



PÚBLICA

MESA PÚBLICA REGIONAL CESAR CENTRO ZONAL CHIRIGUANA

Coordinadora: **Albenys
Salazar Mejia**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Chiriguaná – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa.
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

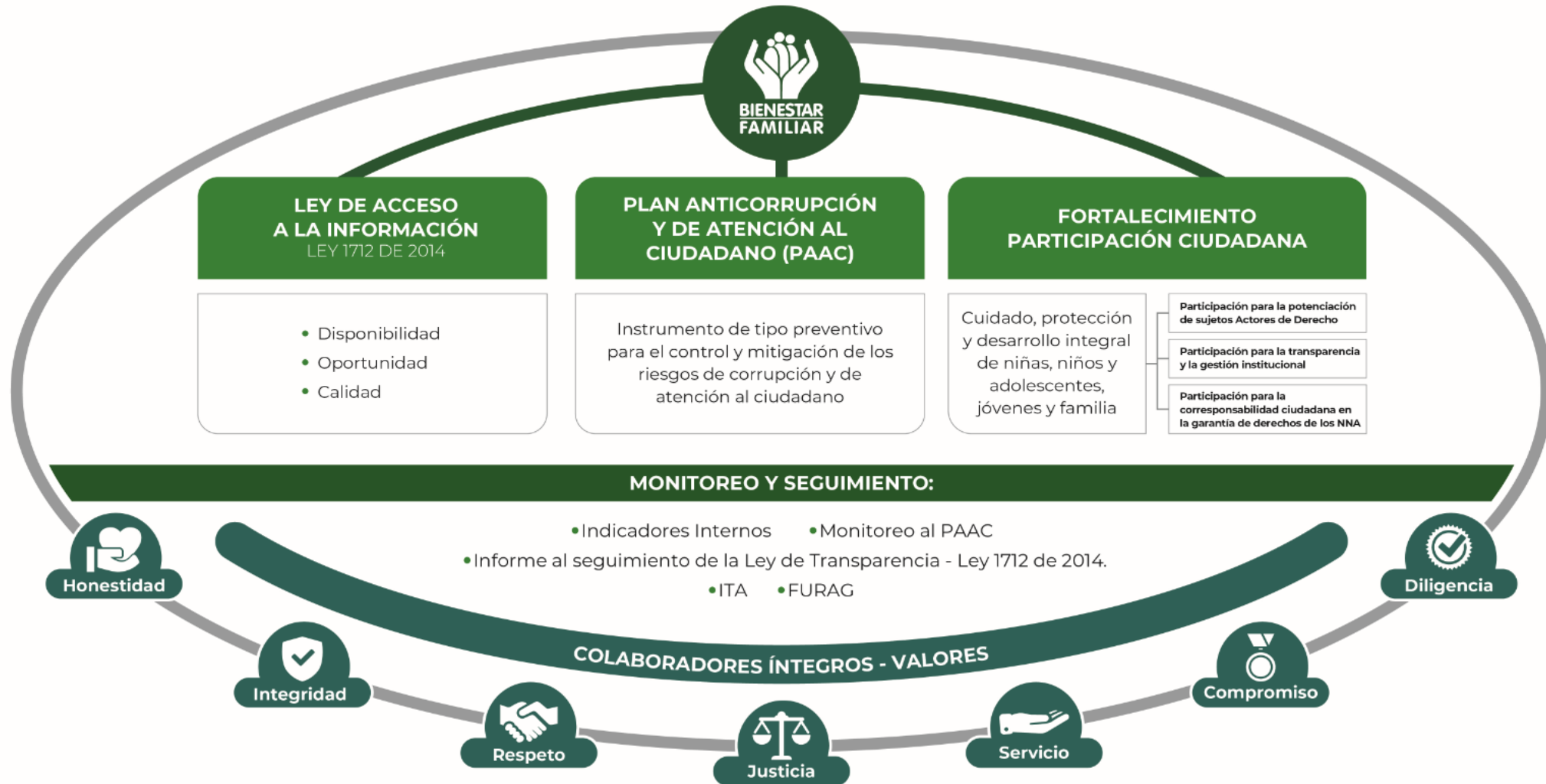
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE 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”*

