



MESA PÚBLICA REGIONAL CUNDINAMARCA CENTRO ZONAL ZIQAQUIRA

**Coordinadora
Yolima Galeano Galeano**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Zipaquirá – 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:

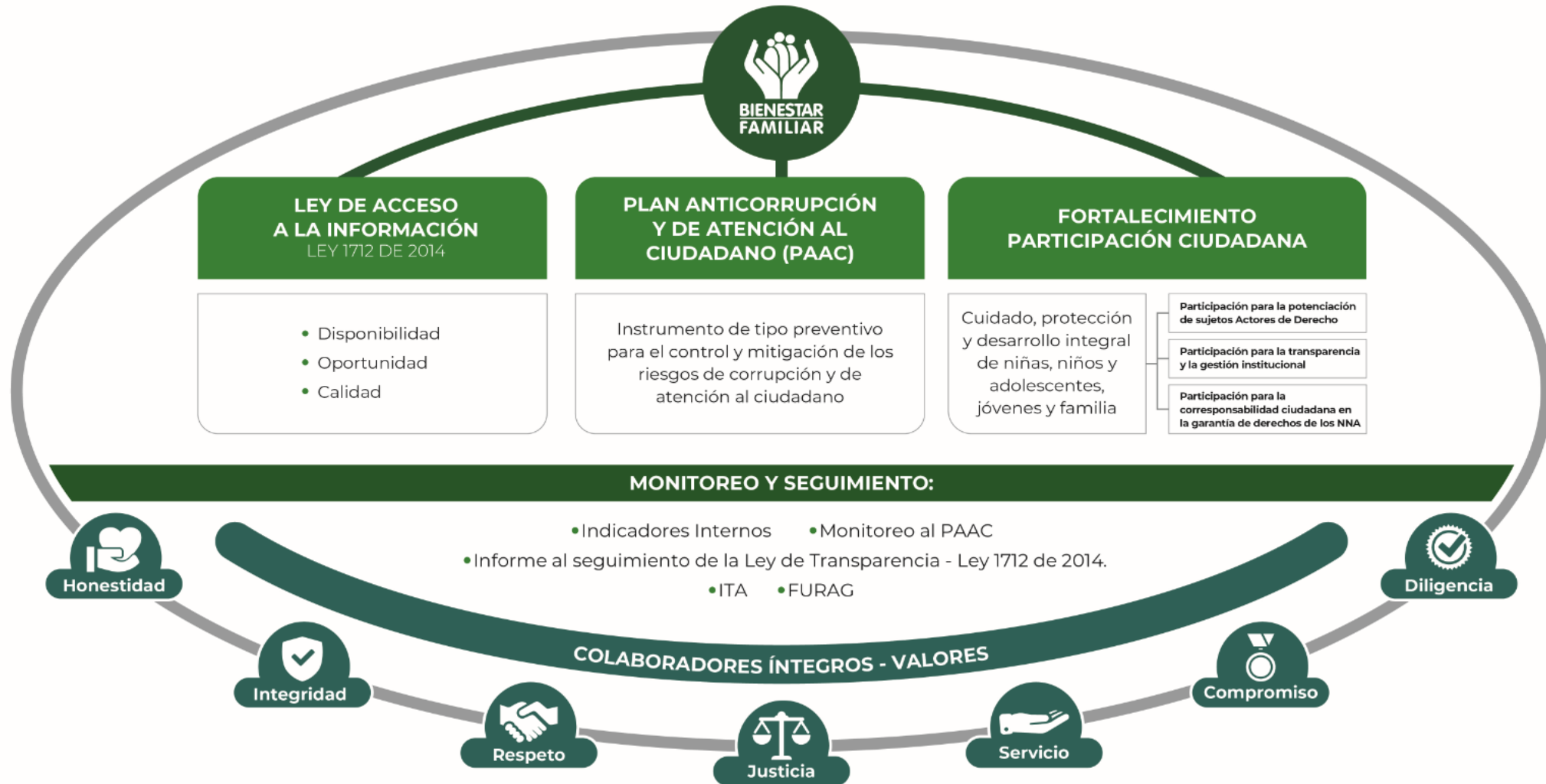
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

