



MESA PÚBLICA REGIONAL GUAJIRA CENTRO ZONAL FONSECA

**Director (e) Regional
Félix Joaquín Orozco Mejía**

**Coordinadora (e)
Laura Suárez**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación

Bienvenida por parte de la Coordinadora del Centro Zonal.

Instalación del evento por parte del Director Regional

2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

3. Metodología desarrollo Mesa Pública

4. Centro Zonal Fonseca – Diagnóstico

5. Temática Consulta Previa

6. Informe de la implementación del acuerdo de paz

7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior

9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS

10. Evaluación de la Mesa Pública

11. 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:

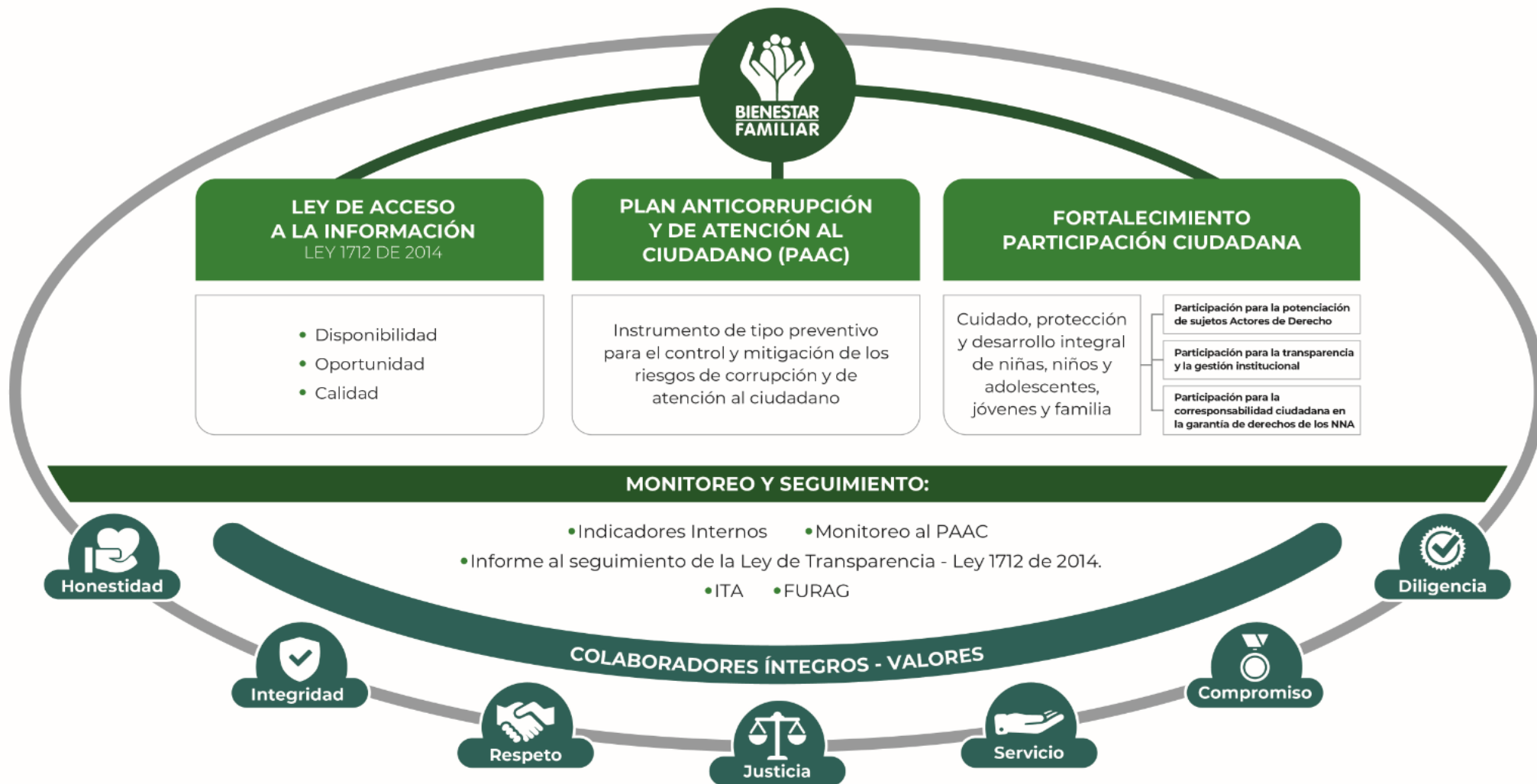
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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 la 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”*