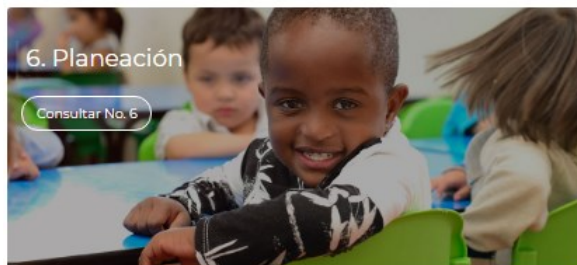
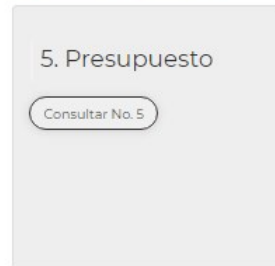
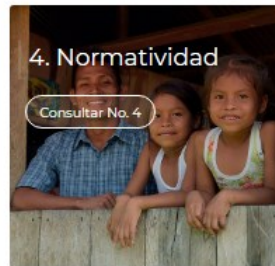
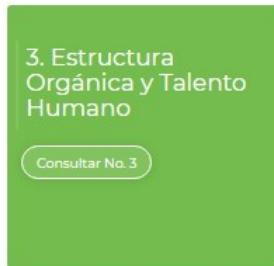
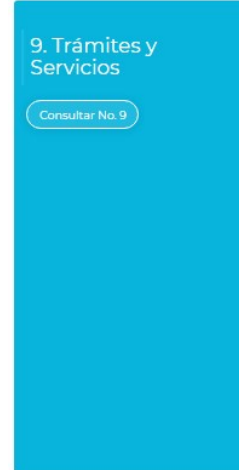
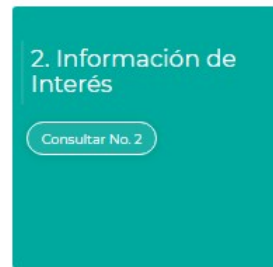
Ley 1952 de 2019

- 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 *



¿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.

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

LOGROS:

- En la época de pandemia, se ha logrado garantizar la entrega de un paquete de alimentos mensualmente a cada una de las familias beneficiarias de los diferentes servicios que ofrece el ICBF Centro Zonal Chiriguana en los procesos de primera infancia, niñez y adolescencia, nutrición y protección; con el propósito de contribuir a la seguridad alimentaria en estos momentos donde se encuentra afectada la situación económica de muchas familias en el territorio.
- Con el apoyo de la Dirección de Nutrición, las familias beneficiarias han recibido mensualmente el AAVN-Bienestarina.
- En el caso que los usuarios requieran, los operadores entregan casa a casa el paquete nutricional.
- Participación activa de la familia beneficiarias en acciones de mejoramiento del estado nutricional de los niños y niñas que presentan desnutrición aguda.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

LOGROS:

- Fortalecimiento de las familias en los tiempos de Juego, el arte, la literatura y la exploración del medio; los cuáles apoyan para el desarrollo de las potencialidades de los niños y niñas; los padres comparten más y participan en las actividades que realizan sus hijos.
- Implementación de la estrategia mis manos te enseñan.
- Creatividad por parte de las Madres Comunitarias en la implementación de estrategias que conlleven al cumplimiento de compromisos que se dificulta en el marco de la emergencia sanitaria.
- Más interacción entre los padres y las docentes, lo que permite mejores relaciones interpersonales.

