



PÚBLICA

# MESA PÚBLICA REGIONAL SANTANDER CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO

Coordinadora

Mónica Liliana Delgado Díaz



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 Carlos Lleras Restrepo– Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



# 1. Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# LISTADO DE ASISTENCIA

LISTA DE ASISTENTES  
RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS Y MESAS  
PÚBLICAS

\* Obligatorio

<https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5UQ0pETVNaSTQ4R0VPQTNZWFowN1pLU0NBVi4u&sharetoken=oKgDflUVdm48UGAOFrwL>

# REGISTRO PREGUNTAS



## FORMS AUDIENCIA VIRTUAL MP Y RPC - PARTICIPE

La estrategia de rendición de cuentas en el ICBF, es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

\* Obligatorio

<https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5URFhORK5KQUNUNUJWWIIIOUQ0WlHIRkU4Qi4u&sharetoken=ltZjnrH4BCCBvVRGABUt>



# 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:

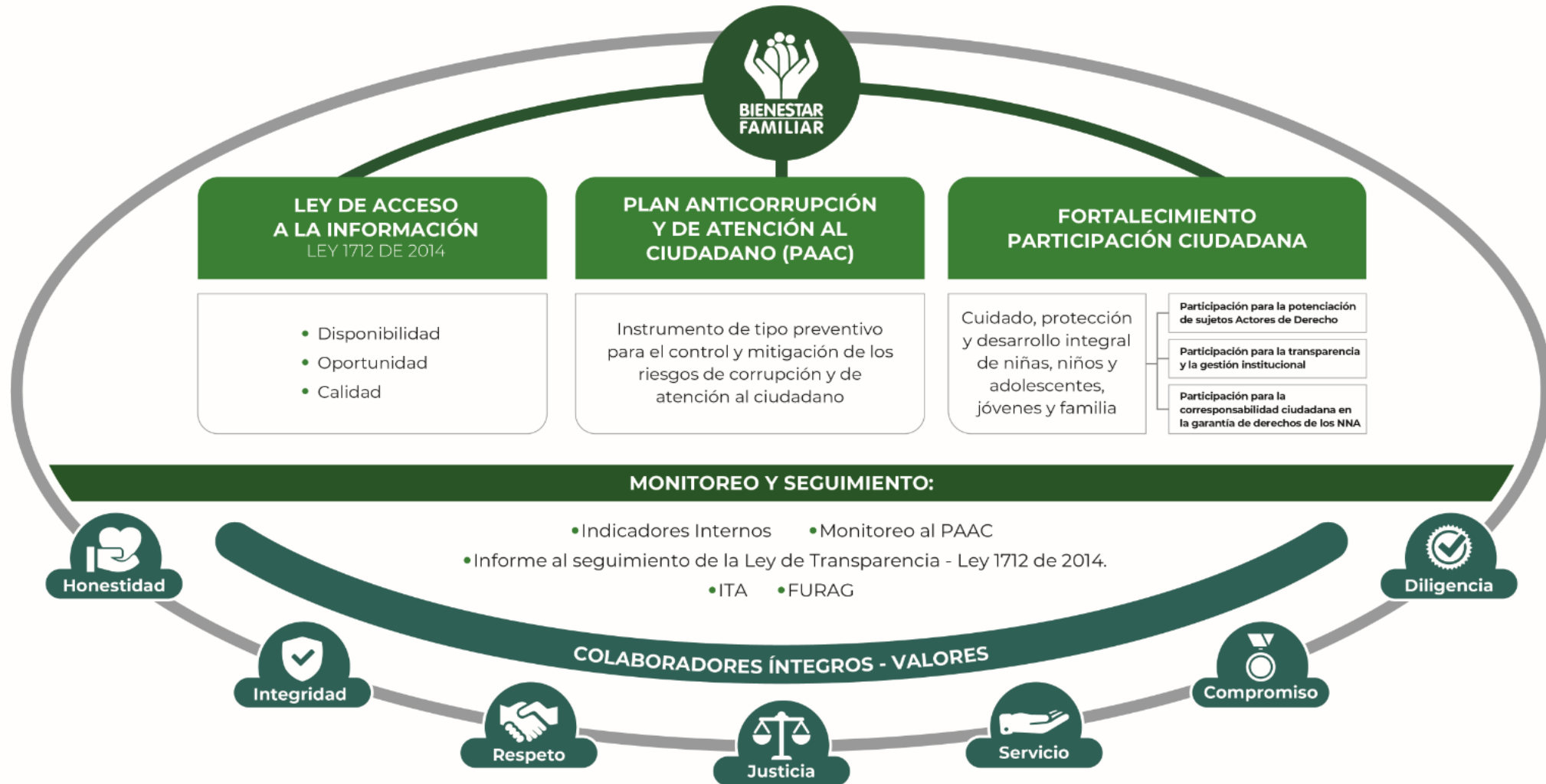
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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”*