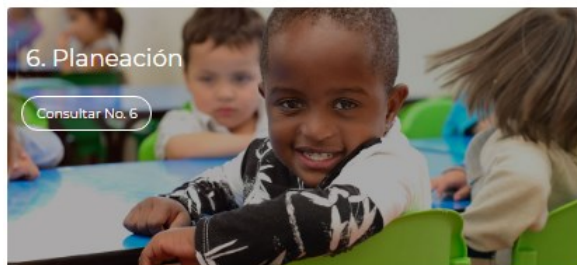
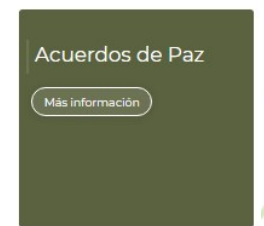
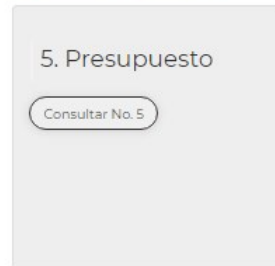
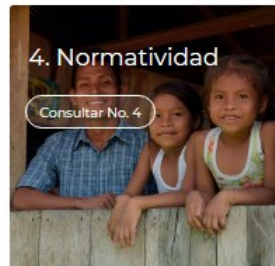
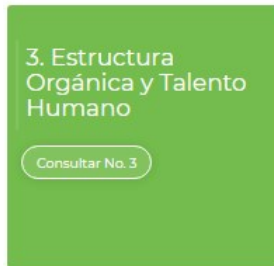
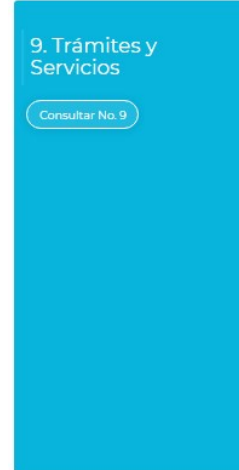
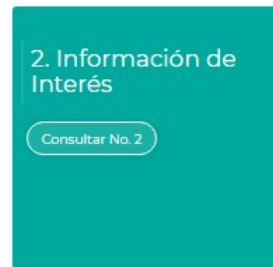
Marco Normativo



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 *



Mesa. Foto regional

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

PÚBLICA

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

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

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

- Como parte de las estrategias en el marco "Emergencia Sanitaria" Pandemia COVID-19; el ICBF en aras de continuar la atención y en garantía a la seguridad alimentaria de los beneficiarios de las modalidades de atención de Primera Infancia del ICBF; se realizó a través de entregas mensuales de una Canasta Nutricional que aporta el 100% del requerimiento de energía y macronutrientes.
- Entre el mes de marzo y abril se entregó paquetes alimentarios denominados RPP Fortalecidas (ración para preparar) así:
Para CDI, H.I. y HCB: 1 RPP modalidad familiar + 1 ración de vacaciones.
Para DIMF Y FAMI: 2 RPP modalidad familiar + 6 refrigerios.
- A partir del mes de mayo se implementó la Minuta Patrón en situaciones de emergencia por COVID 19. Estas se realizaron por grupo de alimentos según las Guías alimentarias basadas en alimentos para la población colombiana (GABAS) y se ajustaron a los requerimientos calóricos y de nutrientes en dos grupos: - NN de 6 meses a 5 años y - gestantes y madres en proceso de lactancia.
- La minuta patrón NN de 6 meses a 5 años fue fortalecida en el grupo de alimentos Leche y derivados lácteos; con indicaciones de no consumo de leche y atún en los menores de 12 meses de edad.
- Adecuado uso de la lista de intercambios aprobada para los casos de los alimentos que no se encontraron disponibles para lograr las entregas de las RPP en cumplimiento a la Minuta Patrón establecida por el ICBF.
- Entrega adicional de 1 bolsa de AAVN con la RPP del mes de mayo aprobada por la Dirección de Nutrición del ICBF.
- Acompañamiento telefónico a las familias de los beneficiarios enfocado en las líneas de acción del componente Salud y Nutrición dentro de las Prácticas de Cuidado y Crianza.
- Asistencia virtual a los Comités de SAN de los municipios de Sopo, Zipaquirá, Chía y Cajicá.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros
- A través de la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN, implementada durante el tiempo de confinamiento, se logró identificar que el ecosistema pedagógico se fusiona con el ecosistema familiar lo cual ha generado logros bastante significativos en unión familiar, apertura de canales de comunicación, fortalecimiento de vínculos afectivos y expresión de emociones.
- Se evidencia que los padres de familia reconocen, apoyan y promueven el aprendizaje y el desarrollo cognitivo de sus hijos, buscan con el talento humano de las unidades de servicio la apropiación de las herramientas adecuadas para plantear actividades que les permita fortalecer los procesos de desarrollo de sus hijos.
- Los padres de familia son participes activos en el desarrollo de sus hijos diferenciando los procesos en cada una de las dimensiones evolutivas.
- Durante las reflexiones pedagógicas se han identificado experiencias significativas y a partir de los planes de mejora se ha fortalecido la atención y corresponsabilidad en los padres de familia y/o cuidadores .

