



MESA PÚBLICA

REGIONAL HUILA CENTRO ZONAL GARZÓN

Coordinadora

Marleny Rivera Sánchez



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 Garzón – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa (Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días. en las modalidades de primera infancia)
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior (operatividad de la modalidad generaciones 2.0 en el municipio)
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

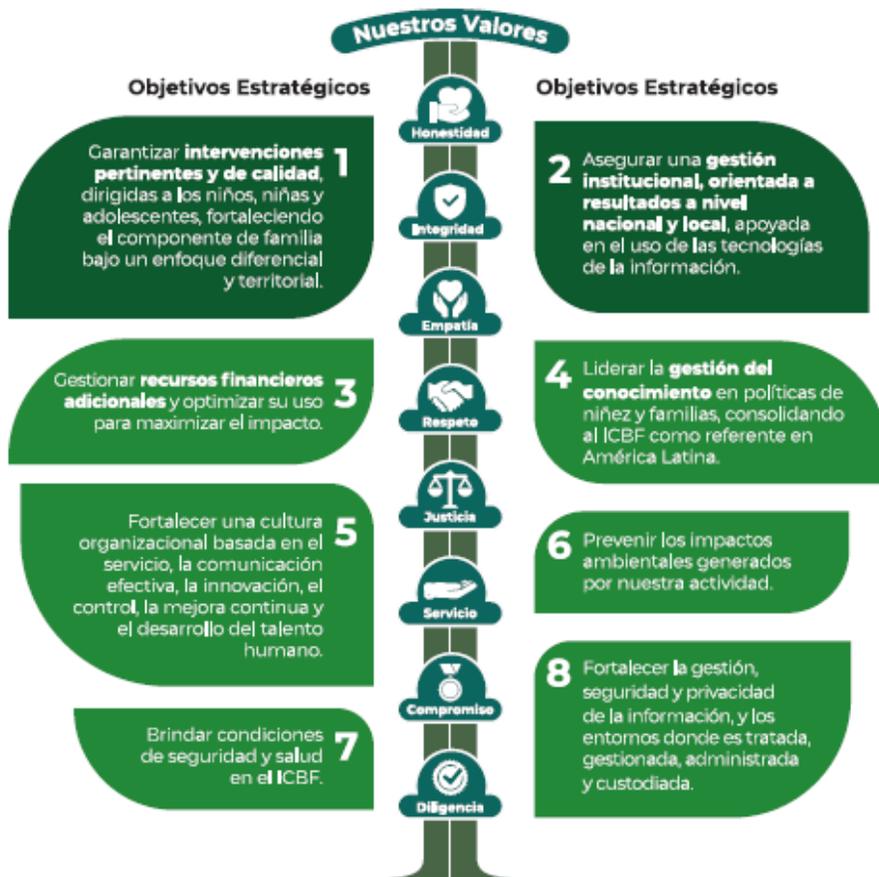


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

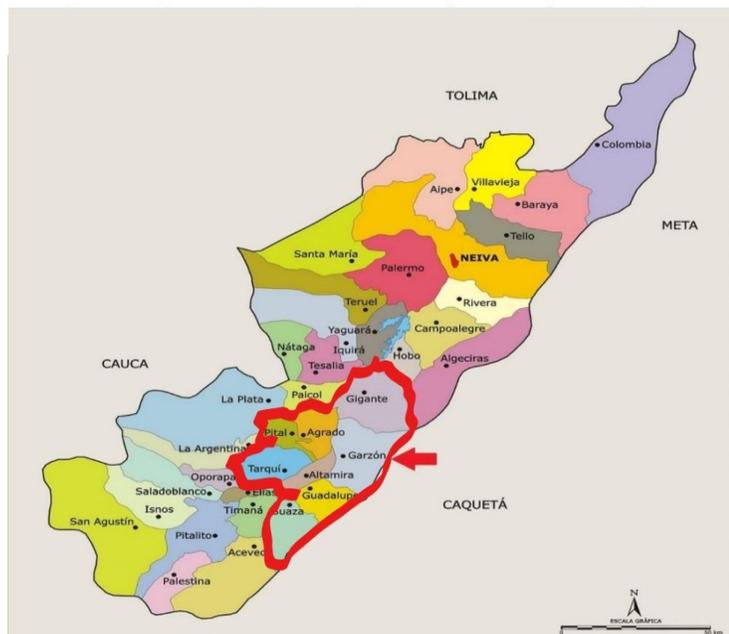
Misión:

