



# MESA PÚBLICA REGIONAL GUAJIRA

## CENTRO ZONAL MANAURE

*Director (e) Regional  
Félix Joaquín Orozco Mejía*

*Coordinadora  
Jessica Peñaranda Murgas*



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 N°4 Manaure – 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 INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- 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”*

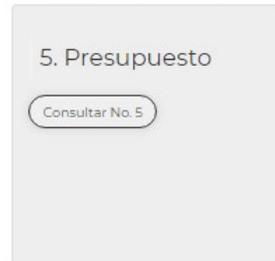
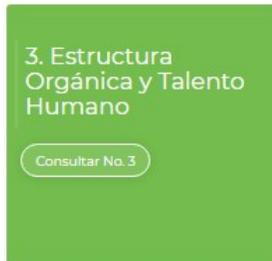
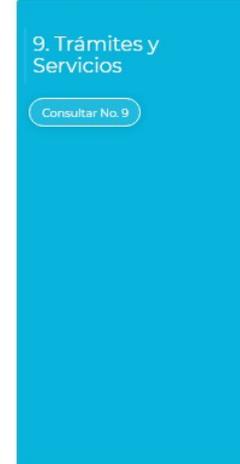
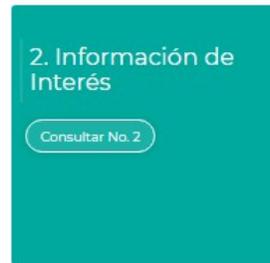
Ley 1952 de 2019

- 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



# 1. Seguridad Alimentaria

- *Entrega física de RFPP*, durante el 2020 se han entregado:
  - ✓ 6.909 Raciones familiares para preparar - RFPP a los usuarios de las modalidades de nutrición (1000 días para cambiar el mundo - CRN).
    - Vinculación a usuarios en con diagnóstico nutricional de riesgo de desnutrición y desnutrición aguda moderada y severa.
    - Suministro de Alimento de Alto valor nutricional a los usuarios vinculados en las modalidades de atención de ICBF, jurisdicción CZ Manauere.
    - Seguimiento a los casos de malnutrición por déficit de los usuarios de las modalidades de nutrición para prevenir la mortalidad infantil.



# 1. Seguridad Alimentaria



- Realización de **29** visitas de verificación en bodega de las Raciones para preparar efectuado a las EAS por parte del equipo del centro zonal.
- **Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial:**
  - **Gestión del Conocimiento**, Convenio ICBF-ICETEX-UNIVERSIDAD NACIONAL: Estrategia IEC (Información, educación, comunicación) en Seguridad Alimentaria y Nutricional potenciando las capacidades técnicas del talento humano del ICBF.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Ante la Emergencia Sanitaria por Covid-19, se implementa "Mis Manos te Enseñan" a través de dos Estrategias de acompañamiento y flexibilización de los servicios de Primer Infancia en este Pilar así:

### Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial:

- ❖ Las 14 practicas de cuidado y crianza en el hogar se fomentaron nuevas dinámicas de funcionamiento en las familias de los usuarios que han permitido comunicación constante a través de los siguientes acompañamientos:
  - Comunicación alternativa en zonas rurales y dispersas, con cuñas radiales, voz a Voz, carteleras informativas carteleras entre casas y en las comunidades de acuerdo al Mapeo entregado por las EAS`.
  - Acompañamientos telefónicos 558.911 por las EAS a las familias usuarias.



# Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial



# Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### ❖ Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial:

#### Gestión del Conocimiento.

- Formación y cualificación de enlaces institucionales, de Secretaría de Educación, Prosperidad Social e ICBF; enlaces comunitarios; agentes educativos, rectores y docentes de instituciones educativas sobre una pedagogía de tránsito armonioso, para la garantía en la continuidad del derecho a la educación de niños y niñas en Mesa Intersectorial.
- Conformación de los comités de Control Social.
- Articulación en las mesas municipales de tránsito armónico para los Niños y Niñas que ingresan al Sistema educativo formal. 2019- 2020-2021.
- Talento Humano en Formación Titulada SENA en Atención a la Primera Infancia 75 Agentes Educativos.
- Se han fortalecido en seguimiento al desarrollo de los Niños y las Niñas a través de las redes entre familias, agente comunicativo/madres comunitario y las comunidades.
- Asistencias técnicas y Acompañamiento del equipo Primera Infancia Centro Zonal a las EAS en los espacios de Jornada de reflexión pedagógica. "Mis Manos te enseñan- Vamos a la Jornada".