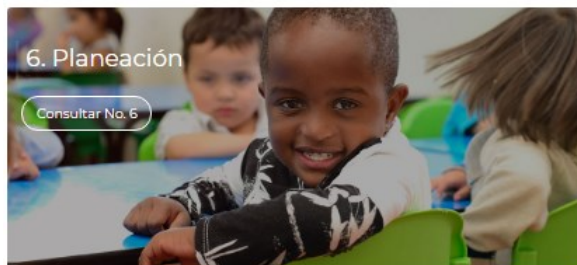
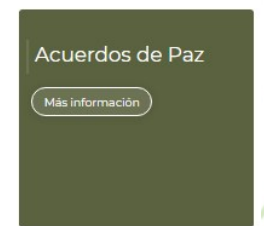
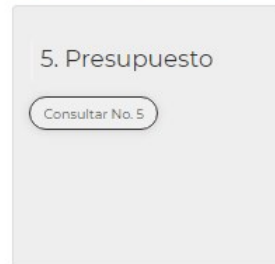
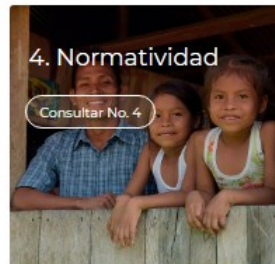
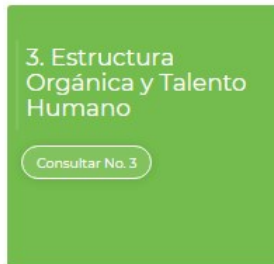
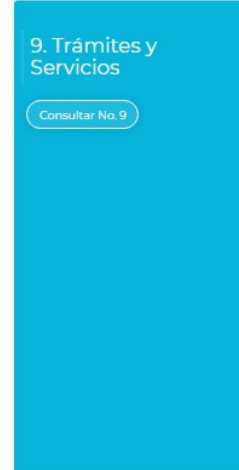
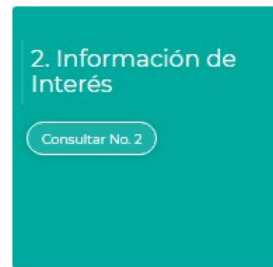
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



Foto MP 2019

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

**PÚBLICA**

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

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

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

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

# 1. Seguridad Alimentaria

- Logros
- Entrega de Ración para Preparar (RPP)
- Se promueven las condiciones indispensables para el disfrute del nivel mas alto de salud y nutrición de la Primera Infancia
- Se promueve el acceso y consumo diario de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad
- Promoción de hábitos de vida saludable
- Seguimiento del estado salud
- Seguimiento al estado de salud-Niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa.