3. Prevención de violencias

Logros

- Mediante el acompañamiento telefónico realizado por el talento humano de las Unidades de Servicio se ha logrado un mayor acercamiento a las familias y el reconocimiento de las mismas, generándose un vínculo que les ha permitido compartir sus experiencias cotidianas encontrando en estos espacios un recurso de descarga emocional y de escucha, haciendo de esta manera que las pautas de crianza y las temáticas utilizadas para realizar el seguimiento al buen trato y a la prevención de violencias sean altamente efectivas.
- Promoción y apropiación de estrategias y herramientas de buena convivencia dentro de las dinámicas familiares, así como el empoderamiento de las familias para denunciar hechos de violencia o situaciones que atenten contra la integridad física, mental o psicológica de sus integrantes.
- Oportuna remisión de casos para activación de ruta frente a casos de presunta vulneración de Derechos.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

- Saludo de bienvenida a los participantes
- Lectura de agenda del día
- Presentación por parte de la Coordinación
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

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 ZIPAQUIRA



Municipios
de
influencia



REPÚBLICA DE COLOMBIA
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS
REGIONAL CUNDINAMARCA
CENTRO ZONAL ZIPAQUIRA



JURISDICCION: CAJICA COGUA COTA CHIA GACHANCIPÁ
LA CALERA NEMOCON SAN CAYETANO SOPO TABIO
TENJO TOCANCIPA ZIPAQUIRA

Funcionarios	Dic - 2019	Agosto - 2020
Personal de Planta	29	29
Contratistas	15	13
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	57.591	116.482	645.133
Población Sisbén Por Debajo del Corte	19.623	53.492	473.120

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL CUNDINAMARCA

Cobertura de vacunación contra Polio en menores de 1 año

MUNICIPIO	INDICADOR
Cajicá	105,56
Chía	94,34
Cogua	108,98
Cota	102
Gachancipá	118,92
La Calera	78,45
Nemocón	102,93
San Cayetano	91,43
Sopó	101,03
Tabio	107,73
Tenjo	77,78
Tocancipá	98,51
Zipaquirá	107,89
Media área de jurisdicción del centro zonal	99,6576923

SALUD

PROTECCIÓN

EDUCACIÓN

Número de niños y niñas con discapacidad atendidos en el sistema educativo

Municipio	Datos
Cajicá	133
Chía	474
Cogua	83
Gachancipá	43
La Calera	101
Nemocón	29
San Cayetano	4
Sopó	49
Tabio	140
Tocancipá	170
Zipaquirá	237
Media	133

Tasa de exámenes médico legales por presunto delito sexual contra niños, niñas y adolescentes

Municipio	Datos
Cajicá	216,24
Chía	93,28
Cogua	80,48
Cota	25,44
Gachancipá	84,56
La Calera	12,04
Nemocón	178,64
San Cayetano	0
Sopó	45,46
Tabio	22,62
Tenjo	196,85
Tocancipá	8,13
Zipaquirá	137,77
Media	84,7315385

Número de niños y niñas atendidos en Hogares Comunitarios de Bienestar -HCB Familiares, Fami, Grupal y en Establecimientos de Reclusión y otras formas de atención.

