



PÚBLICA

# MESA PÚBLICA

## REGIONAL HUILA

### CENTRO ZONAL LA GAITANA

**Coordinadora:**  
**Maria Leydi Perdomo Gonzalez**



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 La Gaitana – 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

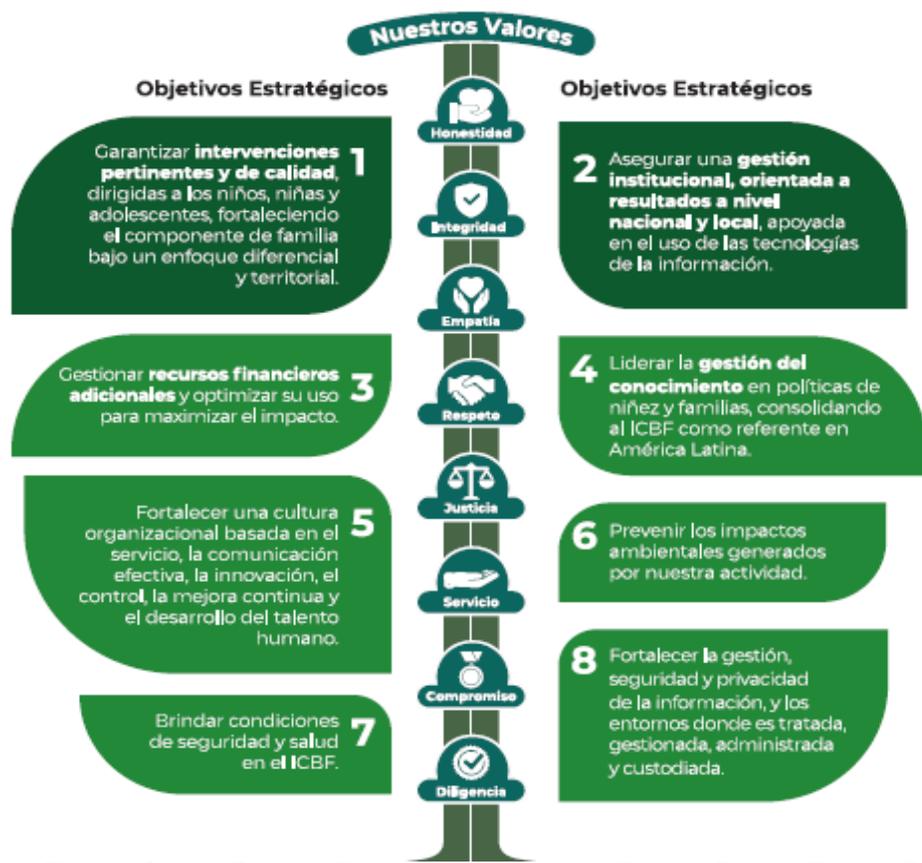


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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:

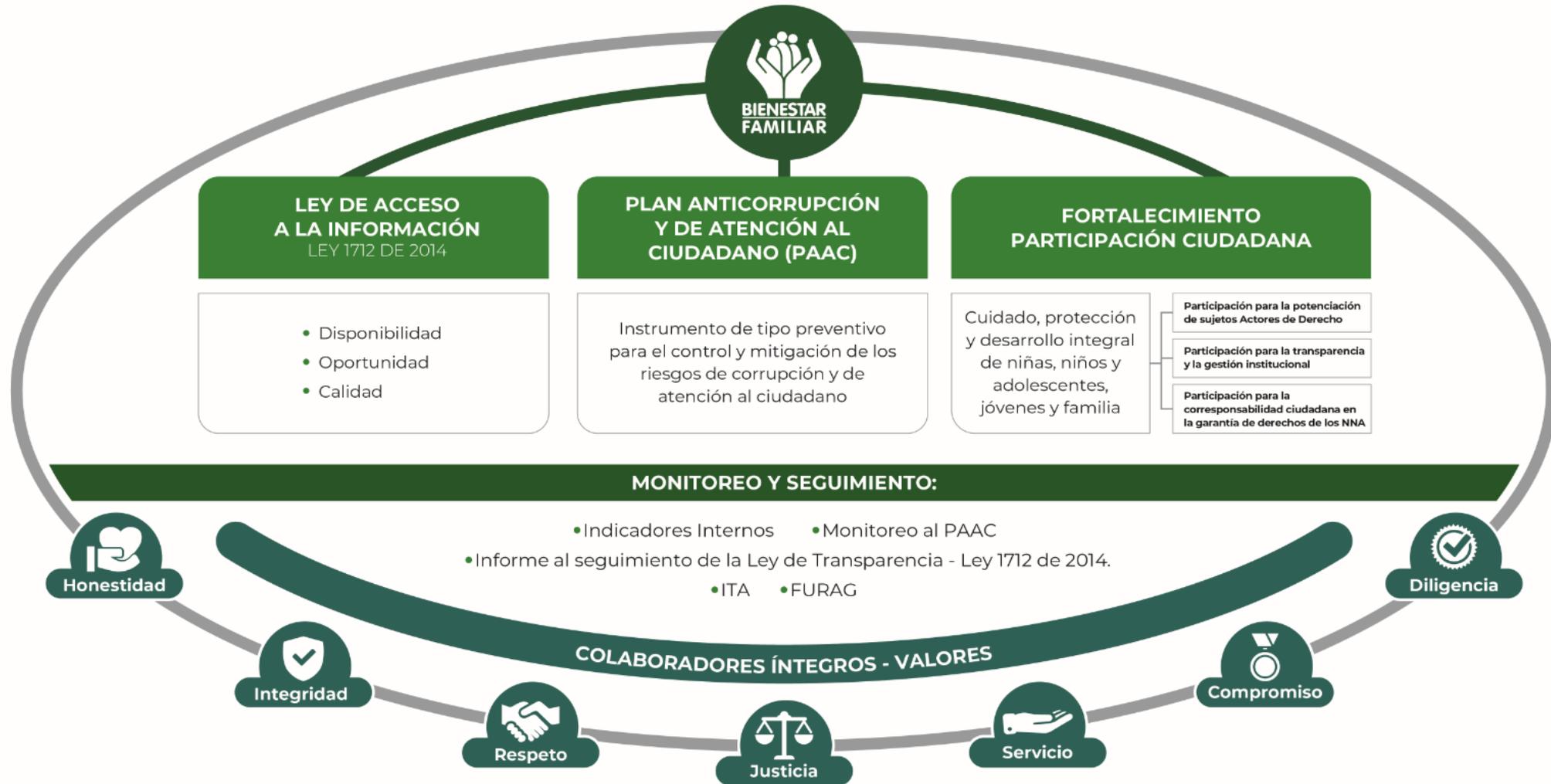
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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 el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