231,664 con  
corte a julio

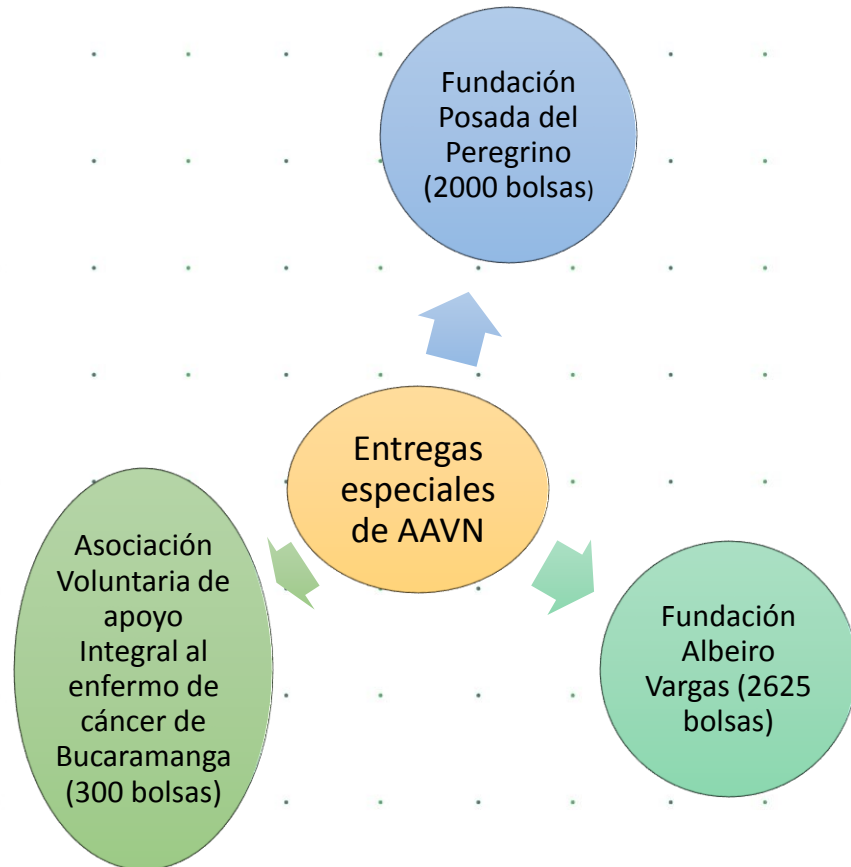
# 1. Seguridad Alimentaria

En todas las modalidades de atención del ICBF Regional Santander, se ha continuado apoyando la complementación alimentaria a través de la entrega de Raciones para preparar (RPP)

- Primera Infancia **231.664 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Mil días para cambiar el mundo: **2.962 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Hemos entregado más de **197.445 kg** Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina Mas y Nutrigest) a todos nuestros niños, niñas y gestantes, durante la contingencia.



# Entregas Especiales de Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina<sup>®</sup>)



Gestionamos ante la Dirección de Nutrición y realizamos entrega especial de Alimentos de Alto Valor Nutricional a fundaciones, que atienden adultos mayores y personas con problemas de salud.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Entrega de Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios y documento “Mis Manos Te Enseñan-Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus”

58.345 Kits  
a corte 30 de  
julio

Con la flexibilización técnica y operativa de todos los servicios y modalidades de atención a la Primera Infancia y con la puesta en marcha la estrategia “contacto sin contagio” y posteriormente sustituida por “mis manos te enseñan”, se ha logrado favorecer el proceso de cuidado y crianza de las niñas y los niños y mujeres gestantes en el marco de la emergencia sanitaria.



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Se ha logrado acompañar permanentemente a las familias a través de los medios y recursos disponibles como lo son llamadas, video llamadas, WhatsApp, programas radiales, televisivos, perifoneo, entre otros, promoviendo el aprovechamiento del tiempo en familia, la diversión y hacer de los hogares un espacio de exploraciones, juegos, expresiones artísticas y disfrute de la literatura.

1.356.798  
llamadas a corte  
30 de julio

- Acompañamiento Pedagógico Mis Manos te Enseñan
- Acompañamiento Psicosocial Priorizado
- Seguimiento al proceso de desarrollo infantil
- Recomendaciones para el manejo de emociones y comportamientos entre los miembros del hogar ante situaciones de adversidad.
- Prevención de las enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes en la infancia
- Prevención Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAS)
- Gestión de Riesgos de accidentes en el hogar y el entorno