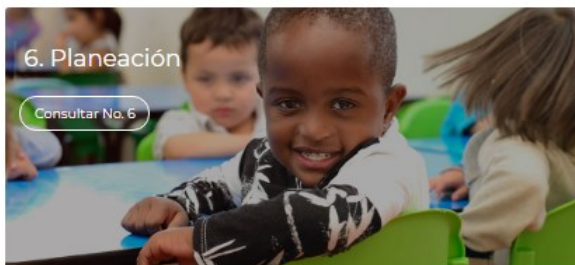
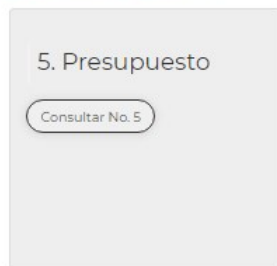
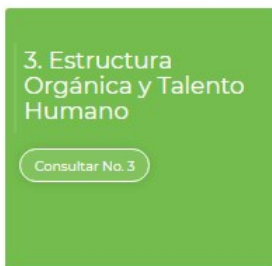
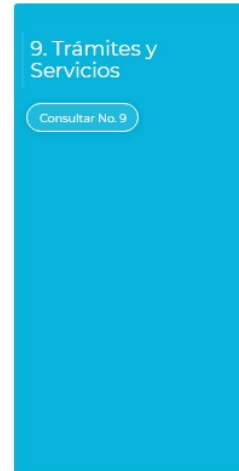
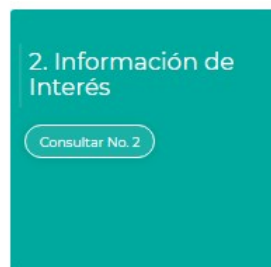
Ley 1952 de 2019

- 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



Mesa. Foto regional

¿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

- Desde la estrategia de seguridad alimentaria y nutricional se ha logrado avanzar en el reactivación del comité SAN del municipio de Barrancas, en donde se han dado orientaciones virtuales a la referente municipal, dada la situación de contingencia.
- Un avance importante que se ha logrado para fortalecer la estrategia SAN ha sido la capacitación 63 de agentes educativos a través de la estrategia IEC desde el 2019.
- A través de la Dirección de Nutrición adelantará un programa de formación en el marco del Fondo ICBF-ICETEX, que tiene como objetivo cualificar y fortalecer las capacidades técnicas de los agentes educativos en Educación Alimentaria y Nutricional y la Estrategia en Información, Educación y Comunicación (IEC), siendo asignados 60 cupos para el centro zonal Fonseca.
- Se ha garantizado el acceso y disponibilidad de raciones para preparar de las familias vulnerables durante el marco de la contingencia por COVID 19, llevando a sus viviendas alimentos no perecederos dado que no se ha ofrecido atención presencial en los diferentes programas desde marzo.
- A través de la circular 101 de abril 24 de 2020 emitida por la unión temporal en salud, se ha logrado la atención de los niños identificados con desnutrición aguda en el marco de la contingencia, asegurando el suministro de la formula terapéutica lista para el consumo – FTLC, asimismo se ha podido mantener el esquema de vacunación y atención integral en salud de los niños vinculados a los programas ofertados por el ICBF en el sur de La Guajira.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria, el Centro Zonal Fonseca a través de las diferentes modalidades de atención a la primera infancia, ha implementado el acompañamiento remoto a los niños, niñas y mujeres gestantes en el marco de la estrategia **“Mis Manos Te Enseñan”**.