3. Prevención de violencias

LOGROS:

- Se realiza seguimiento telefónico con el fin de conocer las condiciones de seguridad que rodea el entorno familiar de los niños, niñas y adolescentes usuarios de los programas del ICBF Centro Zonal Chiriguana.
- Se orienta en presentar ante Comisarías de Familia de cada municipio, los casos de presunta violencia intrafamiliar.
- Se trabajan mediante catorce prácticas de cuidado y crianza, las cuáles se aplican al 100% de las familias usuarias de primer infancia mensualmente.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

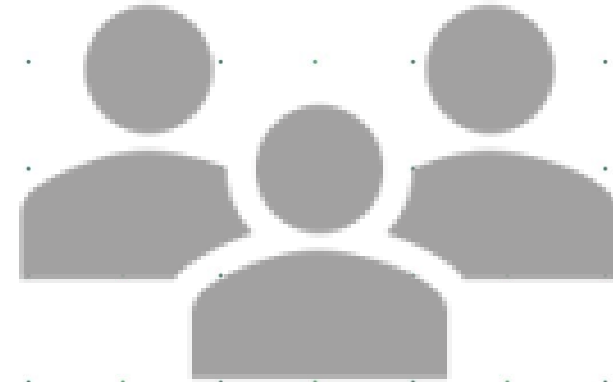
*AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará importancia diligenciar asistencia
- Diligenciar evaluación

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.





4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL CHIRIGUANA



Municipios de influencia	Chiriguana, El Paso, Chimichagua Astrea , Curumani.	
Funcionarios	Dic - 2019	JUNIO – 2020
Personal de Planta	21	23
Contratistas	9	8
Vacantes	3	4

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

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	22.085	42.343	64.428

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL CHIRIGUANA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	517	12.315	\$ 29.589	514	12.266	\$ 17.857
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	2	532	\$ 1.293	2	127	\$ 538
NUTRICIÓN	3	150	\$ 344	3	150	\$ 176
FAMILIAS Y COMUNIDADES						
PROTECCIÓN	16	372	\$ 1.870	12	212	\$ 707

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



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

La metodología empleada fue la encuesta virtual.

No de encuestas 95

**Tema elegido por las partes interesadas:
Atención de niños y niñas menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

1. Los padres han aprendido la importancia de Juego, el arte, la literatura y la exploración del medio para que sus niños desarrollen sus potencialidades. (se cambia el concepto que los niños solo iban a jugar y a comer en la unidad) , los padres comparten más y participan en las actividades que realizan sus hijos.
2. Verificado el 100% de RPP y Kit pedagógico vía telefónica de la meta establecida por la Sede Nacional para el CZ. Chiriguaná.
3. Participación activa de la familia beneficiarias de Hogares de Bienestar en acciones de mejoramiento del estado nutricional de los niños y niñas que presentan desnutrición aguda.

Retos:

1. Implementar estrategias que permitan realizar seguimiento a las familias que no cuentan con equipo de celular y/o con las herramientas necesarias para realizar el seguimiento de manera remota en el marco del COVID-19.
2. Crear compromiso con las entidades del SNBF, con el propósito de que las gestiones a favor de los niños y niñas usuarios de los servicios de primera infancia sean efectivas.

PRIMERA INFANCIA

MODALIDADES DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA:



MODALIDAD COMUNITARIA

MODALIDAD FAMILIAR

MODALIDAD INSTITUCIONAL

**MODALIDAD PROPIA E INTER-
CULTURAL**

MODALIDAD COMUNITARIA

La Modalidad Comunitaria para la atención a la Primera Infancia se plantea como un escenario de acogida para niñas y niños menores de cuatro (4) años, 11 meses y 29 días, sus familias y cuidadores y es coherente con las características, particularidades e historias territoriales del país. El diseño de esta modalidad se basa en la amplia experiencia de los Hogares Comunitarios de Bienestar (HCB) y asume su énfasis en lo comunitario como elemento que aporta al desarrollo integral.