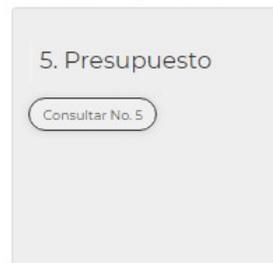
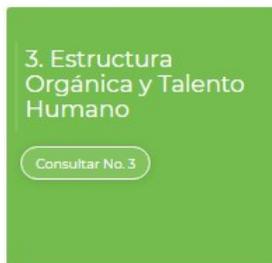
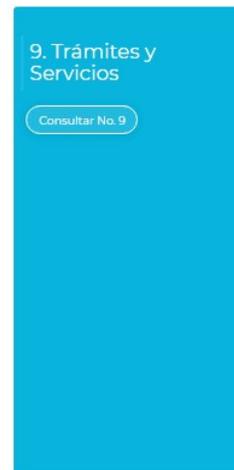
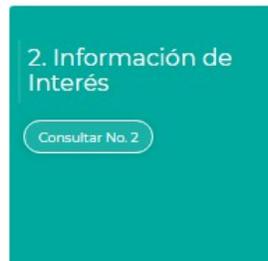
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

## Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

# RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



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

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

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Seguridad Alimentaria
2. Ecosistema Pedagógico y Educativo
3. Prevención de violencias

# 1. Seguridad Alimentaria

- Logros

- Desarrollo de estrategias para dar continuidad al funcionamiento de las modalidades y en especial al componente de alimentación y nutrición a través de: distribución de ración vacacional en el mes de Marzo y ración para preparar a partir del mes de Abril, la cual se ha venido entregando con una periodicidad mensual hasta la fecha.
- Ración para preparar basada en un solo grupo de edad 6 meses a 5 años la cual tiene un aporte nutricional mas amplio que permite la inclusión de miembros de la familia.
- Para las Gestantes y lactantes se aumento la cantidad de leche de la ración para preparar.
- 100% de los niños con SSS, carnet de vacunación, crecimiento y desarrollo.
- 100% de gestantes con afiliación a SSS.
- Los productos que se entregan cumplen con especificaciones técnicas que son revisadas y aprobadas por nutricionista CZ ICBF
- Cada unidad cuenta con un plan de saneamiento y manual de buenas practicas de manufactura para cumplir con los requisitos de higiene necesarios para entregar al usuario un producto en optimas condiciones, los cuales fueron ajustados con medidas preventivas para el covid 19; estos planes fueron revisados y aprobados en comité técnico del CZ la Gaitana

# 1. Seguridad Alimentaria

- Cada unidad cuenta con un protocolo de enfermedades prevalentes en la infancia y de enfermedades transmitidas por alimentos con el fin de brindar orientación frente como proceder (Ruta) en caso de que se presente alguno de estas situaciones.
- A pesar de que se ha presentado desabastecimiento de alimentos en el país a través de intercambio de alimentos se ha entregado la ración con el aporte nutricional establecido de acuerdo a la minuta, dentro de los intercambios realizados esta el atún por huevos, la leche en polvo por leche líquida y de algunas leguminosas como el frijol por lenteja o alverja.
- A pesar de que no se ha podido realizar control de medidas antropométricas, se ha realizado seguimiento telefónico al estado de salud de los niños. En el caso de los niños que en la primera toma mes: Febrero y Marzo presentaron algún tipo de malnutrición se activó la ruta informando a los padres de familia y a la EPS de cada niño.
- Cumplimiento de los protocolos establecidos en bioseguridad para la entrega de las raciones para preparar.
- Educación alimentaria y nutricional a través de la socialización de protocolos : plan de saneamiento básico, manual de BPM, enfermedades prevalentes de la infancia, enfermedades inmunoprevenibles, enfermedades transmitidas por alimentos, prácticas de cuidado y crianza, lactancia materna, hábitos de vida saludable.
- Estrategias de comunicación a través de herramientas virtuales que permiten el contacto permanente con los usuarios

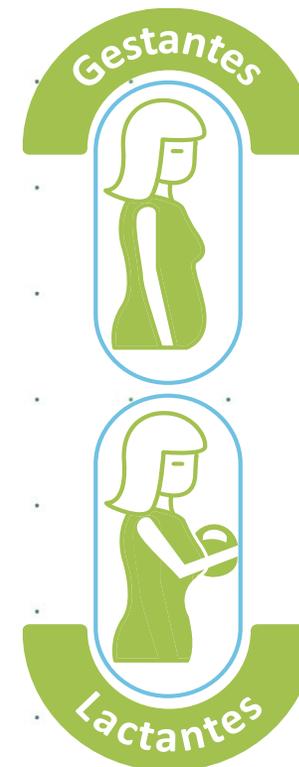
# Ración Para Preparar - Minuta patrón NN 6 meses a 5 años