• 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

CENTRO ZONAL GARZON



Municipios de influencia	GARZON, GIGANTE, AGRADO, PITAL TARQUI, ALTAMIRA, GUADALUPE Y SUAZA	
Funcionarios	Dic - 2019	30-08- 2020
Personal de Planta	21	21
Contratistas	7	8
Vacantes	5	3

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	29.663	54.164	225.882
Población Sisbén Por Debajo del Corte	15.809	38.316	194.044

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”*

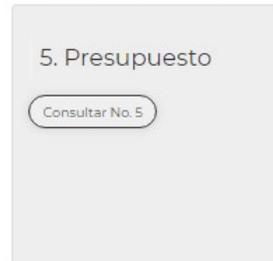
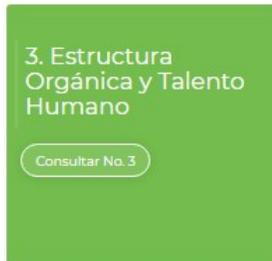
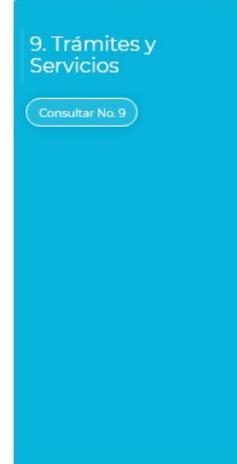
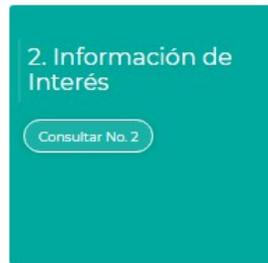
Ley 1952 de 2019

- 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 *



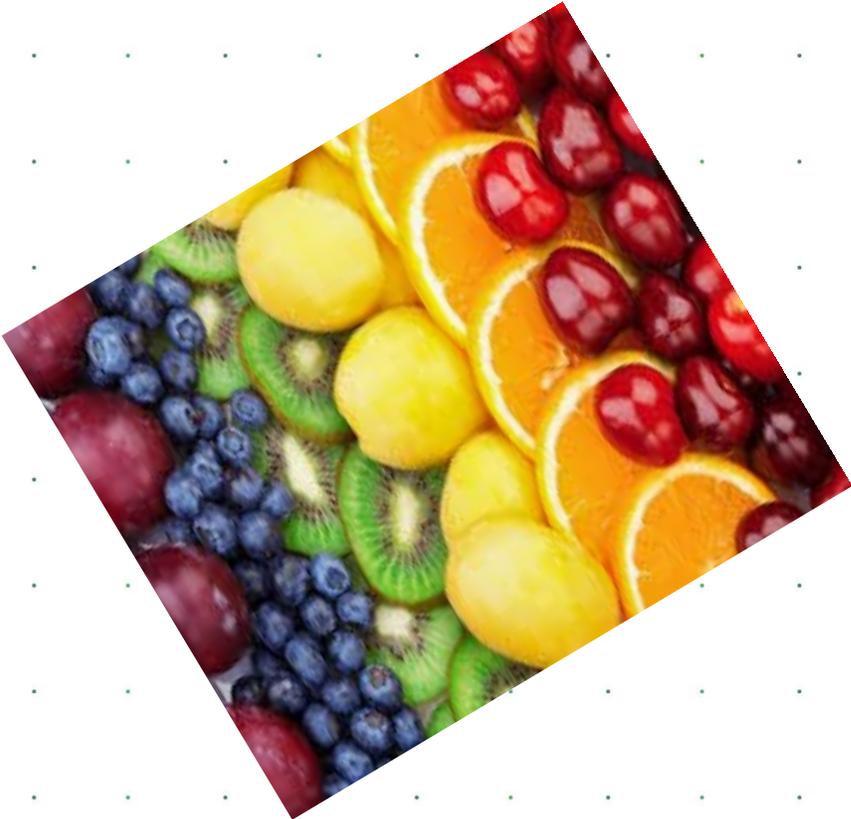
¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- 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



- Implementación de nuevas minutas de alimentos que incrementen la cantidad de frutas, verduras, carnes y huevo para la primera infancia, asegurando así una alimentación de calidad que cumple con requerimientos nutricionales de los niños, niñas, mujeres gestantes y lactantes
- Fortalecimiento del sistema de seguimiento nutricional.
- Implementación del Plan Ni1+ con articulación de actores del sistema nacional de Bienestar, con el fin de disminuir las muertes de niños y niñas menores de 5 años de edad por causas asociadas a la desnutrición, contribuyendo al logro de las metas propuestas en el Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Fortalecimiento a la complementación alimentaria teniendo en cuenta los hábitos y costumbres, respaldando la soberanía alimentaria de la región.



