos y separarnos de nuestras emociones, como para cambiar los pensamientos negativos por positivos. Además, encontrar el apoyo y el punto de vista de nuestro círculo más cercano nos hará sentir más valorados y queridos.

Enseñar a los niños y niñas a reconocer y expresar sus emociones, les permite incrementar la percepción de control sobre aquello que les ocurre, lo que es fundamental para un adecuado desarrollo de su autoestima y auto concepto.



# Experiencias exitosas

“Disfrutar y cuidar el Medio Ambiente”

## \*VIDA Y ARMONÍA CON EL MUNDO QUE ME RODEA\*

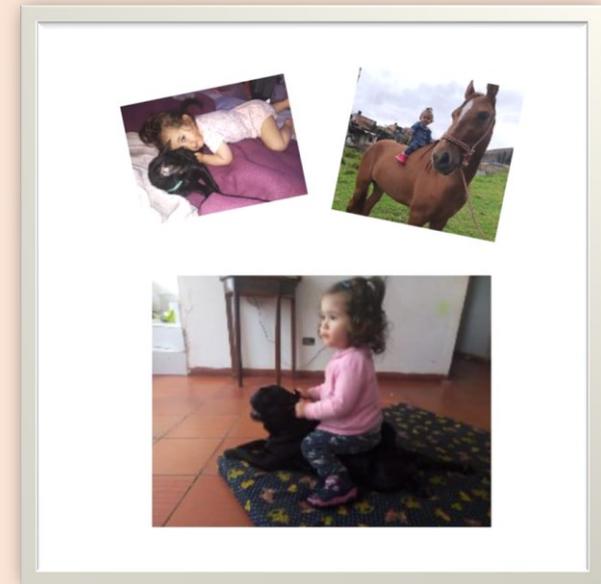
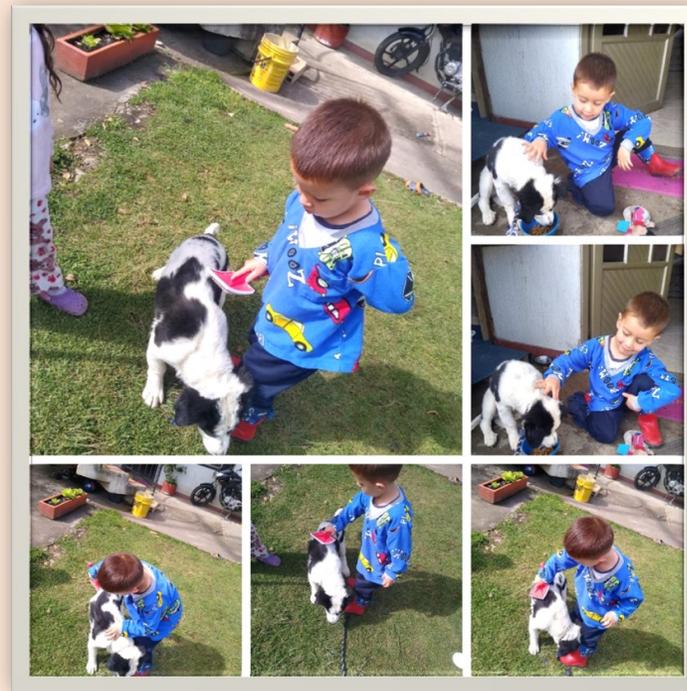


- Desarrollar su sensibilidad ambiental. Los niños y niñas de tres a cinco años tienen una gran curiosidad y necesidad de descubrimiento, observación y exploración. Es por ello que siempre están dispuestos a aprender y conocer el mundo que les rodea. De ahí la importancia de valerse de estas características para trabajar la educación ambiental.

# Experiencias exitosas

“Disfrutar y cuidar el Medio Ambiente”

\*VIDA Y ARMONÍA CON EL MUNDO QUE ME RODEA\*



# Experiencias exitosas

## CENTRO ZONAL TUNJA 1

### NUTRICION



**Socialización estrategia IEC en lactancia materna y alimentación complementaria:**

Agentes educativos del centro zonal Tunja 1 participaron en la jornada de socialización de la estrategia IEC en SAN en alimentación complementaria denominada “Aprendiendo a comer, para una buenas salud tener”





# INFORME PRESUPUESTAL



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## 4

## INFORME PRESUPUESTAL

CENTRO ZONA TUNJA1	PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCION		
MODALIDADES DE ATENCION	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	34	11.433	11.433
NUTRICION	0	0	0
TOTAL	34	11.433	11.433