Ración para preparar mensual – RPP							
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia	Intercambios	Cantidad		
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1000 g	1 vez al mes	Leche de vaca líquida Huevo	13.5 litros 30 unidades		
	Pastas alimenticias enriquecidas	1000 g					
	Avena en hojuelas	500 g					
	Harina de trigo	500 g					
	Harina de maíz	500 g					
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	1800 g					
Carnes, huevos, Leguminosas y Mezclas vegetales	Atún en agua	525 g					
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g					
	Frijol	1000 g				Frijol, lenteja	500 gramos c/u
	Bienestarina Más	900 g					
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya	1000 cc					

# Ración Para Preparar - Minuta patrón: Mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia

Ración para preparar mensual - RPP							
Grupo de alimento	Alimento	Cantidad en peso bruto	Frecuencia	Intercambio	Cantidad		
Cereales, raíces, tubérculos y plátanos	Arroz blanco	1500 g	1 vez al mes	Leche líquida	20 litros		
	Pastas alimenticias enriquecidas	1500 g					
	Harina de maíz	2000 g					
	Harina de trigo	1000 g					
Leche y derivados lácteos	Leche de vaca entera en polvo	2700 g				Huevo + leguminosa	30 unidades y 500 gr. lenteja, 500 gr. de arveja
Carnes, huevos, Leguminosas y Mezclas vegetales	Atún en agua	1050 g					
	Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades)	1650 g					
	Frijol	1000 g					
	Lenteja	1000 g					
	Bienestarina Más	900 g					
Aceites	Aceite de girasol, maíz o soya	1000 cc					
Azúcares	Panela	1000 g					



## RACIONES ENTREGADAS: Marzo-Agosto

Servicio	Mes						TOTAL
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	
Hogar Infantil	100	100	100	100	100	100	600
CDI	112	112	112	112	112	112	672
HCB 0-5	56	56	56	56	56	56	336
FAMI	60	60	60	60	60	60	360
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>328</b>	<b>1968</b>

# consideraciones

La canasta incluye varios grupos de alimentos de las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos para la población colombiana (cereales y derivados de cereales, leche, atún, huevos, leguminosas, alimentos de alto valor nutricional como la Bienestarina, aceites y azúcares).

El aporte de la canasta responde al requerimiento por grupo de edad de 6 meses a 5 años de las niñas, niños, mujer gestante y madre lactante.

La alimentación de las niñas y niños es un proceso de corresponsabilidad entre el ICBF y los padres de familia.

La canasta corresponde al consumo de 30 días.

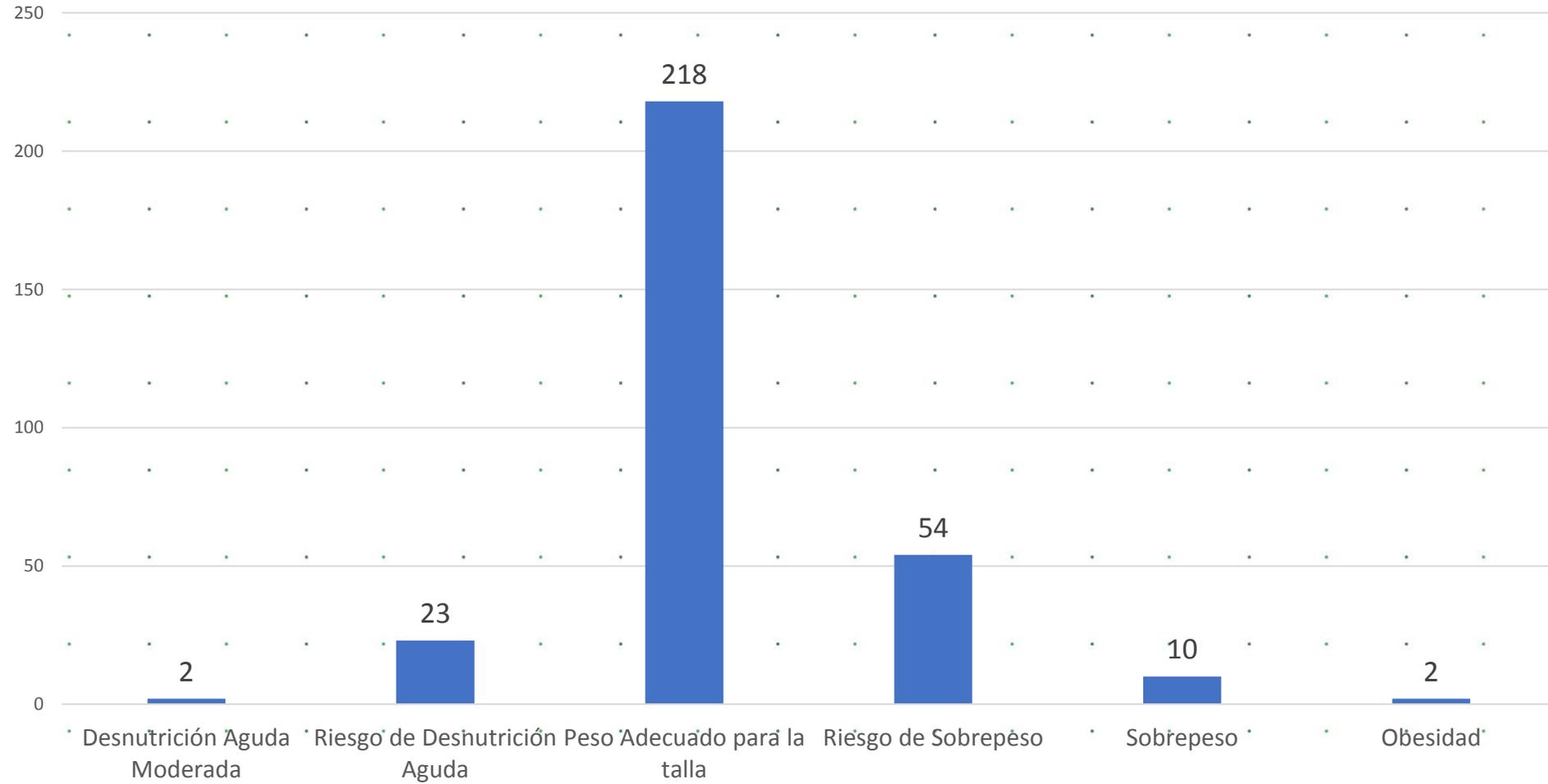
Algunos productos de la canasta pueden ser modificados dependiendo de su disponibilidad en la región y bajo los lineamientos de intercambio definidos por el ICBF.