# 3. Prevención de violencias

- Acompañamiento psicosocial a las familias
- Identificación de alertas sociales, emocionales y comportamentales o de riesgo psicosocial
- Suministro de herramientas para la activación de rutas de actuación ante amenaza, vulneración o inobservancia de derechos
- Fortalecimiento de redes de apoyo familiares, sociales y comunitarias
- Afrontamiento de duelos y acciones para el autocuidado y el cuidado del otro

# 3. Prevención de violencias

- Dentro del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos se está realizando sensibilización, acompañamiento y asesoría a Equipos de Defensoría de Familia sobre variables de sexo, género, orientación sexual, sexo; marco normativo internacional, nacional y proyección de taller sobre la AGENDA 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible Objetivo 5 eliminación de todo tipo de discriminación contra las mujeres y niñas con estos equipos de todos los Centros Zonales de la Regional Santander.
- A nivel regional se ha unido a las estrategias nacionales en las que se realiza difusión en redes sociales institucionales de las piezas y mensajes de las campañas de prevención **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme**, que favorecen la apropiación del marco normativo de todo tipo de violencias, rutas de activación y responsabilidades de las autoridades competentes de la protección integral frente a la violencia. Se socializan las campañas mencionadas con las instituciones que conforman el SNBF y se invitará a las instituciones a que compartan en sus redes sociales las etiquetas **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme** con mensajes de prevención frente a todo tipo de violencias.

# 3. Prevención de violencias

- Se realiza la divulgación a través de los diversos medios de comunicación como radio y televisión, incluso se ha incrementado las campañas para conocer las líneas de denuncias en líneas gratuitas y de atención de emergencias ICBF.
- La estrategia de Unidades Móviles en las acciones de acercamiento familiar se realiza orientación, asesoría y psicoeducación con las niñas y adolescentes en empoderamiento femenino, prevención del abuso sexual, amor propio, autoestima, gestión de emociones, toma de decisiones, alternativas para la manejo de conflictos y rutas de atención interinstitucional.
- Como prestador de servicios directos a la población entre 6 y 17 años, desde el proceso Niñez y Adolescencia el ICBF asume la revisión y el rediseño de su oferta, dentro de la cual se encuentra el Programa de Promoción y Prevención para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes - **“Generaciones 2.0”**, el cual fue diseñado para promover el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos por parte de ellos mismos, de sus familias, y de los demás actores corresponsables en la protección integral; movilizar sus proyectos de vida; y fortalecer la capacidad de sus entornos como escenarios protectores

# 3. Prevención de violencias

- En el ICBF reforzamos los canales de atención para que niños, niñas y adolescentes se comuniquen en caso de sentirse vulnerados o amenazados. La línea 141 y 3 líneas de WhatsApp, disponibles para denunciar.
- El ICBF ha fortalecido el equipo que está en primera línea para la protección de la niñez y adolescencia. En el país, son 980 defensores de familias, 2.000 psicosociales, 44 equipos móviles y 117 unidades móviles que lo hacen posible.
- Se insiste a través de los colaboradores, operadores, aliados estratégicos y usuarios a denunciar cualquier tipo de violencia en contra de niños, niñas y adolescentes. El @ICBFColombia tiene a disposición de la ciudadanía canales para atender alertas de vulneración de derechos. Como sociedad y #PorLaNiñezDenuncio, porque ellas y ellos insisten con #BastaDeHerirme.





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## AUDIENCIA VIRTUAL

- Socialización de la presentación.
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión.
- Mantener la cámara apagada y micrófono silenciado.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador la otorgará.
- Diligenciar los link compartidos en el chat.

# CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO REGIONAL SANTANDER





# 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 – REGIONAL SANTANDER



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 Bucaramanga - Santander

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

#### Mortalidad



9,25

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

Tasa departamental: 12,93 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



80,23

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

Cobertura departamental: 88,25 • Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



3,56

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

Tasa departamental: 8,66 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



42,29

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

Porcentaje departamental: 17,09

#### Violencia



195,27

Tasa de violencia intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 176,22 • 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-snb.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

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

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



# CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO



Municipios  
de  
influencia

**BUCARAMANGA**

Funcionarios	Dic – 2019	Agosto – 2020
Personal de Planta	36	36
Contratistas	15	14
Vacantes	6	7