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



### 3. Prevención de violencias



# 3. Prevención de violencias

Ante la Emergencia Sanitaria por Covid-19, se implementa "Mis Manos te Enseñan" a través de dos Estrategias de acompañamiento y flexibilización de los servicios de Primer Infancia en este Pilar así:

## Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar y acompañamiento psicosocial:

- Diligenciamiento de Formato por parte de las EAS:

F4 a1lm5 pp formato de reporte de presuntos hechos de violencia lesiones y fallecimientos de los usuarios

Reporta al Centro Zonal los siguientes resultados:

- ✓ Junio: se presentaron 3 casos de presuntos hechos de violencia, Lesiones y Fallecimientos de Usuarios.
- ✓ Julio se presentaron 2 casos de presuntos hechos de violencia, Lesiones y Fallecimientos de Usuarios.
- ✓ Agosto se presentaron 2 casos de presuntos hechos de violencia, Lesiones y Fallecimientos de Usuarios

# 3. Prevención de violencias

## Implementación de 14 prácticas de cuidado y crianza:

- ❖ Fortalecimiento de procesos pedagógicos con las familias en el marco de las prácticas de cuidado y crianza y los retos establecidos orientados a enriquecer los vínculos afectivos y familiares.
- ❖ identificación de posibles casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos; articulación con redes protectoras, participación ciudadana y control social para la prevención de factores de riesgos psicosociales que puedan desencadenar situaciones de violencia al interior de las familias de los niños/niñas y mujeres gestantes usuarios, activación de rutas.

# 3. Prevención de violencias

En situaciones priorizadas para identificar situaciones de contagio o fallecimientos asociados al virus, alertas sociales como desabastecimiento, situaciones emocionales como ansiedad, miedo o enojo, aportando al bienestar de la salud mental de las familias durante el tiempo de aislamiento preventivo.

El equipo de apoyo a la supervisión del centro zonal quienes también identifican este tipo de situaciones, realizan seguimientos vía remota (teléfono) para la verificación de la entrega de cantidades e inocuidad de las Raciones Para Preparar (RPP) y la prestación del servicio en las diferentes UDS adscritas al CZ y administradas por las EAS.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

- **Registro de Entrada:**

Plataforma TEAMS:

- Registro de Asistentes mediante link con listado de Asistencia.
- Tiempo estimado: 1 hora y 30 minutos.
- Pregunta Generadora: Realizadas por el equipo del Centro Zonal y la Audiencia responderá por **Chat**.  
(Expectativas y motivación a la participación comunitaria)

- **Pregunta Poderosa:** Realizadas por el equipo del Centro Zonal y la Audiencia responderá a través del **Chat**, favoreciendo la participación y transparencia a través de un dialogo abierto en tiempo real.

- **Relatoría:** A través de acta se relaciona detalladamente todo lo ocurrido durante el desarrollo de la Mesa de Publica, para evidenciar y servir de insumo a quienes le realizan seguimiento y control. Al finalizar el evento se acuerda cuándo y cómo se enviará la relatoría o el acta a todos los participantes.

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

- Próximos Pasos: (compromisos)
  - ✓ Al finalizar el evento antes del registro de salida, son los compromisos adquiridos en la Mesa.
- Registro de Salida:
  - ✓ Preguntas realizadas por el equipo del Centro Zonal y la Audiencia responderá la encuesta virtual a través del Chat.



# MESA PÚBLICA

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 N° 4 MANAURE



# CENTRO ZONAL N° 4 MANAURE



Municipios de influencia	Manaure	
Funcionarios	Dic - 2019	AGOSTO – 2020
Personal de Planta	21	19
Contratistas	17	17
Vacantes		2

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	20.959	33.574	124.619
Población Sisbén Por Debajo del Corte	3.250	8.814	27.645

# CENTRO ZONAL N° 4 MANAURE



Municipios de influencia	Uribía		
Funcionarios	Dic - 2019	AGOSTO – 2020	
Personal de Planta	21	20	
Contratistas	17	17	
Vacantes		2	

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	33.909	55.252	205.051
Población Sisbén Por Debajo del Corte	6.736	18.155	64.990

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL LA GUAJIRA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## La niñez en Manaure - La Guajira

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?



Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos (2016)

Tasa departamental: 32,81 • Tasa Nacional: 16,8



Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año (2018)

Cobertura departamental: 90,6 • Cobertura Nacional: 92,5



Tasa de deserción intra anual en educación básica secundaria (2017)

Tasa departamental: 3,74 • Tasa Nacional: 6,84



Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 12,66



Tasa de violencia intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 74,04 • Tasa Nacional: 155,78

### ¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su municipio por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

### ¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).



## ¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## La niñez en Uribia - La Guajira

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?



Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos (2016)

Tasa departamental: 32,81 • Tasa Nacional: 16,8



Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año (2018)

Cobertura departamental: 90,6 • Cobertura Nacional: 92,5



Tasa de deserción intra anual en educación básica secundaria (2017)

Tasa departamental: 3,74 • Tasa Nacional: 6,84



Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 12,66



Tasa de violencia intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 74,04 • Tasa Nacional: 155,78

### ¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su municipio por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

### ¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).

## ¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.



## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL N° 4 Manaure

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto	Unidades	Cupos	Presupuesto
			asignado			comprometido
			(Mill)			(Mill)
PRIMERA INFANCIA	1.412	30.615	90.457.802.866	1.426	30.372	56.886.189.495
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		2250			0	
NUTRICIÓN	1	930	3.376.542.549	1	930	2.047.510.483
FAMILIAS Y COMUNIDADES		950	950.000.000		923	0
PROTECCIÓN	19	23	149.677.855	2	4	18.258.842

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**

# Metodología:

VIRTUAL TEAMS EN VIVO.

**No de encuestas: 516**

**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.**

# ATENCIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 5 AÑOS Y 11 MESES 29 DÍAS EN LAS MODALIDADES DE PRIMERA INFANCIA.



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- ✓ Como logros se tiene el 99 % de cobertura atendida en las distintas modalidades de atención, de los 30.615 cupos contratados se está brindando atención a la fecha a 30.394 beneficiarios en 1.418 unidades de servicio a través de 22 Entidades Administradoras de servicio ejecutando 24 contratos.
- ✓ El presupuesto asignado para los municipios de Manaure y Uribia, entendiéndose que hay unidades de servicios en los dos municipios pero que son atendidas por el Centro Zonal Manaure, el presupuesto se ha ejecutado a la fecha en un 62,9 % haciendo falta 4 meses para terminar la presente vigencia.
- ✓ Durante la emergencia sanitaria ocasionada por la Pandemia del virus COVID – 19, se ha logrado realizar por parte de las 24 EAS un total de 558.911 acompañamientos telefónicos

## Retos:

- ✓ Se espera lograr completar la cobertura de beneficiarios atendidos en un 100%.
- ✓ Igualmente alcanzar el 100 % de ejecución del presupuesto asignado para los municipios de Manaure y Uribia.
- ✓ Acompañamiento a los usuarios, por mes, de 6 llamadas mínimas; este reto no se ha podido lograr debido a las dificultades de conectividad asociado tanto al usuario, por carencia de equipos de comunicación, como a la red de interconexión para contactar por vía telefónica a los mismos.

# MODALIDADES DE ATENCIÓN PRIMERA INFANCIA

## INSTITUCIONAL

La modalidad institucional es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, 11 meses y 29 días podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años (sala cuna) y hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad. Siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar.

### SERVICIO DE LA MODALIDAD

- CDI Centro de Desarrollo Infantil
- Hogares Infantiles
- Hogares Empresariales
- Hogares Múltiples
- Desarrollo Infantil en Establecimiento de Reclusión



## FAMILIAR

Esta modalidad funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles, concertados y gestionados por la EAS. Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años

### SERVICIO DE LA MODALIDAD

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF)
- Hogares Comunitarios de Bienestar (FAMI)

# MODALIDADES DE ATENCIÓN PRIMERA INFANCIA

## PROPIA E INTERCULTURAL

Esta modalidad funciona principalmente en los territorios étnicos, zonas rurales y rurales dispersas del país.

Se define con base en:

- El fortalecimiento y la pervivencia cultural.
- Una particular comprensión del territorio.
- Una estructura social y política propia en la que se desarrolla la cotidianidad.