Total llamadas de lo que va la vigencia: 448.560

Algunos mecanismos de acercamiento alternativo en zonas rurales dispersas:

- ✓ Voz a Voz
- ✓ Carteleras en puntos estratégicos de la comunidad
- ✓ Guías viajeras
- ✓ Pendones/plegables
- ✓ Perifoneo

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Realización de jornadas de reflexión pedagógica con experiencias exitosas en el marco de la pandemia.
- Acompañamiento pedagógico a través de llamadas y registro diario en formatos de acompañamiento telefónicos (6 llamadas mensuales de 15 minutos a cada usuario por parte del talento humano).

3. Prevención de violencias

ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA DE "MIS MANOS TE ENSEÑAN"

1. En el marco de la emergencia sanitaria en el proceso de Primera Infancia, se brindó acompañamiento a las familias de nuestros beneficiarios niños/niñas y mujeres gestantes para la prevención de factores de riesgos psicosociales que pudieran suscitar situaciones de violencia al interior de las familias.
2. Se les brinda herramientas para que desarrollen destrezas que permita enfrentar de manera asertiva las situaciones aversivas que puedan presentar y que ayude a la solución de problemas de manera pacífica, con el fin de aportar al bienestar de la salud mental durante el tiempo de aislamiento preventivo.
3. La estrategia de acompañamiento psicosocial a familias en situaciones priorizadas ha permitido identificar y promover herramientas de afrontamiento para favorecer la convivencia, mitigando el impacto psicosocial de la emergencia sanitaria.

3. Prevención de Violencias

ACTUACIONES

NÚMERO DE CASOS IDENTIFICADOS

3

ACTIVACIONES DE RUTA

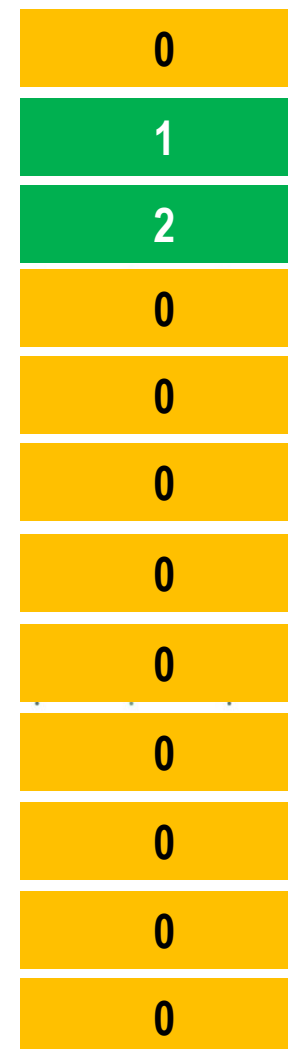
3

ACTIVACIONES DE RUTA

1. VIOLENCIA SEXUAL	2. VIOLENCIA PSICOLÓGICA	3. VIOLENCIA FÍSICA	4. OMISIÓN O NEGLIGENCIA	5. CASTIGO FÍSICO	6. SÍNDROME DE BEBE ZARANDEADO
0	0	1	2	0	0

3. Prevención de violencias

Salud	1. EPS, IPS o programas y proyectos de salud de la red pública o privada
Protección	2. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (Defensorías de Familia)
	3. Comisarias de Familia
	4. Inspección de Policía
Justicia	5. Fiscalía
	6. Unidad de respuesta Inmediata - URI
	7. Policía Judicial
	8. Policía Nacional
Ministerio Público	9. Personería del pueblo y personerías distritales o municipales
	10. Procuraduría General de la Nación
Autoridad Tradicional	11. Autoridad Tradicional
Otro	12. Otro, ¿cuál?