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	<b>46.558</b>	<b>96.969</b>	<b>607.428</b>
Población Sisbén Por Debajo del Corte	<b>21.989</b>	<b>53.026</b>	<b>340.019</b>

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto	Unidades	Cupos	Presupuesto
			asignado			comprometido
			(Mill)			(Mill)
PRIMERA INFANCIA	481	12.349	29.882.856.576	467	12.169	17.834.179.445
NUTRICIÓN	1	150	452.335.520	1	150	265.925.530
FAMILIAS Y COMUNIDADES	1	1.244	1.284.175.491		594	473.219.589
PROTECCIÓN	N/A	9	38.446.920	N/A	9	18.155.490



# PRIMERA INFANCIA

# MODALIDADES PRIMERA INFANCIA

## INSTITUCIONAL

1. CDI CON ARRIENDO
2. CDI SIN ARRIENDO
3. HI
4. DIER - INPEC

## FAMILIAR

1. HOGARES DE BIENESTAR FAMI
2. MODALIDAD FAMILIAR

## COMUNITARIA

1. HOGARES DE BIENESTAR TRADICIONAL
2. HOGARES COMUNITARIOS TRADICIONALES AGRUPADOS
3. HOGARES COMUNITARIOS TRADICIONALES INTEGRALES

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se ha cumplido con un alto porcentaje de atención a beneficiarios garantizando la prestación del servicio desde la atención remota, esquema que se planteó desde ICBF para dar respuesta a los 14.763 beneficiarios atendidos a la fecha que se benefician desde las diferentes modalidades de atención a la primera infancia, en las actuales circunstancias, mediante entrega oportuna de la Ración para Preparar (RPP) mensuales y acompañamiento telefónico.
- Suministro de alimento de alto valor nutricional a los usuarios de todas las modalidades de primera infancia.

## Retos:

- Seguir promoviendo la articulación y la coordinación de esfuerzos en el municipio de Bucaramanga, para que se concentren recursos, estrategias y programas a largo plazo que impacten las condiciones de vida de la niñez y la juventud, especialmente hacia la prevención y atención oportuna frente al Maltrato y Abuso Sexual.



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Ante el desafío de la Pandemia, se ha socializado desde el Centro Zonal, información, documentos y diversas herramientas virtuales; para que la mayoría del talento humano acceda a espacios de formación y cualificación del servicio, para realizar el acompañamiento telefónico a las familias.

## Retos:

- Disponer de talento humano suficiente para que la asistencia técnica del Centro Zonal permita fortalecer cada uno de los componentes que contempla la atención de los servicios de atención a la primera infancia

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- El compromiso, de la Entidades Administradoras del Servicio, quienes de manera diligente se han destacado por acatar las disposiciones y lineamientos para brindar un servicio con calidad, en las entregas de las RPP y en el acompañamiento telefónico contando con la experiencia, creatividad y disposición de todo el talento humano

## Retos:

- Se resalta principalmente en esta oportunidad, el papel protagónico, de las familias al participar de manera corresponsable en las distintas actividades y practicas de CUIDADO Y CRIANZA, sugeridas desde la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN por el talento humano en el acompañamiento pedagógico remoto, el cual ha permitido vivir experiencias enriquecedoras que estrechar vínculos afectivos y promover que los hogares de Bucaramanga se fortalezcan como entornos protectores para los niños, niñas y adolescentes.



# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

---

ALIMENTO DE ALTO VALOR  
NUTRICIONAL

Bienestarina

ESTRATEGIA DE  
ATENCIÓN Y  
PREVENCIÓN DE LA  
DESNUTRICIÓN INFANTIL

1000 Días  
para cambiar  
el mundo

# NUTRICIÓN

## ALIMENTO DE ALTO VALOR NUTRICIONAL



### Logros

- Programación a los 7 puntos primarios de almacenamiento de AAVN en las modalidades de atención a la primera infancia
- Reporte de novedades y saldos mediante soportes presentadas en los puntos de entrega.
- Mejoramiento en el manejo adecuado de almacenamiento y utilización del producto en las Unidades.
- Paquete durante las entregas de ración en las diferentes modalidades de atención