# INFORME PRESUPUESTAL

MISIONAL	MODALIDAD	PROGRAMACION VIGENTE 2020			EJECUCION 2020		
		UNIDADES	CUPOS	PRESUPUESTO ASIGNADO	UNIDADES	CUPOS	PRESUPUESTO ASIGNADO
PRIMERA INFANCIA	COMUNITARIA	284	3277	8.418.912.058,00	283	3231	8.418.912.058,00
	FAMILIAR	246	4008	8.684.638.732,00	246	4008	8.655.181.508,00
	INSTITUCIONAL	39	4204	14.722.996.876,00	39	4204	14.722.996.876,00
NUTRICION	ATENCION Y PREVENCIÓN A LA DESNUTRICION (1000 DIAS)	—	150	535.816.972,00	—	150	503.275.992,00



# tema priorizado en la consulta previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 6

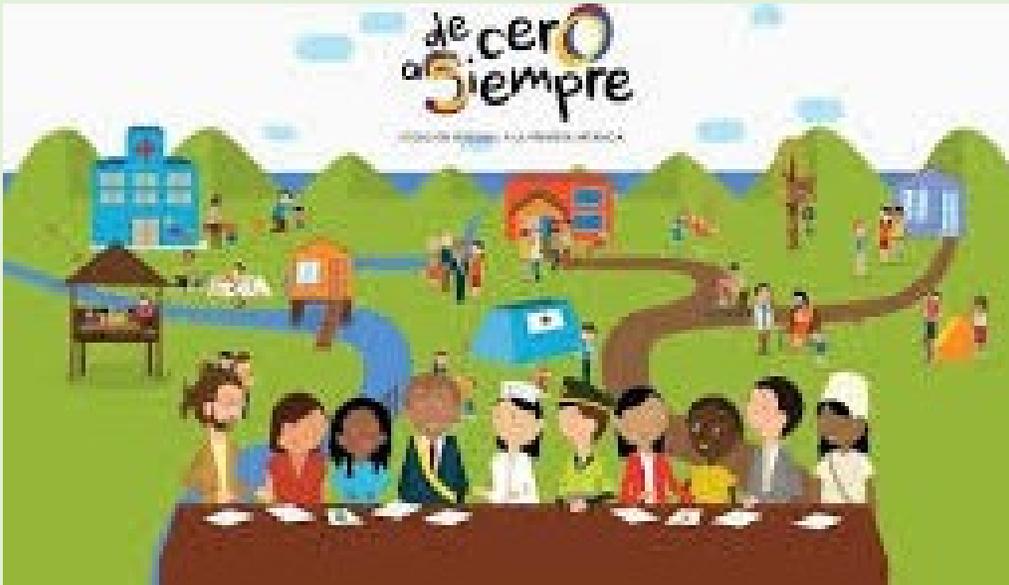
## TEMA PRIORIZADO EN LA CONSULTA PREVIA

**Numero de encuestas**  
139 encuestas.

**Participación**  
139 Personas.

**Tema de Dialogo de la Mesa Pública:**  
Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años.

# LEY 1804 DE 2016



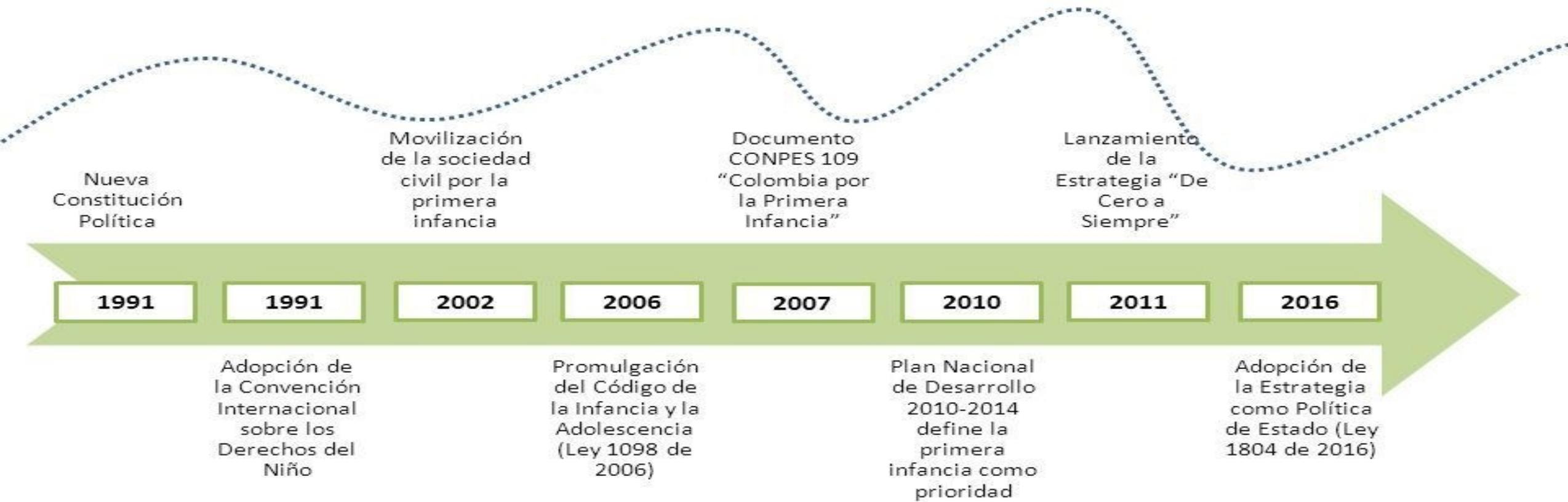
## POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE PRIMERA INFANCIA