3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

Metodología

El evento se desarrollará vía Teams, que nos **permite interactuar con los asistentes sólo a través del chat. Duración del evento: 1 Hora y 30 Minutos**

- Registro de Entrada: Se realizará a través del formulario virtual
- Se garantizará la participación y la transparencia del evento mediante la pregunta Poderosa, abierta en línea, que se realizarán a través del chat.
- Circulo de Historias - Pregunta Generadora sobre Motivación a participar en el desarrollo de su comunidad, conocimiento del programa, la cual se realizara mediante encuesta virtual

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 FONSECA



Municipios de influencia

HATONUEVO, BARRANCAS, FONSECA, DISTRACCIÓN, SAN JUAN DEL CESAR, EL MOLINO, VILLANUEVA, URUMITA Y LA JAGUA DEL PILAR

Funcionarios

Dic - 2019

XXX – 2020

Personal de Planta

23

23

Contratistas

10

10

Vacantes

0

0

Cifras poblacionales

Primera Infancia
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población
2019- DANE

28,180

47.605

75.785

Población Sisbén Por Debajo del Corte

28.180

47.605

75.785

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL LA GUAJIRA

LA NIÑEZ EN LA GUAJIRA

MORTALIDAD



32,81

Tasa de mortalidad en menores de 1 año (por 1.000 nacidos vivos)
Nacional - Año: 2016

TASA NACIONAL :16,8

VACUNACION



90,6

Cobertura de inmunización con pentavalente (DPT y Hepatitis) tres dosis en niños y niñas menores de 1 año
Nacional - Año: 2018

TASA NACIONAL :92,46

DESERCIÓN



0,03

Tasa de deserción escolar intra anual de transición a grado once
Nacional - Año: 2017

TASA NACIONAL :4,53

VICTIMAS



12,66

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto armado
La Guajira - Año: 2014

VIOLENCIA



3,79

Tasa de violencia de pareja cuando la víctima es menor de 18 años
Nacional - Año: 2017

TASA NACIONAL :9,15

¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?

 Sistema Único de Información de la Niñez
<http://suin-snb.gov.co/suin/>

 Sistema de Estadísticas Territoriales
<https://terridata.dnp.gov.co/>

OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL No. 3 FONSECA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	526	15.502	43.207.067.839	526	15.502	23.963.420.218
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	-	-	-	-	-
NUTRICIÓN	-	450	1.168.873.842	-	450	842.595.334
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	870	1.379.170.710	-	870	461.326.820
PROTECCIÓN	41	121	810.974.458	41	121	321.139.764



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología virtual

No. de encuestas 573

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 y

maltrato infantil

PRIMERA INFANCIA

NUMERO DE CONTRATO	ENTIDAD	MODALIDAD	MUNICIPIOS	CUPOS
129	Organización Alianza Comunitaria ALCOM	PROPIA E INTERCULTURAL	La Jagua Villanueva El Molino San Juan Distraccion	1020
137	Asociacion Nacional de Emprendimiento Social y Cultural de Colombia - ASONESHCA	PROPIA E INTERCULTURAL	Barrancas Fonseca	2222
141	Fundacion Roberto Villegas	PROPIA E INTERCULTURAL	San Juan Fonseca Barranncas Hatouuevo	1728
153	ORGANIZACIÓN WIWA	PROPIA E INTERCULTURAL	San Juan del Cesar	334
175	Asociacion Wayuu Alaulayuu Apushi	PROPIA E INTERCULTURAL	Distraccion Barrancas Hatouuevo	1278
176	UT. Aimaja Tepichi 20	PROPIA E INTERCULTURAL	Distraccion Barrancas Hatouuevo	707

PRIMERA INFANCIA

NUMERO DE CONTRATO	ENTIDAD	MODALIDAD	MUNICIPIOS	CUPOS
114	Asociacion Mujeres de La Guajira	Hogar Infantil	El Molino Barrancas (papayal) Carreipia	135
118	Fundacion Guajira Naciente	CDI SIN ARRIENDO	La Jagua Urumita Villanueva San Juan Distraccion Fonseca Hatonuevo	2547
119	Asociacion de Madres Trabajadoras - ASOMADORAS	CDI SIN ARRIENDO	Barrancas	465
126	Asociacion de padres de Familia Genith Luque	CDI CON ARRIENDO	El molino Urumita Villanueva San Juan Distraccion Fonseca Hatonuevo	2090