- Atención a los niños y niñas, a través de la entrega de raciones para preparar a los usuarios de los servicios de primera infancia, como acción inmediata que impacte de forma positiva en la garantía de su seguridad alimentaria y nutricional, como acción de promoción de los derechos y el bienestar de las niñas y los niños. Esta medida se mantendrá durante el término que dure la suspensión temporal de los servicios de atención, con el fin de prevenir la desnutrición infantil.
- implementación de la minuta patrón circunstancias especiales para las entregas de la RRP para garantizar el aporte nutricional de los niños y niñas de los servicios de primera infancia.
- En el Municipio se presta el servicio de la Modalidad 1000 días para cambiar el mundo, Es una modalidad de atención extramural que tiene por objetivo promover el desarrollo de niñas y niños en sus primeros mil días de vida a través de la implementación de acciones que contribuyen a la prevención de la desnutrición crónica, mediante la promoción de condiciones adecuadas de nutrición y salud, al tiempo que se fortalecen las capacidades familiares orientadas a la generación de entornos protectores.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- Continuidad en la prestación del servicio mediante la estrategia Contacto sin contagio por la Emergencia sanitaria a causa del COVID – 19.
- Acompañamiento a las familias mediante la implementación de la estrategia Mis manos te enseñan, Experiencias de Cuidado y crianza en el hogar:
- Orientación a las familias sobre el cuidado y crianza de los niños desde la Gestación para potenciar su desarrollo integral.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos en las familias a raíz del aislamiento preventivo.
- Entregas del 100% del Kit Pedagógico a las familias usuarias.
- Identificación de Experiencias Significativas



3. Prevención de violencias

Logros

- Sensibilización a las familias sobre la protección de los derechos de niñas y niños, las formas de violencia y las consecuencias que afectan su sano desarrollo.
- Identificación de presuntos hechos de violencia a través del acompañamiento telefónico realizado por el talento humano.
- Seguimiento y acompañamiento psicosocial a los casos identificados.
- Activación oportuna de rutas en los casos de detección de Violencia intrafamiliar, maltrato infantil o cualquier otra situación que ponga en riesgo la vida de los niños, niñas y mujeres gestantes.





3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

* AUDIENCIA VIRTUAL

- Cámaras y micrófonos desactivados.
- Exposición inicial de la administración.
- Disposición de link para generación de preguntas al final de la exposición.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.
- Link para encuesta de satisfacción.
- Link para asistencia.

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**

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – MUNICIPIO GIGANTE



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



¿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.

La niñez en Gigante - Huila

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



15,25

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

Tasa departamental: 17,26 • Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



100,26

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

Cobertura departamental: 92,2 • Cobertura Nacional: 92,5

Deserción



16,02

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

Tasa departamental: 14,24 • Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



55

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

Porcentaje departamental: 15,29

Violencia



14,52

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 196,71 • Tasa Nacional: 155,78

*NRI: No registra información para el indicar

Datos con fuente SUIN (2019).

¿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.

¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

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



Sistema de Estadísticas Territoriales

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

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



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL GARZON

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	426	9.030	\$19.048	415	8.837	\$11.271
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	0	950	\$442	0	550	\$72
NUTRICIÓN	0	20	\$58	0	20	\$36
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	198	\$358	0	198	\$164
PROTECCIÓN	35	74	\$716	34	68	\$306



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

La metodología empleada para la aplicación de la consulta previa fue de manera virtual a 78 residentes del municipio de Gigante Huila.

El tema elegido por las partes interesadas fue Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Supervisión en sitio y seguimiento telefónico a la entrega de Ración para preparar y Kit Pedagógico a las Unidades de Servicio y Entidades Administradoras del Servicio.
- Asistencia técnica a Entidades Administradoras del Servicio, talento humano y Unidades de Servicio de las diferentes modalidades de atención en los municipios de injerencia del centro zonal, de acuerdo a la flexibilización del servicio por la Emergencia Sanitaria a causa del COVID – 19 buscando calidad y pertinencia en los servicios.
- Seguimiento en los Comités Técnicos Operativos de los avances relacionados con la parte presupuestal y operativa propuesta para la ejecución de los contratos de aportes de las diferentes modalidades de atención.
- Atención integral a los usuarios a través de la flexibilización del servicio mediante la implementación de la Estrategia “MIS MANOS TE ENSEÑAN”
- Promoción y prevención de los diferentes tipos de violencias.