En este sentido, la Modalidad Comunitaria tiene como finalidad promover de manera intencionada el desarrollo de niñas y niños, con la participación de talento humano idóneo, responsable de planear y gestionar acciones tendientes a la garantía de los derechos, construir

MODALIDAD COMUNITARIA

propuestas pedagógicas que generen oportunidades de expresión y comunicación con pares y adultos, así como la construcción de acuerdos sociales y territoriales que permitan la vivencia de experiencias para el desarrollo integral, con un énfasis particular en el trabajo comunitario y desde el sentido que la comunidad le otorga al cuidado y protección de la niñez.

Finalmente, los servicios de la Modalidad Comunitaria son administrados por las EAS y liderados por las madres o padres comunitarios o agentes educativos, quienes realizan la labor directa con niñas y niños.

MODALIDAD FAMILIAR

La Política de Estado De Cero a Siempre se ha construido poniendo en el centro a las mujeres gestantes y a las niñas y los niños desde su nacimiento hasta los 6 años de edad, reconociéndolos como sujetos de derecho, únicos y singulares, activos en su propio desarrollo, interlocutores válidos, integrales, en cuyo proceso el Estado, la familia y la sociedad juegan un papel fundamental como garantes de sus derechos.

La Modalidad Familiar busca potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1.000 días de vida, tiempo en el cual ocurren numerosos y variados procesos biológicos, psicoafectivos, sociales y culturales que hacen de

MODALIDAD FAMILIAR

este un periodo altamente sensible requiriendo del cuidado intencionado de los adultos, el fortalecimiento de vínculos afectivos y de interacciones de calidad en entornos seguros y protectores³², el cual parte del reconocimiento de las características y los contextos donde transcurren sus vidas y las de sus familias.

Siendo esta una Modalidad de educación inicial, surge especialmente para atender a niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias de las zonas rurales, particularmente en el servicio DIMF. Lo anterior, teniendo en cuenta que el territorio de Colombia se caracteriza por una amplia diversidad geográfica, cultural, ambiental y de condiciones socioeconómicas, donde cerca del 60 % de sus municipios debe considerarse rural.

MODALIDAD INSTITUCIONAL

Durante los años 70 y posteriores, Colombia se vio influenciada por diversos factores que tuvieron como consecuencia cambios importantes en sus estructuras sociales y económicas, entre las cuales se encuentra el incremento importante de la mujer en el mercado laboral. Adicionalmente, durante esta época se evidenciaba un dramático aumento de la población urbana y una mayor densificación de los municipios. Los anteriores factores incidieron en las dinámicas de las familias y las comunidades generando la necesidad al Estado para tomar acciones orientadas al cuidado y a la protección de la primera infancia.

No obstante, es importante señalar que estos servicios, que surgieron en sus inicios como cuidado, han trascendido en el marco de la

MODALIDAD INSTITUCIONAL

Estrategia de Atención Integral a la Primera Infancia De Cero a Siempre, ahora Política de Estado, en donde se conciben como servicios de educación inicial, que responden a las distintas demandas de la familia, con prevalencia del interés superior de los niños y en la vía del desarrollo integral de la primera infancia.

La modalidad institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y los niños en la primera infancia, así como a sus familias o cuidadores, durante 5 días hábiles a la semana en jornadas de 8 horas diarias, y su atención está a cargo de un equipo interdisciplinario.

MODALIDAD PROPIA E INTERCULTURAL

La modalidad define estrategias y acciones pertinentes y de calidad desde lo propio y lo intercultural; funciona principalmente en territorios étnicos, zonas rurales y rurales dispersos del país; reconoce la diversidad y fortalece la identidad cultural como parte del desarrollo e involucra a sabedores y autoridades étnicas como mediadores del desarrollo.

La modalidad parte de la concepción de niñas y niños desde la cual se construye la Política para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre los reconoce como ciudadanos sujetos de derechos, seres sociales y singulares, e inmensamente diversos.