PRIMERA INFANCIA

NUMERO DE CONTRATO	FECHA DEL CONTRATO	ENTIDAD	NIT	MODALIDAD	TOTAL DEL CONTRATO	MUNICIPIOS
181	1/04/2020	Fundacion Para el Fomento de la Educacion La Productividad Y El Desarrollo Socioeconomico de la poblacion Marginal - FUNDEPSA.	900744123-5	Cualificacion	\$ 415.921.968	La jagua, Villanueva, San Juan, Fonseca, Barrancas y Hatonuevo.
182	1/04/2020	Fundacion Para el Fomento de la Educacion La Productividad Y El Desarrollo Socioeconomico de la poblacion Marginal - FUNDEPSA.	900744123-5	HCB - FAMI	\$ 1.382.370.513	La Jagua Urumita Villanueva El Molino San Juan Fonseca Barrancas
176	25/03/2020	Union Temporal Aimaja Tepichi 20	901374963-0	HCB - Comunitario Integral y Agrupado	\$ 301.122.050	Distraccion
185	2/04/2020	UT Comunitaria y Familiar GECOM	901380155-0	HCB - Comunitario Integral y Agrupado	\$ 2.909.220.767	La jagua Villanueva San Juan Fonseca Barrancas Hattonuevo
195	4/04/2020	Asociacion De Autoridades Wayuu de Mayabangloma	901380155-0	HCB- COMUNITARIO	\$ 111.439.423	Fonseca

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Disminución de la desnutrición por el posicionamiento de la modalidad propia intercultural.
- El fortalecimiento de encuentros con padres de familias en los diferentes programas de primera infancia.
- Cualificación del talento humano vinculados en los programas de primera infancia.
- Niñas y niños en tránsito armónico a la educación formal
- Depuración de base de datos de usuarios en casos críticos (cruzados).
- Reactivación de comité de control social en las diferentes UDS
- Vigilancia y control en la operatividad del servicio por parte de cada comité de control social
- Articulación con secretaria de educación para la transición de niños y niñas usuarios de los programas de primera infancia a la educación formal 2019-2020

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Se lograron fortalecer las habilidades técnicas del talento humano de las EAS en GABA.
- Se cualificó al talento humano de las EAS en Hábitos y estilos de vida saludables.
- Se logró el adecuado diligenciamiento del Formato F4. Reporte de presuntos hechos de violencia, lesiones y fallecimientos por parte de las EAS.
- Se obtuvo el compromiso de las EAS en la realización de las actividades en el marco de la conmemoración de las Semana Mundial de la Lactancia Materna (SMLM).
- Se logra que las EAS con reporte de niños y niñas con DNT AGUDA, MODERADA y/o SEVERA realizaron la activación de rutas con el sector salud teniendo en cuenta orientaciones de la circular 101.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Acompañamiento a niños, niñas familias, madres gestantes, a través de mecanismos alternativos, y acompañamientos telefónicos. según la estrategia mis manos te enseñan versión 2°
- Fortalecimiento en los 6 componentes de calidad en la educación inicial.
- Entregas de kit pedagógicos para llevar a cabo el desarrollo del proceso pedagógico según las 14 practicas de cuidado crianza en el hogar.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos entre padres e hijos , y mayor visibilidad del rol de padre a través de el acompañamiento y orientación de los agentes educativos, (mecanismo llamadas telefónicas)
- Seguimiento al desarrollo teniendo en cuenta la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN. acompañamiento psicosocial a las familias.
- Identificación y activación de rutas ante posibles casos de amenaza y vulneración de derechos
- Seguimiento al estado de salud de los niños , niñas
- Entrega de RPP , Ración para preparar una vez al mes
- participación ciudadana y control social
- Formación y cualificación del talento humano a través de Fondos ICETEX, Aula Virtual AVISPA y por valor técnico agregado –BANOPI.