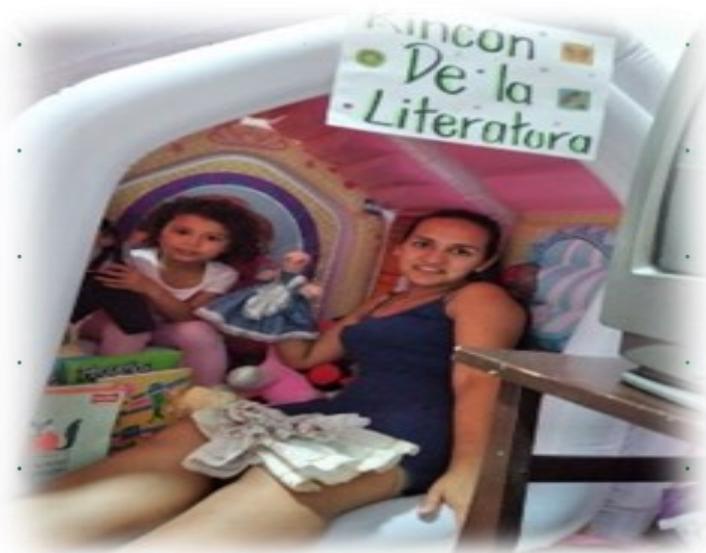
PRIMERA INFANCIA

Retos:

- Lograr la articulación del SNBF para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente (Ley 1804 del 2016) para el reconocimiento, la protección y la garantía de los derechos de las mujeres gestantes y la primera infancia en cada territorio
- Movilizar a la población para que se empoderen de su papel activo en la garantía de los derechos de la infancia y así, se brinden servicios de calidad en el municipio.
- Concientizar a las familias beneficiarias de la importancia de hacer parte de los procesos desarrollados en las diferentes modalidades, quienes brindan herramientas para que se de un cambio o transformación al interior de la dinámica familiar.

PRIMERA INFANCIA

- Evidencias del trabajo realizado con las familias



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Promover la protección integral y proyectos de vida de los niños, niñas y adolescentes, a partir de su empoderamiento como sujeto de derechos y fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el estado, propiciando la consolidación de entornos protectores para los NNA, en todos los municipios del departamento del Huila en la modalidad tradicional y rural.

Retos:

- Identificar los intereses vocacionales de los NNA a partir de su participación e interrelación en los encuentros vivenciales.
- Apoyar la creación y el fortalecimiento de redes sociales entre NNA pertenecientes a diferentes grupos, permitiendo la construcción, los vínculos y la generación de tejido social.
- Promover la participación de la familia, propendiendo por la construcción conjunta de acciones encaminadas al cuidado, a la protección de los NNA y al fortalecimiento de la familia como principal entorno protector.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Potenciar las capacidades individuales y colectivas con familias en situación de vulnerabilidad, a través de una intervención psicosocial que conlleva acciones de aprendizaje - educación, de facilitación y de gestión de redes para fomentar el desarrollo familiar y la convivencia armónica.

Retos:

Propender por el respeto de los derechos de las familias y sus integrantes.

Fortalecer a las familias para que a través del principio de corresponsabilidad generen entornos protectores en el cuidado y crianza de sus hijos.



NUTRICIÓN

Logros:

- Brindar una alimentación saludable (completa, equilibrada, variada, suficiente, adecuada e inocua) que contenga todos los nutrientes (macro y micronutrientes) que el organismo requiere para su adecuado funcionamiento y así mejorar el estado nutricional de los niños y niñas que se encuentren vinculados a nuestro programas.
- Realizar atención personalizada a cada uno de los niños y niñas que presenten malnutrición, lo cual se enfoca en un seguimiento nutricional y educación alimentaria, trabajando los estilos de vida saludables con los NNA y sus familias.
- Llegar a los diferentes sectores rurales con nuestro Programa: Desarrollo Infantil en Medio Familiar, a través de la atención integral y contribuir a mejorar el estado nutricional con la entrega de la ración familiar para preparar y alimento de alto valor nutricional (Bienestarina), logrando la recuperación, mejoramiento y/o manteniendo en el estado nutricional de la población de: niños, niñas, madres gestantes y lactantes.