## SERVICIO DE LA MODALIDAD

- Encuentros con el entorno y las prácticas tradicionales:
- Encuentros en el hogar:
- Encuentros comunitarios:
- Encuentros grupales para mujeres gestantes y niños menores de 18 meses:



## COMUNITARIA

Se plantea como un escenario de acogida para las niñas y niños menores de 4 años 11 meses y 29 días, El diseño de esta modalidad se basa en la amplia experiencia de los hogares comunitarios de bienestar HCB

## SERVICIO DE LA MODALIDAD

- HCB FAMILIAR
- HCB AGRUPADO
- UNIDADES BASICAS DE ATENCION

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Establecer por medio de la resolución 4187 de 16 de julio de 2020 las modificaciones al lineamiento técnico de Generaciones Étnicas para adaptar la atención a las condiciones de salubridad y emergencia sanitaria generadas por la pandemia Covid-19 y los mandatos del gobierno frente a esta situación.
- Concertar con las comunidades focalizadas los protocolos de atención, combinando actividades presenciales y virtuales, mediatizadas por las guías de trabajo en el hogar.
- Llegar a territorios históricamente excluidos de la oferta como Sabanas de Manaure, Jonjoncito, Cabo de la Vela, Troncal del Caribe .

## Retos:

- Desarrollar las actividades por vías remotas con los medios tecnológicos insuficientes con que cuenta el territorio.
- Implementar los componentes y actividades del Programa Generaciones Étnicas con Bienestar en la mitad del tiempo habitual de operación.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Implementar protocolo de atención remota mediante el anexo A2.MO4.PP del Manual Operativo de Territorios Étnicos con Bienestar, ante la declaración de emergencia sanitaria establecida por el gobierno nacional de Colombia por causas del Covid-19
- Ampliar el espectro de atención con la modalidad a zonas históricamente desatendidas como Bahía Honda, Musichi, Sabanas de Manaure, con base en análisis de las vigencias anteriores, solicitudes de comunidades y autoridades étnicas, fallos de tutela, etc.

## Retos:

- Atender a 950 familias indígenas wayuu de Uribia y Manaure, implementando los protocolos de bioseguridad para prevenir la propagación del C-19.
- Fortalecer a los equipos de trabajo de los operadores para la ejecución de los contratos, especialmente a los dinamizadores comunitarios, quienes se encargaran del 80% de la implementación, dando cumplimiento al anexo A2.MO4.PP, en cuanto a evitar la intervención directa de agentes externos en las comunidades.
- Realizar seguimiento y supervisión a la ejecución de los contratos por medio remotos.

# NUTRICIÓN

## Logros:

- Articulación con los actores del SNBF para seguimiento de los casos en condición de vulnerabilidad
- Durante el 2020 se han recuperado 1044 niños/niñas con diagnóstico nutricional de Riesgo de desnutrición aguda
- Durante el 2020 se han recuperado 379 mujeres gestantes con diagnóstico nutricional de Bajo peso para la edad gestacional
- Durante el 2020 se han recuperado 80 niños/niñas con diagnóstico nutricional de Desnutrición aguda moderada / severa, usuarios de la modalidad CRN.

## Retos:

- Garantizar la vinculación inmediata de los usuarios que egresan de las modalidades de Nutrición a los servicios de Primera Infancia, con el objetivo de prevenir la recaída del estado nutricional.
- Que los niños con desnutrición aguda moderada y severa reciban su valoración y atención inmediata por parte del sector salud
- Traspasar las barreras de la cultura wayúu para que los niños y niñas con desnutrición aguda moderada y severa puedan recibir su tratamiento nutricional.

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Atención a los casos denuncias y de solicitud de restablecimiento de derechos de niños niñas y adolescentes, reportados en el centro Zonal Manaure.
- Realizar acciones de verificación de derechos a niños niñas y adolescentes, dentro del tiempo establecido del decreto 1878 de 2018

## Retos:

- Tramites administrativos y autorización de desplazamientos, para atender las acciones de verificación de derechos de niños niñas y adolescentes con derechos vulnerados amenazados e inobservados.
- Desplazamientos geográficamente extensos a zona rural dispersa de difícil acceso(vías en mal estado).
- Malas condiciones del terreno, por el estado climatológico impidiendo el acceso a lugar y el cumplimiento del objetivo.



# 7. Informe

## P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



PÚBLICA

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

## Logros:

- Dar respuesta a todas las PQRS que son direccionadas por el centro zonal, por los equipos que tengan inherencia en el proceso de manera oportuna y clara.
- A través de los PQRS se da a conocer situaciones que se presentan en las prestación de servicios en las comunidades, UCA y/o UDS.