PRIMERA INFANCIA

Retos:

- Lograr el 100% para la vinculación a la educación formal de los usuarios que transitan
- Garantizar la consolidación de los comités de control social que garanticen la transparencia y vigilancia de los programas en el servicio de atención.
- Mantener el 100% Cualificado al talento humano de las EAS con los temas relacionados en los componentes de Familia, comunidades y redes, Salud y nutrición, Procesos pedagógicos y Agentes educativos y protectores

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Caracterización de los niños y adolescentes que ingresan al programa.
- Excelente respuesta de la comunidad en la implementación del programa Generaciones.
- Articulación con los líderes de las comunidades para aportar espacios de desarrollo para los NNA

Retos:

- Fortalecer el liderazgo y empoderamiento de los adolescentes
- Implementación del programa Generaciones 2.0 en medio de la pandemia.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Atender a familias vulnerables
- Atención a comunidades de zona rural dispersa
- Empoderamiento de las comunidades
- Participación activa de los líderes comunitarios
- Seguimiento y acompañamiento a las familias beneficiarias de MI FAMILIA

Retos:

- Estrategia de seguimiento aun en los tiempos de COVID-19

NUTRICIÓN

Logros:

- Se logró que las EAS consoliden la información técnica acorde a las cláusulas contractuales.
- Se obtuvo la participación activa de las EAS en la socialización de las actividades de la estrategia IEC en SAN
- Se lograron fortalecer las habilidades técnicas del talento humano de las EAS en GABA.
- Se cualificó al talento humano de las EAS en Hábitos y estilos de vida saludables.
- Se obtuvo el compromiso de las EAS en la realización de las actividades en el marco de la conmemoración de las Semana Mundial de la Lactancia Materna (SMLM).
- Se socializaron los resultados de la conmemoración de la SMLM por parte de las EAS.
- Se contó con la participación de las EAS en la socialización de la Circular 101 (Activación de ruta con el sector salud).
- Se logra que las EAS con reporte de niños y niñas con DNT AGUDA, MODERADA y/o SEVERA realizaron la activación de rutas con el sector salud teniendo en cuenta orientaciones de la circular 101.
- Se obtuvo la participación de las EAS en la videoconferencia del memorando emitido por el CZ Riohacha 1 sobre las orientaciones en la entrega adecuada de la información del seguimiento nutricional de los usuarios.
- Se logró el compromiso por parte de las EAS en la entrega de la información acorde al seguimiento nutricional de acuerdo al memorando socializado.
- Se logro que las EAS entregaron oportunamente los soportes de actividades para el indicador PA26, PA27, PA162 y PA172.

NUTRICIÓN

Retos

- Supervisar el 100% de las familias usuarias de las modalidades CRN y mil días para cambiar el mundo
- Brindar asistencia técnica al 100% del talento humano de las EAS de las modalidades de primera infancia y nutrición en la guía técnica del componente de alimentación y nutrición.

NUTRICIÓN

Logros:

- Mejoramiento del estado nutricional de las mujeres gestantes a través de acciones que fortalecen las prácticas alimentarias y el acompañamiento en el proceso de gestación.
- Contribución al mejoramiento del estado nutricional de las niñas y los niños menores de cinco años, a través de acciones en salud, nutrición, educación y fortalecimiento familiar y comunitario.
- Mantenimiento y fortalecimiento de factores protectores y transformación de factores riesgo a través de acciones que promueven la autonomía y autogestión familiar.
- Fortalecimiento de las familias en torno a los procesos de lactancia materna exclusiva y total, así como a la adecuada introducción de la alimentación complementaria a las niñas y niños menores de dos años para garantizar su adecuado estado nutricional y el favorecimiento de su desarrollo.
- Acceso a zona rural dispersa para la atención de mujeres gestantes con bajo peso para la edad gestacional y niños con riesgo de desnutrición y/o desnutrición, en donde no hay atención de programas de primera infancia.

Retos:

- Lograr la vinculación del 100% de los niños egresados del programa Mil Días Para Cambiar El Mundo a programas de primera infancia u ofertas de entidades territoriales.
- Comprometer a los padres y/o responsables de los niños y niñas beneficiarios para la garantía de derechos fundamentales.
- Lograr la movilización de las entidades de salud hacia las poblaciones étnicas en zonas rurales dispersas de difícil acceso a centros de salud u hospitales, para garantizar la atención oportuna del 100% de los beneficiarios.
- Cubrir el 100% de población habitante de la zona rural dispersa con criterios de ingreso a la modalidad mil días para cambiar el mundo (riesgo de desnutrición e inseguridad alimentaria), a partir de la ampliación de cobertura.