Municipio	Datos
Cajicá	0
Chía	0
Cogua	68
Cota	213
Gachancipá	104
La Calera	68
Nemocón	0
San Cayetano	24
Sopó	0
Tabio	14
Tenjo	204
Tocancipá	0
Zipaquirá	0
Media	53,4615385

OTROS

Número de niños y niñas (0-5 años) en programas de educación inicial en el marco de la atención integral.

Municipio	Datos
Cajicá	1079
Chía	726
Cogua	316
Gachancipá	366
La Calera	422
Nemocón	277
San Cayetano	154
Sopó	464
Tabio	376
Tocancipá	715
Zipaquirá	1608
Media	591,181818



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL ZIPAQUIRA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución a Julio 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	142	5.571	\$15.331	129	5.442	\$7.622
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		508	\$832		41	\$333
FAMILIAS Y COMUNIDADES	1	198	\$684		198	\$311
PROTECCIÓN	87	612	\$8.145	72	470	\$4.428



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Encuestas virtuales

No de encuestas 354

**Tema elegido por las partes interesadas
Aprovechamiento del tiempo libre en
adolescentes**

PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- El equipo de primera infancia del CZ Zipaquirá se ha apropiado de su que hacer profesional con compromiso, respeto, responsabilidad y puntualidad.
- A través de la articulación de las diferentes áreas de primera infancia del Centro Zonal - Zipaquirá (supervisión, asistencia técnica, salud y nutrición, jurídica y financiera) se ha logrado realizar un seguimiento puntual a cada una de las debilidades presentadas por las EAS en la prestación de los servicios garantizando la atención de los beneficiarios.
- A través del liderazgo positivo que lleva la coordinación del centro zonal Zipaquirá se ha logrado una comunicación asertiva como equipo para así alcanzar las metas establecidas.
- A través de las socializaciones que se realizan mensualmente se articula el equipo de primera infancia.
- Realizar la verificación de RPP mediante llamadas telefónicas.
- Seguimiento de llamadas telefónicas a diario para corroborar la información que verifica la docente de cada UDS .

Retos:

- Afrontamiento a los cambios generados por la emergencia sanitaria.
- Acoplamiento a las nuevos medios de comunicación, uso de aplicaciones y plataformas para el trabajo en casa.
- Aplicación de un trabajo articulado entre la EAS con su talento humano y el equipo de primera infancia del CZ Zipaquirá para el cumplimiento de actividades en pro del bienestar de los niños y niñas.
- Apoyo logístico para la entrega de RPP a usuarios de cada una de las UDS que tiene a cargo el Centro Zonal Zipaquirá.
- Verificaciones remotas para a identificación del cumplimiento de entrega de RPP y garantía de derechos del usuario dentro del hogar.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- ❖ Desarrollar destrezas en las familias para que sean estos los primeros actores que garanticen los derechos de los niños y adolescentes.
- ❖ Se brindaron herramientas y estrategias para la resolución asertiva de conflictos nivel familiar“
- ❖ "pautas de crianza, manejo de emociones"
- ❖ Atención y apoyo a todas las familias beneficiarias a través de talleres o acercamientos a domicilio para realizar intervención frente a diferentes problemáticas
- ❖ Generar espacios de formación, habilidades y competencias para el fortalecimiento del proyecto vida de las niñas, los niños y los adolescentes.
- ❖ Crear escenarios de reconocimiento del contexto social, cultural, económico donde se desarrolla la vida de las niñas, los niños y los adolescentes.
- ❖ Fortalecer espacios de aprovechamiento y buen uso del tiempo libre a través del de actividades productivas.
- ❖ Brindar herramientas que permitan empoderar a las niñas, los niños y los adolescentes en ideas de negocio y la cultura de emprendimiento y empresarismo.
- ❖ Para lograr esta metodología y la integralidad, se propone abordar cada encuentro en la que se cumplan los momentos mencionados anteriormente.