Esta ficha aplica únicamente para la entrega de la canasta a partir del mes de mayo.

Se analizaron 450 g de Bienestarina Más para consumo mensual. Se entregará una bolsa de 900 g cada 2 meses.

Alimento Para la Mujer Gestante y Madre en Período de Lactancia o Bienestarina Más.

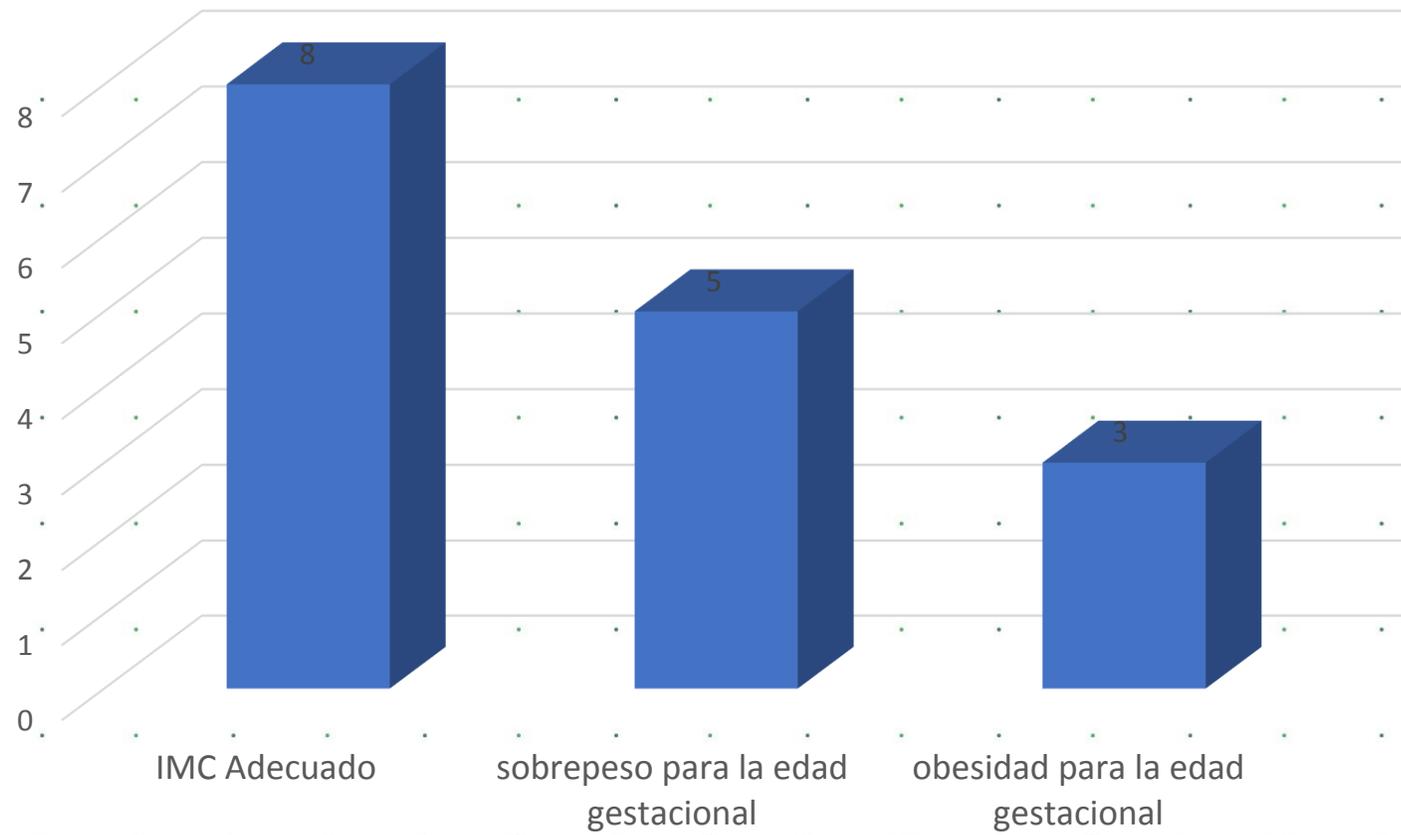
## SEGUIMIENTO NUTRICIONAL NIÑOS



# Seguimiento nutricional por servicio

DIAGNÓSTICO NUTRICIONAL							
Servicio	Niño atendidos	Desnutrición Aguda Moderada	Riesgo de Desnutrición Aguda	Peso Adecuado para la talla	Riesgo de Sobrepeso	Sobrepeso	Obesidad
Hogar Infantil	100	2	9	70	16	2	1
CDI	112 *	0	9	81	15	4	0
HCB 0-5	56	0	1	37	14	3	1
HCBFAMI	44	0	4	30	9	1	0
TOTAL	312	2	31	218	54	10	3
nota:	* Niños con valoración nutricional 109 debido a que tres niños ingresaron después de la primera toma.						