PROTECCIÓN

Logros:

- ✓ Empoderamiento de las familias sobre su rol dentro del proceso de crianza y protección en la garantía de derechos de los niños y niñas.
- ✓ El fortalecimiento en los proyectos de vida de los niños, niñas y adolescentes con derechos vulnerados
- ✓ Garantizar al 100% los derechos a los niños, niñas y adolescente vulnerados

Retos:

- ✓ Lograr el 100% en la articulación y coordinación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- ✓ Empoderar a las Instituciones del Sistema en su corresponsabilidad frente a la garantía de derechos



6. Informe Implementación del acuerdo de



El futuro
es de todos

gobierno
de Colombia
Paz



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Implementación del acuerdo de paz

Se deben diligenciar sólo si tienen en sus Áreas de influencia municipios PEDET

Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

Logros:

- ✓ Se brindó acompañamiento en la reincorporación de niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo,
- ✓ Se brindó apoyo a la reincorporación de los desmovilizados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo.
- ✓ El ICBF brinda servicio en modalidad propia en ETRC en Ponderos servicios para las familias de los desmovilizados.

Retos:

- ✓ Incrementar la presencia de las instituciones estatales en territorio, con el fin de lograr que las comunidades tengan acceso a seguridad, educación, salud, tierra, infraestructura; que generen oportunidades de desarrollo a través de la articulación de todas las instituciones imprescindible y la contribución de los actores regionales.

Punto 3 Fin del conflicto

Logros:

El ICBF hace presencia en el territorio beneficiando a las familias víctimas con la implementación de los programas y estrategias, desarrollando acompañamiento psicosocial, utilizando herramientas lúdico pedagógicas para prevenir el desplazamiento de las familias

Retos:

- Contribuir a la garantía y goce efectivo de los derechos de NNA con proyectos de vidas estables.

Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

Logros:

El ICBF lleva la oferta institucional al territorio con el objetivo de promover el desarrollo y la protección integral de los NNA, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social, beneficiando a NNA.

Se brinda atención en la zona rural, resguardos, veredas, caseríos.

Retos:

Se pretende lograr la atención de la cobertura del 100% en aras de garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes al igual que sus familias.



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:

1. Atender de manera oportuna eficiente y eficaz las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cumplimiento a la normatividad vigente.
2. **Aumento de** La participación ciudadana a través de las solicitudes de la prestación de servicio en los territorios por medio del link de la lista de espera para ampliación de cobertura.
3. **Calidad y calidez en la atención a los usuarios.**

Retos:

1. Garantizar la oportunidad, calidad y pertinencia frente a las solicitudes que realicen los ciudadanos.
2. Promover y fortalecer la participación ciudadana en las solicitudes tipo sugerencias que faciliten la cualificación de los servicios y programas de la Institución.

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones 236	Solicitud de restablecimiento de derechos	133	Respondidos dentro de los términos establecidos en la ley
	Trámites extraprocesales	103	
Quejas 5	Calidad en el servicio Omisión o extralimitación de deberes	.2 1	
	Oportunidad en el servicio	2	

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Reclamos 23	Prestación adecuada de servicio		
	Asignación de cupos Selección de personal	23	Respondidos dentro de los términos establecidos en la ley
Sugerencias 0		0	
Denuncias 94	Maltrato físico Maltrato por negligencia	94	



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
1. Realizar una mesa de trabajo con los operadores del ICBf, del proceso de primera infancia y padres usuarios para socializar a la comunidad las obligaciones contractuales.	COORDINADORA CENTRO ZONAL FONSECA	26/09/2019



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



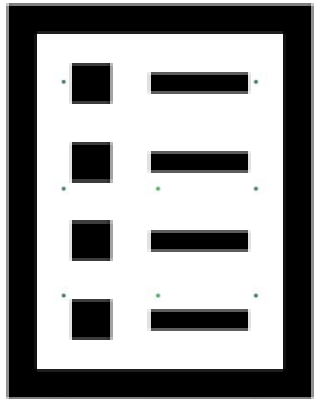
El futuro
es de todos

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**