# Principios Rectores de la Política de Primera Infancia



## Participación de diferentes sectores



# LEY 1804 DE 2016



DESARROLLO INTEGRAL

SALUD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL

CONCEPTOS PROPIOS DE LA PRIMERA INFANCIA

REALIZACIONES



ATENCIÓN INTEGRAL

ENTORNOS



# LINEAS DE ACCION

## ¿HACIA DONDE VA LA ESTRATEGIA NACIONAL PARA LA PRIMERA INFANCIA?

### Ejes de la Estrategia para la Primera Infancia

#### 1. Acceso y cobertura

- Atención en sectores rurales, dispersos, interculturales
- Micro- planificación territorial intersectorial
- Mejoramiento de infraestructura, equipamiento y materiales
- Innovación y fortalecimiento de modalidades de atención
- Eliminación de barreras para acceso (transporte, materiales, vestimenta)
- Registro e Inscripción

#### 2. Calidad de los servicios

- Pertinencia territorial e **intercultural** de los servicios
- Fortalecimiento del talento humano
- Desarrollo curricular
- Modelo de calidad y construcción de estándares para servicios públicos y privados (certificación y acreditación)
- Modelo de gestión intersectorial- rutas de atención en territorio
- Trabajo articulado con gobiernos locales- agua y saneamiento
- Sistema integrado de información y registro
- Instrumentos para medir habilidades motoras, sociales, cognitivas , de lenguaje, etc.
- Generación de nuevas teorías y metodologías de atención
- Evaluaciones de impacto

#### 3. Familia y Comunidad

- Trabajo articulado con la familia y la comunidad
- Formación con las familias en nutrición, pautas crianza, afecto, cuidado con contenidos de acuerdo al territorio, y cultura.
- Posicionamiento de la primera infancia como una prioridad nacional
- Articulación con actores públicos y privados

### Líneas de Acción Intersectorial

**SISTEMA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO (impacto, gestión, resultados)**

# MIS MANOS TE ENSEÑAN (Prácticas de cuidado y crianza)



## 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.



## Práctica 4:

Brindar los cuidados necesarios a la mujer gestante y en periodo de posparto.



## Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón, al menos cada 3 horas y, especialmente, al llegar a casa, antes de comer y después de entrar al baño.



## Práctica 6:

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



## Práctica 7:

Proteger a la familia de moscas, cucarachas, ratas, zancudos, murciélagos y otros animales que representan un peligro para la salud.



## Práctica 8:

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



## Práctica 9:

Tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes en el hogar y su entorno.



# MIS MANOS TE ENSEÑAN (Prácticas de cuidado y crianza)



## Práctica 10:

Fomentar el desarrollo de la autonomía de niños y niñas permitiendo que aprendan a realizar actividades como comer, vestirse e ir al baño por sí solos, siempre y cuando hayan desarrollado la capacidad para hacerlo sin la ayuda de un adulto.



## Práctica 11:

Acompañar la construcción de la identidad promoviendo la participación de niñas y niños en las rutinas y las decisiones del hogar.



## Práctica 12:

Promover la construcción de normas y límites, explicándoles a los niños las rutinas, actividades y situaciones cotidianas de la familia.



## Práctica 14:

Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación.