### Seguimiento Nutricional Gestantes FAMI

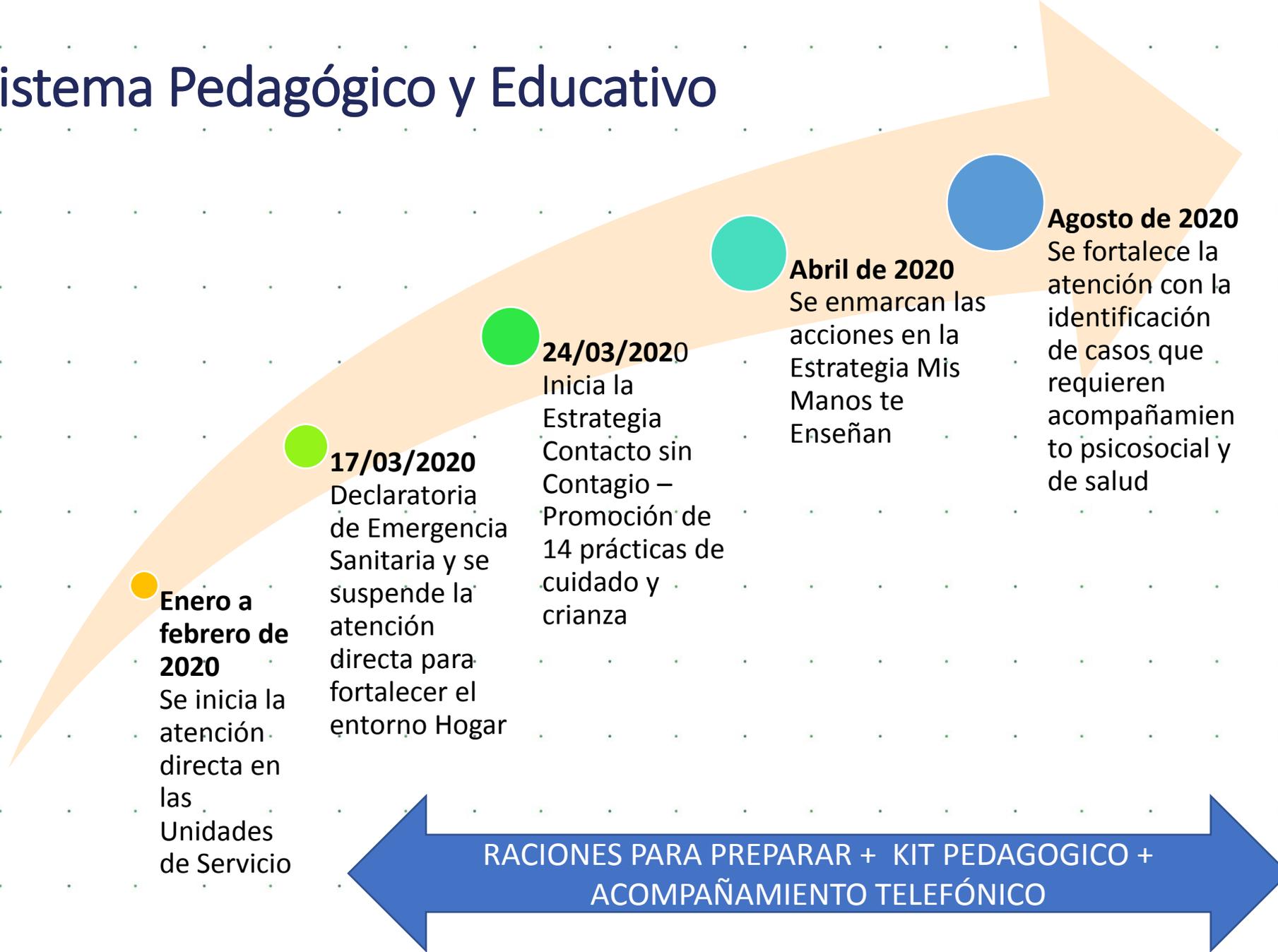


# Seguimiento Nutricional Gestantes



DIAGNOSTICO NUTRICIONAL				
Servicio	Gestantes atendidas	IMC Adecuado	Sobrepeso para la edad gestacional	Obesidad para la edad gestacional
FAMI	16	8	5	3

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### LINEA DEL TIEMPO

MARZO 19 AL  
14 DE ABRIL

15 DE ABRIL AL  
17 DE AGOSTO

18 DE  
AGOSTO AL 31  
DE DICIEMBRE



- 14 PRACTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA
- ACOMPAÑAMIENTOS TELEFONICOS
- ENTREGA DE RPP



- 14 PRACTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA
- RETOS DE LA SEMANA
- FORMATO DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFONICO
- SEGUIMIENTO AL DESARROLLO
- APLICATIVO SPES
- SISTEMA CUENTAME
- ENTREGA DE RPP
- PRIMERA ENTREGA DE KID PEDAGOGICO



- 14 PRACTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA
- EXPLORACIONES DE LA SEMANA
- PLANEACION PEDAGOGICA CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- TALLERES DE FORMACION A FAMILIAS MENSUALES
- FORMATO DE ACOMPAÑAMIENTO TELEFONICO
- APLICATIVO SPES
- SISTEMA CUENTAME
- ENTREGA DE RPP
- ENTREGA DE 2 (SEP Y DIC) KID PEDAGOGICO SEGÚN LA EDAD
- ENTREGA DE PLEGABLES MENSUALES

### 3. Prevención de violencias

- Se orienta y acompaña a las familias en el desarrollo de las 14 prácticas de cuidado y crianza; se realiza identificación de posibles casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos; se articulan redes protectoras, de participación ciudadana y control social.
- Se realiza Acompañamiento Psicosocial a las familias en situaciones priorizadas para identificar situaciones de contagio o fallecimientos asociados al virus, alertas sociales como desabastecimiento, situaciones emocionales como ansiedad, miedo o enojo, y comportamentales como cualquier tipo de violencia.