Retos:

Crear espacios de reuniones que se ajusten al tiempo de los beneficiarios, ya que en su mayoría trabajan en flores lo que en ocasiones dificultaba la asistencia a las reuniones

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Poner en marcha los programas a pesar de la situación generada por la emergencia sanitaria

Retos:

Finalizar la focalización, conseguir la aprobación de usuarios y finalmente iniciar la implementación del proceso

Lograr sinergias con las administraciones municipales, oda vez que se han identificado barreras con las nuevas administraciones.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- ❖ Brindar atención oportuna adecuada a todos los NNA y sus familias conforme a lo establecido en la ley 1098/06 y 1878 /18, basado en un enfoque diferencial y de derecha
- ❖ Lograr el empoderamiento de los padres y familias como agentes proyectivos de los NNA.
- ❖ Generar ambientes protectores y garantes de derechos
- ❖ Lograr la articulación con todas las instituciones del SNBF frente a la protección de los NNA a fin de garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos
- ❖ Socialización con las diferentes entidades de la rutas de atención y permanente asistencia técnica a Comisarias de Familia

Retos:

- ❖ Generar acciones de trabajo interinstitucional para fortalecer la cooperación con las comisarías de familia.
- ❖ Mejorar las acciones de difusión de la información en materia de prevención.



7. 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

* Las PQRS registradas a través de los diferentes canales de comunicación, son tipificadas, registradas, direccionadas con oportunidad y calidad

*Se realiza seguimiento preventivo a través de filtros semanales enviados por correo electrónico, como estrategia continua que permite actualizar la información del Proceso de Relación con el Ciudadano e ingreso de las respuestas en el -SIM-

*Los NNA, presentan directamente PQRS en asuntos que se relacionen con su bienestar personal y su protección especial, (Artículo 12 del Decreto 19 de 2012)

Retos:

- Brindar respuesta oportuna en los tiempos establecidos para el cumplimiento del 100% de los indicadores.
- Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Guía de Gestión de PQRS, evitando la creación de acciones correctivas.
- Promover continuamente la utilización de los diferentes canales de comunicación en los clientes externos del ICBF

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Agendamiento charla legal de adopciones	132	Cumplimiento en rango establecido
	Diligencias administrativas	131	Cumplimiento en rango establecido
	Actas complementarias	102	Cumplimiento en rango establecido
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	3	Cumplimiento en rango establecido
	Maltrato al Ciudadano	1	Cumplimiento en rango establecido
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	8	Cumplimiento en rango establecido
	Incumplimiento de Obligaciones	4	Cumplimiento en rango establecido
	Maltrato a Usuarios del Programa	2	Cumplimiento en rango establecido
Sugerencias	No se registraron en la vigencia	0	Cumplimiento en rango establecido



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

EN AL MESA PUBLICA DEL CENTRO
ZONAL ZIPAQUIRÁ DE LA VIGENCIA
2019, NO SE REGISTRARON
COMPROMISOS



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

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

Página web: www.icbf.gov.co

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





10. Evaluación



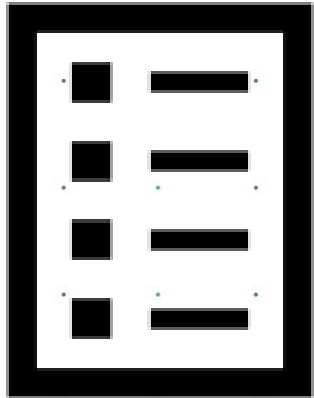
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**