## Práctica 13:

Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura con niñas y niños desde la gestación.



# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

		Mecanismos
Estrategias	1. Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial	<b>I. Acompañamiento pedagógico Mis Manos te Enseñan</b> <b>II. Acompañamiento Psicosocial priorizado</b> <b>III. Seguimiento al estado de salud</b> <b>IV. Seguimiento al proceso de desarrollo</b>
	2. Entrega física de RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios	<b>I. Ración Para Preparar unificada para el consumo de un mes</b> <b>II. Kit Pedagógico y Guía Mis manos te Enseñan</b> <small>ESTE SOLO PARA 2020</small> <small>2021: PROCESO DE REGRESO A LA PRESENCIALIDAD</small>

- Las prácticas y retos han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.
- Resignificación y mayor participación de la figura de los hombres en la familia
- Las familias asumen su corresponsabilidad en el desarrollo de las niñas y niños.
- Las familias han descubierto nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños y los han involucrado más al interior de sus hogares.

# LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

## EN PRIMERA INFANCIA DESDE QUE INICIO LA PANDEMIA SE HA DADO CONTINUIDAD AL SERVICIO GARANTIZANDO LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS

- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- Los enlaces de asistencia técnica han demostrado una gran capacidad para generar soluciones ante las problemáticas que puedan surgir en el proceso de atención de los servicios de primera infancia del ICBF.
- El talento humano hoy conoce de forma más cercana a sus familias.
- La utilización de medios virtuales en el marco de la contingencia ha promovido el desarrollo de experiencias de conocimiento entre el talento humano de las EAS y UDS.
- El talento humano ha sorteado el desafío de apropiarse y usar herramientas virtuales para generar relaciones vinculantes con las familias.
- El talento humano de las regionales y centros zonales han logrado aunar esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niñas y niños con recursos pedagógicos pertinentes y accesibles.

# RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

**PARA PRIMERA INFANCIA EL RETO ESTA EN SENSIBILIZAR A MADRES COMUNITARIAS, AGENTES EDUCATIVOS Y PADRES DE FAMILIA; GARANTIZANDO UNA EDUCACION INICIAL EN EL MARCO DE LA ATENCION INTEGRAL CON CALIDAD EN PRO DEL INTERES SUPERIOR Y LOS DERECHOS DE NUESTROS NIÑOS Y NIÑAS EN EL DESARROLLO DE SUS POTENCIALIDADES.**



# Espacio de participación

## preguntas y respuestas



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# LINK DE CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv4TFH29XGPdJgcF2hAYHw3xUOV  
RKSzRaQk5KQIc0VktUQUFURTIwVjRVNC4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv4TFH29XGPdJgcF2hAYHw3xUOV<br/>RKSzRaQk5KQIc0VktUQUFURTIwVjRVNC4u)



# Compromisos adquiridos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## 8

## CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)
<p>Adelantar gestiones administrativas para la generación de un espacio de articulación entre la entidad territorial de Samacá y el centro zonal Tunja 1, con el fin de analizar a la luz de la guía de infraestructura y lineamientos de las modalidades de primera infancia, la viabilidad técnica frente a la prestación del servicio de un HCB agrupado para el sector el Gacal del municipio donde convergen dos unidades de HCB tradicional.</p>	<p>Coordinador del centro zonal Tunja 1</p>	<p>10/11/2020</p>
<p>Escalar al ICBF Regional Boyacá la solicitud del Psicólogo de la Comisaría de Familia del municipio de Sáchica referente a si es posible llevar al municipio algunas alianzas estratégicas que fortalezcan las unidades de servicios y a los usuarios en prevención de violencia intrafamiliar, prevención de vulneración de derechos, crianza positiva y tener en cuenta al municipio en los procesos de focalización que se adelanten con los operadores.</p>	<p>Coordinador del centro zonal Tunja 1</p>	<p>10/11/2020</p>

# 8

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2021

COMPROMISO POR CENTRO ZONAL	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO (DENTRO DE LA VIGENCIA)



# Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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:

 <b>Videollamada</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.	 <b>Llamada en Línea</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico	 <b>Chat ICBF</b> Disponible lunes a domingo, 24 horas al día	 <b>WhatsApp</b> Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?
 <b>Solicitudes PQRS</b> Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	 <b>Puntos de Atención</b> Direcciones regionales y centros zonales	 <b>Ventanilla de Trámites y Servicios</b> Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF	 <b>Oferta Institucional</b> Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## LÍNEA ANTICORRUPCIÓN



Canales Dispuestos

☞ Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.