#Mis Manos  
**Te Enseñan**

**Experiencias de cuidado  
y crianza en el hogar**  
en tiempos de Coronavirus



### 3. Prevención de violencias

- En el marco del acompañamiento telefónico con las familias, los agentes educativos, madres y padres comunitarios deben identificar si en el tiempo de confinamiento se han presentado o agudizado situaciones de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos que se generan a partir de la presencia de los diferentes tipos de violencia como el castigo físico, la intrafamiliar, de pareja, física, sexual, psicológica, negligencia, entre otras
- Ante la identificación de una de estas situaciones, el agente educativo, madre o padre comunitario que está realizando el acompañamiento telefónico, y conoce del hecho, debe activar la ruta de atención ante casos de amenaza o vulneración de derechos correspondiente, partiendo del principio del Interés Superior del Niño.



### 3. Prevención de violencias

Se da importancia de la calidad de las relaciones familiares, la prevención de las violencias con énfasis en la promoción de los derechos y la capacidad protectora de las familias

El fortalecimiento del vínculo afectivo a través de la alimentación, la importancia de establecer normas y límites

Interacciones de calidad, la sensibilidad del cuidado, la promoción del buen trato.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

**Inicio:** Consulta previa, con el diligenciamiento de la encuesta, para conocer la temática de interés, que se desarrolla en el evento de la Mesa Pública

**Difusión:** invitación por medio de correo electrónico, video de invitación, carteles ubicados en puntos estratégicos comunicando el evento en el municipio de Hobo

**Ejecución del evento:** Exposición de los resultados de la gestión del CZ en el tema definido.

- . Preguntas, inquietudes se harán al final de la exposición a través del chat y previas al evento.

- . Para participar deberán levantar la mano y el moderador otorgará el espacio.

- . Se ubicara en el chat el Link para el registro de participantes y el

- . Link para el registro de asistencia

**Finaliza:** Con el registro de las preguntas y las respuestas que surjan en el evento.

- . Las PQRS en la MP se les dará el tratamiento una vez se registren en SIM

# 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



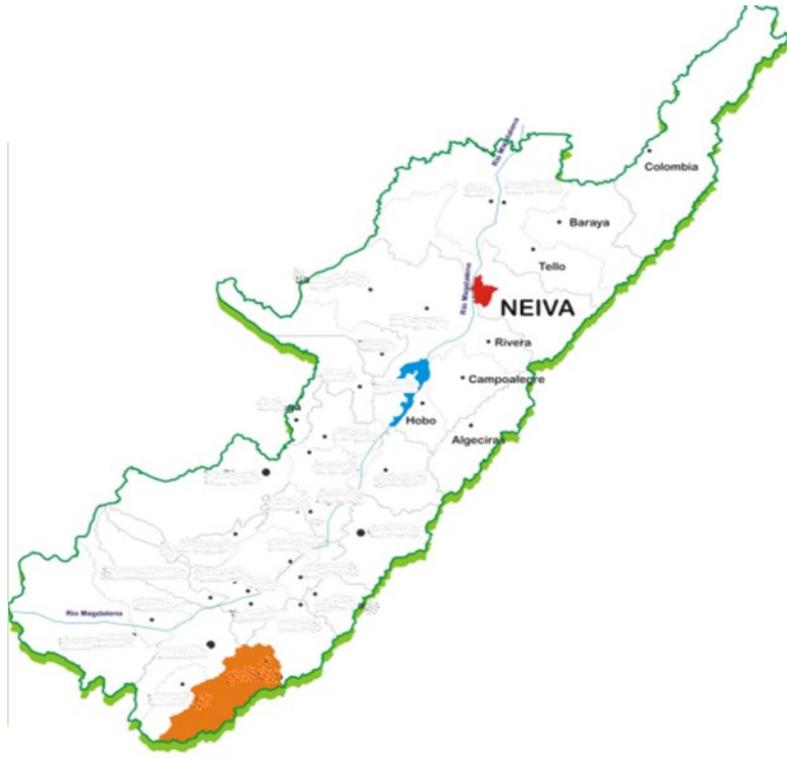
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL LA GAITANA



Municipios de influencia

Neiva, Algeciras, Baraya, Campoalegre, Colombia, Hobo, Tello y Rivera

Funcionarios

Dic - 2019

30-08- 2020

Personal de Planta

50

49

Contratistas

14

16

Vacantes

5

5

Cifras poblacionales Departamento

Primera Infancia  
(0 - 5 años)

Niñez y Adolescencia  
(6 - 17 años)