NUTRICIÓN

- Con el fin de continuar con los seguimiento nutricionales a niños y niñas atendidos en los servicios de primera infancia se implementó el formato de seguimiento telefónico al estado de salud para seguimiento y atención de los usuarios que presentan desnutrición aguda.
- Con Articulación del SNBF, se remiten los niños, niñas y madres gestantes con malnutrición ya sea por déficit o exceso, para la atención en salud y así realizar el seguimiento correspondientes por las diferentes áreas de atención

NUTRICIÓN

Retos:

Sensibilizar a los padres de familia a través de la educación nutricional con el fin de mejorar el estado de nutricional de los niños y niñas que están presentado malnutrición por exceso, con el fin de desarrollar su autorregulación y la autonomía ya que son claves en el comportamiento alimentario y en el desarrollo infantil.

Disminuir los porcentajes de desnutrición aguda asociada a la alta vulnerabilidad social y a la falta de consecución de los alimentos, a través de un enfoque preventivo que se abordan en cada uno de nuestros programas.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

Capacitación a las comisarias de familias relacionado en los temas de infancia y adolescencia.

Articulación de los programas de protección (hogares sustitutos, internado), para la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

La atención integral e incluyente a favor de los niños, niñas y adolescentes indígenas, apoyo a la jurisdicción indígena en materia de restablecimiento de los derechos.

Retos:

- Fortalecer el cumplimiento del principio fundamental de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo la triada: “Familia, Sociedad y Estado” (corresponsabilidad).
- Consolidación del modelo de atención con familias de niños y adolescentes bajo Protección.
- Generar acciones para acompañar a las familias durante la institucionalización de los menores de edad, facilitando su bienestar emocional, permitiéndoles que construyan herramientas para brindar apoyo a sus hijos y que fortalezcan los vínculos de afecto y cuidado.
- Brindar acompañamiento durante la preparación para la salida de las instituciones y el posterior reintegro a los hogares, especialmente en el caso de los jóvenes adolescentes que salen del SRPA y de quienes estuvieron bajo protección.



6. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

CANALES NO PRESENCIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



Página Web: www.icbf.gov.co donde se encuentran las opciones **Chat, Videollamada, Llamada en línea y Formulario para peticiones.**



WhatsApp: 320 239 16 85, 320 865 54 50 ó 320 239 13 20



Línea Gratuita Nacional: 018000918080 Disponible 24 horas



Denuncias Anticorrupción: 018000918080 Opción 4 y correo electrónico anticorrupcion@icbf.gov.co



Teléfono Fijo y Celular Sin Importar Operador: 141

Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co

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

Logros:

- Cumplimiento de los indicadores de servicio y atención encontrándose **en rango optimo con un 100% de cumplimiento**, logrando así la gestión oportuna de las peticiones.
- Para el año 2019 el CZ Garzon presento Un resultado en las encuestas de satisfacción del 4,7 siendo 5,0el rango mas alto.

Retos:

- Para el año 2020 disminuir las alertas de eventos críticos en el canal presencial optimizando los tiempos de espera.
- Continuar en el rango optimo 100% de cumplimiento en los indicadores de servicio y atención.
- Alcanzar el rango máximo en las encuestas de satisfacción de servicio , realizadas al proceso de relación con el ciudadano.

Tipos	Principios y Motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Información y orientación	2439	Inmediata
	Tramite de Atención Extraprocesal.	830	Atendido de acuerdo a los términos de Ley.
	Información y orientación con tramite	591	Agendamiento de cita: inmediato
	Solicitud restablecimiento de derechos(SRD)	1486	Atendido de acuerdo a la ley de infancia y adolescencia (Ley 1098 de 2006)
Quejas	Incumplimiento, abuso extralimitación de deberes o funciones.	2	100%
	Demora de la atención(omitir, negar,retardar,entrabar asuntos...prestación del servicio.	4	100%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes.	10	100%
	Incumplimiento de Obligaciones.	6	100%
	Incumplimiento de obligaciones contractuales	3	
Sugerencias	Felicitaciones y agradecimientos.	15	100%



**BIENESTAR
FAMILIAR**



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



8. 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
- 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

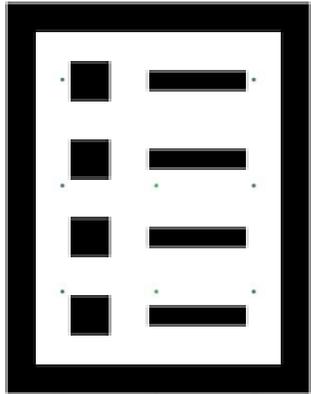
Gobierno
de Colombia



**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**