☞ Correo electrónico:  
[Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)

☞ Chat ICBF y Llamada en Línea

☞ Videollamada

[WWW.ICBF.GOV.CO](http://WWW.ICBF.GOV.CO)

The screenshot shows the ICBF website homepage. At the top, there are several program categories represented by images and text: 'Primera Infancia', 'Infancia', 'Adolescencia y juventud', 'Protección', 'Nutrición', 'Familias y comunidades', and 'Sistema Nacional de Bienestar Familiar'. Below these is a button that says 'Consultar más programas'. Underneath is a section titled 'Enlaces de Interés' (Links of Interest) with a grid of icons and text for various services and systems, including 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Rendición de Cuentas ICBF', 'Innovación ICBF', 'Gobierno Digital', 'Normativa Institucional', 'Citaciones', 'Prospección Social (DPS)', 'Centro de Memoria Histórica', 'Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'SNARIV - Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas', 'Colombia Compra Eficiente', 'Función Pública', 'Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP)', 'Datos Abiertos', 'Convocatoria No.433 2016 - ICBF', 'Acciones de Tutela Convocatoria No.433 2016', and 'Sistema Único de Información de la Niñez - SUNI'.

- 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



# Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

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

## Logros:

- ❖ Brindar respuestas oportunas y con calidad.
- ❖ Desde la oficina de atención al ciudadano del Centro Zonal Tunja 1 en conjunto con el equipo de Asistencia técnica y Apoyo a Supervisión se ha logrado mantener un estado **ÓPTIMO** de los indicadores que miden al Centro Zonal.
- ❖ Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS mediante alertas preventivas.
- ❖ Medición de la satisfacción del canal presencial con el fin de mejorar la calidad del servicio.

## Retos:

- ❖ Dar respuesta al 100% las PQRS con calidad y oportunidad.
- ❖ Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
- ❖ Continuar brindando un servicio de calidad, dentro de los términos establecidos donde la prioridad se centre en el servicio al ciudadano

# 9

## CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ TUNJA 1 VIGENCIA 2020

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Peticiones</b>	Información y Orientación con Trámite (IOT)	14	30 días
	Solicitud restablecimiento de derechos (SRD)	05	Teniendo en cuenta naturaleza de la petición no se establece oportunidad de respuesta.
	Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	15	Teniendo en cuenta naturaleza de la petición no se establece oportunidad de respuesta.
	Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos (RAV)	07	3 días para realizar la constatación.

Es de aclarar que, si bien se relacionan datos relacionados con protección, la Oficina de Servicios y Atención al Ciudadano del Centro Zonal Tunja 1 registra y direcciona estas peticiones al Centro Zonal Tunja 2 quien es el competente para dar trámite a estas peticiones.

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	REGISTROS	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Reclamos	Suspensión del Servicio	05	30 días
	Maltrato a usuarios del programa	02	
	Maltrato a NNA	09	
	Mal uso del producto	09	
	Incumplimiento de la minuta	04	
	Incumplimiento de obligaciones contractuales	33	
	Idoneidad del recurso Humano	20	
	Cobros NO autorizados	18	
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)	Hogares Comunitarios de Bienestar (HCB)	53	30 días
	FAMI	36	
	Centro de Desarrollo Infantil (CDI)	52	
	Hogares Infantiles (HI)	15	
	<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	

Mediante el decreto 491 de 2020, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF modificó los términos de respuesta de los derechos de petición, lo anterior, teniendo en cuenta el estado de emergencia sanitaria.

# CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

## REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ.TUNJA.1 VIGENCIA 2021 HASTA AGOSTO.

Tipo	Principales motivos	AGOSTO 2021	Oportunidad Respuesta
Derecho de Petición	Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)	41	30 días
	Información y Orientación (IO)	6	Inmediata
	Información y Orientación con Trámite (IOT)	17	30 días
	Quejas	5	30 días
	Reclamos	23	30 días
Solicitud de Restablecimiento	Solicitud de Restablecimiento de Derechos(SRD)	2	N/A
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos-Otras Autoridades (SRD-OA)	6	1 a 15 días
	Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)	12	N/A



# Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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.**

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv4TFH29XGPdJgc2hAYHw3xUNUtVWjRUT1pEQlo4NIBQUkIDMDdXMEdYMi4u>

# LINK DE ASISTENCIA

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv4TFH29XGPdJgcF2hAYHw3xUOE9DWTJNREQ5OU1WSDhHUKpYR0RPS1BUQi4u>



# GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**