## Retos:

- Dar respuesta a todas las peticiones dentro de los términos establecidos por ley superando las expectativas de los usuarios.
- Poner a disposición de los usuarios los canales de atención de ICBF

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitudes de restablecimiento de Derechos	209	6 días
	Tramites Extraprocesales	132	3 dias
	Información y Orientación	357	1 dia
Quejas	Demora en la Atención	145	8 días
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	132	10 dias
Sugerencias			



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

<b>Compromiso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b> (Dentro de la vigencia)
<b>Realizar acciones de articulación para el fortalecimiento de la participación de los agentes que hacen parte del SNBF.</b>	<b>Coordinadora Centro Zonal Manaure.</b>	<b>Año 2019</b>

# EVIDENCIAS DE COMPROMISOS CUMPLIDOS

- Articulación con alcaldía del municipio de Manaure en la fase tres de (TAN) Territorios Amigos de la Niñez.
- Articulación del sistema nacional de Bienestar Familiar con Agentes Educativos, a través de la Mesa de transito armónico en el municipio de Uribí para hacer seguimiento a los avances propuestos para el plan de acción y realizar la base de datos y Excel del transito.
- Asistencia Técnica para prestar el servicio en SPBF impulsando los procesos, la implementación de las políticas, planes y programas de bienestar familiar.

	<b>PROCESO</b> MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	24/09/2018	
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 5	Página 1 de 5	
<b>ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 4</b>				
Hora:	9:00	Fecha:	Diciembre 2 de 2019	
Lugar:	Centro Zonal No. 4			
Dependencia que Convoca:	Sistema Nacional de Bienestar Familiar			
Proceso:	ARTICULACION DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR CON AGENTES ACTIVOS			
Objetivo:	Fortalecer la articulación desde el SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR y la coordinación del Centro Zonal No.4 con los agentes activos del SLNB de los municipios de Manaure y Uribí.			
<b>Agenda:</b> Fortalecer la articulación desde el SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR y la coordinación del Centro Zonal No.4 con los agentes activos del SLNB de los municipios de Manaure y Uribí.				
<b>Desarrollo:</b> El SNBF es el conjunto de agentes e instancias de coordinación y articulación, que relacionados buscan dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal.				
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entre los principales objetivos del SNBF podemos son primordialmente</li><li>2. Lograr la Protección Integral de la primera infancia, la infancia y la adolescencia y promover el fortalecimiento familiar, a través de una respuesta articulada y oportuna del Estado bajo el principio de corresponsabilidad con la familia y la sociedad;</li><li>3. Promover la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas de primera infancia, infancia y adolescencia y de fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional y territorial con enfoque diferencial;</li><li>4. Lograr que la primera infancia, la infancia y la adolescencia y el fortalecimiento familiar sean una prioridad social, política, técnica y financiera en los ámbitos nacional y territorial;</li><li>5. Mejorar el ejercicio de la participación y movilización social en torno a la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y al fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional y territorial Evaluar y hacer seguimiento del estado de realización de los derechos de niñas, niños y adolescentes.</li></ol>				
Los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar a nivel local son:				
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcaldías</li><li>• Centros zonales del ICBF</li></ul>				

[https://icbfgob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/helda\\_gutierrez\\_icbf\\_gov\\_co/Ej8S17ckJnZInaYoagr5HogBNlItfG4N9IRJz3C-LTccVw?e=Rbnoqx](https://icbfgob-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/helda_gutierrez_icbf_gov_co/Ej8S17ckJnZInaYoagr5HogBNlItfG4N9IRJz3C-LTccVw?e=Rbnoqx)

# Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF.

## Logros:

- Asistencia técnica a entidades territoriales Uribia y Manaure en el ciclo de gestión de Políticas Publicas de NNA.
- Seguimiento a las entidades territoriales Uribia y Manaure en la inclusión de Derechos de NNA y Familias en los PDT.
- Monitoreo a en la operatividad de las instancias de manera virtual.
- Articulación con los actores del SNBF en pro de la garantía de los Derechos de los NNA.
- Seguimiento a la implementación del MGT en el Municipio de Uribia.

## Retos:

- Operatividad y fortalecimiento a las instancias del SNBF en el cuatrienio
- Fortalecimiento en materia de Políticas Publicas en los municipios de influencia.
- Materialización de los Compromisos en beneficio de los Niños, Adolescentes y las Familias surgidos en las distintas Instancias.



# 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 priorizados 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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

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

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





# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

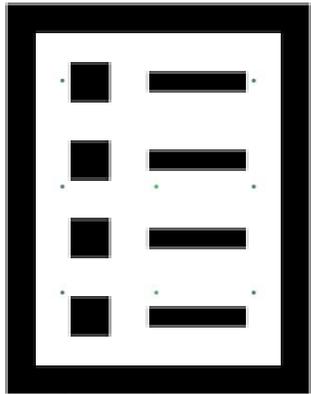


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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**