Total población

Proyección de población  
2019- DANE

44.118

92.793

474.452

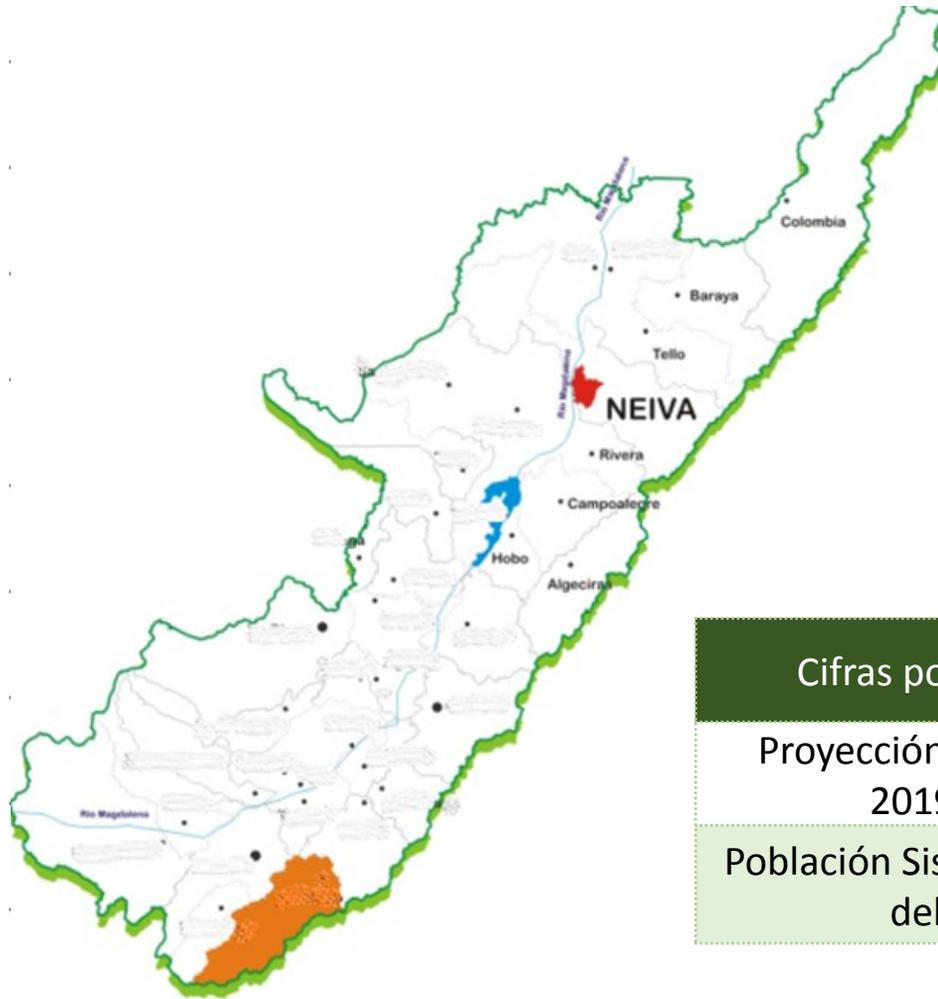
Población Sisbén Por Debajo del Corte

28.286

70.853

385.170

# CENTRO ZONAL LA GAITANA



Municipios  
de  
influencia

Neiva, Algeciras, Baraya,  
Campoalegre, Colombia, Hobo, Tello y  
Rivera

## CIFRAS MUNICIPIO DE HOBO

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	875	1656	7387
Población Sisbén Por Debajo del Corte	579	1486	7948

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – MUNICIPIO HOBO



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 Hobo - Huila

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

#### Mortalidad



16,42

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

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

#### Vacunación



84,29

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

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

#### Deserción



8,61

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

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

#### Víctimas



50

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

Porcentaje departamental: 15,29

#### Violencia



114,51

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

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

\*NRI: No registra información para el indicador

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 LA GAITANA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	465	10.712	\$25.928	467	10.728	\$15.478
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	1	1.068	\$585	1	18	\$81
NUTRICIÓN	0	90	\$263	0	90	\$166
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	396	\$716	0	396	\$154
PROTECCIÓN	64	332	\$2.817	58	221	\$1.496

# OFERTA DEL ICBF EL MUNICIPIO DE HOBO

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	10	328	\$881	10	328	\$530
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		75	\$44			
NUTRICIÓN						
FAMILIAS Y COMUNIDADES						
PROTECCIÓN						



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Metodología empleada: virtual**

**Aplicación de encuestas: virtual**

**No de encuestas: 109**

**Tema elegido por las partes interesadas:**

**Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia**

# PRIMERA INFANCIA: LOGROS

Potenciar el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia a través de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral, con estrategias pertinentes, oportunas y de calidad para el goce efectivo de los derechos



# RETOS

Favorecer el proceso de desarrollo integral de la primera infancia en el **entorno hogar**, brindando herramientas de cuidado y crianza y apoyo psicosocial a las familias, en el marco de los seis componentes de calidad de la educación inicial en el marco de la atención integral.



# CÓMO SE FORTALECE LA EDUCACIÓN INICIAL EN EL ENTORNO HOGAR

## Planeación Pedagógica

centrada en el fortalecimiento de las 14 prácticas de cuidado y crianza.



**Experiencias semanales** encaminadas a crear espacios intencionados para que las familias y cuidadores se conecten con las niñas, niños y mujeres gestantes en la cotidianidad del hogar y las prácticas se apropien.

## Acompañamiento

**telefónico** a las familias y realización de los talleres para el fortalecimiento de las familias

**Entrega del kit pedagógico** que contempla cartilla y elementos para la realización de actividades

# LOGROS

1. Fortalecimiento del rol de las familias en la promoción de la educación inicial en casa, para garantizar que el hogar sea un verdadero ambiente protector donde se construye confianza de cara a los nuevos retos que se presentan durante y después de la pandemia.

2. Con la cartilla Mis Manos Te Enseñan se ha logrado orientar 14 prácticas de cuidado y crianza, entendidas como habilidades o experiencias que se consiguen o adquieren con la realización continuada de un comportamiento, acción o actividad, para potenciar el desarrollo infantil de los niños y niñas de los programas

3. Promover procesos de participación y movilización social en torno a la protección integral de los niños y las niñas en primera infancia, constituyéndose como una prioridad social, política, técnica y financiera

4. Implementación de los servicios de educación inicial con un enfoque de atención integral, buscando garantizar que todos nuestros niños y niñas de 0 a 5 años tengan acceso a toda nuestra oferta de servicios, de acuerdo con los referentes técnicos elaborados para tal fin y en el marco de la Política de Estado.

5. Propiciar encuentros con las familias de las niñas y niños usuarios de las modalidades y servicios de primera infancia, a través de medios virtuales, radiales u otros medios alternativos de comunicación que están presentes en el municipio de Hobo

# RETOS

Transformación de los saberes y la práctica pedagógica en la resignificación del sentido de la educación inicial a través del trabajo virtual de las docentes con las familias de todas las modalidades de atención a la Primera Infancia.

Involucrar a la Familia en la Corresponsabilidad frente al Desarrollo Integral, de los Niños y Niñas de Primera Infancia, garantizando el cumplimiento de las atenciones para disminuir los niveles de vulneración de derechos en todas las modalidades.