MODALIDAD PROPIA E INTERCULTURAL

En términos generales, podemos decir que la diversidad en la comprensión del desarrollo infantil se relaciona con los siguientes aspectos:

Las niñas y los niños crecen y se desarrollan a ritmos distintos. Cada niño y cada niña tiene capacidades diferentes, aunque compartan unas formas comunes de acercarse al mundo: el juego y la exploración. No todas las comunidades identifican el desarrollo de las niñas y los niños de la misma manera, ni valoran acontecimientos presentes en el curso de la vida de igual forma: para algunos tiene valor el momento del parto y nacimiento, cuando se pone el nombre a un bebé, su primer baño, o corte de uñas, por ejemplo.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

1. Participación activa de las familias en el desarrollo de las actividades asignadas de manera periódica a los niños, niñas y adolescentes.
2. Interacción semanal del operador con las familias, lo que fortalece y mejora la relación interpersonal.
3. Fortalecimiento del paquete nutricional, lo cual contribuye a la seguridad alimentaria de las familias en época de dificultad económica.

Retos:

1. Implementar estrategias que permitan realizar seguimiento a las familias que presentan problemas de conectividad.
2. Con el cumplimiento del protocolo de bioseguridad, garantizar las visitas domiciliarias que el operador considere necesarias.
3. Lograr la atención oportuna de las entidades del SNBF cuando se requiera la gestión a favor de los niños, niñas y adolescentes.



NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

1. Apoyo en la programación de AAVN que permite garantizar la Bienestarina en los RPP que se entregan mensualmente.
2. Fortalecimiento familiar, que se ve reflejado en la participación de las actividades, cuidados y atención de los padres y/o adultos responsables para el desarrollo de las diferentes modalidades de atención.
3. Seguimiento nutricional mensual al 100% de los usuarios de la modalidad 1000 días para cambiar el mundo.

Retos:

1. Implementar estrategias que permitan realizar el seguimiento de las tomas de medidas antropométricas en el marco del COVID-19.
2. Implementar estrategias que garanticen la comunicación efectiva con las familias que presentan problemas de conectividad.
3. Garantizar la entrega del paquete nutricional al 100% de las familias usuarias.



PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Para la vigencia 2020, adelantamos con nuevas modalidades de atención (Externado Trabajo Infantil y Apoyo Psicosocial), acciones para garantizar los derechos de los derechos de niños, niñas y/o adolescentes, brindándoles por parte de las autoridades administrativas la protección integral en los procesos de restablecimientos de derechos, contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

Retos:

Disminuir las causas generadoras de reporte de amenazas y vulneraciones de derechos de los niños, niñas y/o adolescentes, articulando con el SNBF, todas las acciones correspondientes que permitan la protección integral de los mismo y el fortalecimiento familiar.



6. 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:

- Atender de manera oportuna el 100% de las peticiones, quejas y reclamos que se presentan en la oficina de relación con el ciudadano del Centro Zonal.
- Realizar las acciones pertinentes que garanticen una respuesta a satisfacción del usuario.

Retos:

- Continuar con el compromiso de brindar una atención oportuna a las peticiones, quejas y reclamos que se soliciten en la oficina de relación con el ciudadano.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Trámite de Atención Extraprocesal	523	100%
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos	235	100%
	Información y Orientación con Trámite	179	100%
Quejas	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación de servicio)	1	100%
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones	11	100%
Sugerencias		0	0



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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...





9. Evaluación



El futuro
es de todos

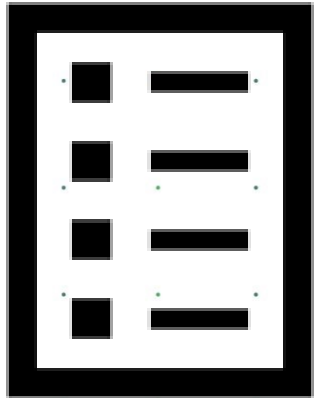
Gobierno
de Colombia



**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**