Lograr una movilización social que promueva el cambio de concepciones y percepciones de la sociedad frente a la primera infancia.

Continuar el seguimiento oportuno a la calidad en la prestación de los servicios y la correcta ejecución de los recursos destinados para la atención de la primera infancia.

De marzo al mes de agosto

# Fortaleceremos a las familias en su rol de cuidado y la crianza en el Hogar para potenciar el desarrollo infantil

## Práctica 1:

Alimentar adecuadamente a niñas y niños de acuerdo con las características de su momento de desarrollo

## Práctica 2:

Adoptar medidas saludables de preparación, manipulación, conservación y consumo de los alimentos.

## Práctica 3:

Asegurar que las niñas y niños reciban los cuidados necesarios para una buena salud.

## Práctica 4:

Brindar apoyo a la mujer gestante y en periodo de posparto con los cuidados adecuado

## Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón en los momentos clave.

## Práctica 6:

Mantener la casa limpia y dar un tratamiento adecuado a las excretas, las aguas residuales y los residuos sólidos.

## Práctica 7:

Proteger a la familia de moscas, cucarachas, ratas, zancudos, murciélagos y otros animales que representan un peligro para la salud.

## Práctica 8:

Tomar las medidas adecuadas para tener agua segura para consumo y aseo personal

## Práctica 9:

Tomar medidas adecuadas para prevenir accidentes en el hogar y su entorno.

## De agosto a septiembre

# Fortaleceremos a las familias en su rol de cuidado y la crianza en el Hogar para potenciar el desarrollo infantil

### **Práctica 10:**

Fomentar el desarrollo de la autonomía de niños y niñas:

### **Práctica 11:**

Acompañar la construcción de la identidad promoviendo la participación de niños y niñas en las rutinas y las decisiones del hogar

### **Práctica 12:**

Promover la construcción de normas y límites, explicándoles a los niños y niñas, actividades y situaciones cotidianas de la familia

### **Práctica 13:**

Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura como niños y niñas desde la gestación

### **Práctica 14:**

Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

- ❑ Se cuenta con autoridad administrativa Comisaria de Familia a nivel territorial, encargada de atender las peticiones de restablecimiento de derechos de NNA, así como las solicitudes de inobservancia y violencia intrafamiliar.
- ❑ Se tiene oferta de servicios para garantizar la atención y articulación interinstitucional de las medidas de protección por amenaza o vulneración de derechos, adoptadas por las autoridades administrativas en el marco del proceso PARD.
- ❑ Contamos con rutas de atención establecidas a nivel territorial, institucional e intersectorial, socializadas y operativizadas
- ❑ A nivel territorial se cuenta con Hogar de Paso, para la ubicación inicial de los NNA que requieran una medida de protección

## Retos:

- ❑ Promover la asistencia técnica desde el nivel nacional, regional y zonal para las autoridades administrativas y los equipos interdisciplinarios miembros de las comisarías de familia y defensorías de familia
- ❑ Promover, el fortalecimiento de la Comisaria de Familia con equipo interdisciplinario completo en la Comisaria de familia del Municipio de Hobo.
- ❑ Instar al ente territorial para que se dé continuidad a la medida de atención inicial de Hogar de Paso y garantía de medios para transporte en caso de traslado a otros servicios de protección que sean requeridos.
- ❑ Continuar con la articulación del SNBF para atención y garantía de derechos de los NNA.



# 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:

- Peticiones atendidas dentro de los términos de ley
- Se realiza presentación del portafolio de servicios por parte del funcionario de la oficina de servicios y atención diariamente.
- Mejoramiento de las relaciones con el cliente interno y externo dando aplicabilidad a las características para la excelencia del servicio mencionadas en la Guía de gestión de peticiones Quejas, reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF.
- Contar con la Herramienta Digital de asignación de Turnos DIGITURNO
- Continuidad de la atención en tiempos de emergencia sanitaria por los medios virtuales.

## Retos:

- Atender las necesidades propias de nuestra comunidad y área de influencia
- Grupos de Estudio donde se aborden temas como empatía y elementos de la comunicación.
- Apropiación de los protocolos de atención, Guía de gestión de peticiones Quejas, reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, las características para la excelencia del servicio y las cartillas ABC.
- Seguir fortaleciendo la utilización de los canales virtuales para acceder a los diferentes tramites y servicios del ICBF

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias Administrativas (peticiones entre autoridades, interés particular)	434	Dentro de los términos de ley
	Servicio al Ciudadano	38	Dentro de los términos de ley
	Solicitudes de Copia (Documentos e Información)	344	Dentro de los términos de ley
Quejas	Incumplimiento, abuso o exralimitación de deberes o funciones.	14	Dentro de los términos de ley
	Omisión o exralimitación de deberes o funciones	4	Dentro de los términos de ley
	Maltrato al Ciudadano	3	Dentro de los términos de ley
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	19	Dentro de los términos de ley
	Incumplimiento de Obligaciones	13	Dentro de los términos de ley
	Idoneidad del Recurso Humano	6	Dentro de los términos de ley
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	6	Dentro de los términos de ley



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

---

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



# 9. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CANALES NO PRESENCIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES



**Página Web:** [www.icbf.gov.co](http://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](mailto:anticorrupcion@icbf.gov.co)

**Teléfono Fijo y Celular Sin Importar Operador:** 141

**Correo Electrónico:** [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)

# 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

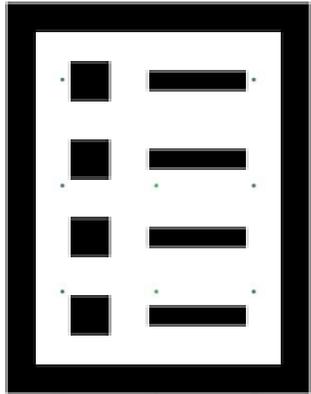
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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**