# NUTRICIÓN

## Logros

- Asistencias técnicas mediante correo electrónico o de forma virtual con las modalidades de atención a la primera infancia sobre temas de salud y Nutrición.
- Participación en los comités de seguridad alimentaria y IAMI (Amigas de la mujer y la infancia):
- Seguimiento a los casos de Desnutrición aguda moderada o severa en las modalidades de la primera infancia.
- Revisión de propuestas y acompañamiento a las entregas de la ración para preparar teniendo en cuenta la minuta patrón en situaciones de emergencia en las modalidades de atención a la primera infancia.
- Fortalecimiento en la promoción y la duración de la lactancia materna exclusiva y total.

## Retos

- Implementación de la minuta patrón 2019 teniendo en cuenta las recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes, RIEN, en las Modalidades de Atención a la Primera Infancia que cuentan con suministro de Complementación Alimentaria, a través del diseño de Ciclos de Menús y Documentos Técnicos de Apoyo (Análisis de Contenido Nutricional, Lista de Intercambios, Listas de Mercado y Guías de Preparaciones).
- Incidir en la situación nutricional de niños y niñas beneficiarios de las modalidades de Primera Infancia a través de acciones de Educación Alimentaria y Nutricional y Complementación Alimentaria Adecuada.

# NUTRICIÓN

## Logros

- Articulación con ONG'S (ADRA, OIM, ACNUR, Acción contra el hambre) que brindan atención humanitaria de emergencia y apoyo en salud, vacunación, expedición de documentos de identidad, sobre todo a población migrante.
- Seguimiento al PA -26 Porcentaje de mujeres en periodo de gestación atendidas en la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo que mejoran su estado nutricional.
- Seguimiento al PA-27 Porcentaje de niños y niñas menores de 2 años que mejoraron su estado nutricional atendidos en la modalidad 1.000 días para cambiar el mundo.
- Fortalecimiento del indicador PA-162 “Número de agentes educativos capacitados que participan en la estrategia de información, educación y comunicación para la promoción de hábitos y estilos de vida saludables”

## Retos

- Superar las barreras de acceso intersectoriales para la atención en salud de los usuarios migrantes y nacionales.
- Aumentar el compromiso de algunos padres de familia en el proceso de atención para mejorar las condiciones nutricional de los beneficiarios.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES



# PROGRAMA

---

## Familia



Programa de acompañamiento familiar psicosocial y comunitario para impulsar el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, y reducir y mitigar los efectos de la violencia, el abuso o la negligencia en su contra

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Pese a que el contacto presencial fue muy corto las familias han reaccionado de forma muy asertiva a cada una de las actividades propuestas como los retos y el acompañamiento a las jornadas de reuniones masivas virtuales.
- Se ha logrado promover espacios de interacción en donde los integrantes de las familias participan de las actividades planteadas, reconociendo el valor y la importancia de mantener este tipo de acciones con el fin de fortalecer sus relaciones y vínculos afectivo-emocionales.
- Mantener actualizada la información de las familias, las temáticas para brindar una información más general y coherente a la modalidad, operador y familia.
- Se amplió, fortaleció y brindo herramientas a las familias pertenecientes a la Modalidad Mi Familia, con el fin de reorientar sus capacidades de autocuidado y cuidado de los demás miembros del núcleo familiar y así mismo contribuir a resolver problemas mediante metodologías de aprendizaje colaborativo, participativo y narrativo que partan de los intereses, los saberes y los recursos de sus integrantes y faciliten la transformación de sus interacciones cotidianas.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Poder identificar a las familias con mayores necesidades y apoyarles en la búsqueda de información en las bases de datos de los beneficiados a los subsidios.
- Se ha logrado mantener muy buen contacto con las familias, ofreciéndoles información relacionada a las diferentes oportunidades de capacitarse mediante las ofertas institucionales como el Sena. Así mismo se les ha compartido las fechas de entregas de los bonos para los adultos mayores, ingreso solidario, entre otros.
- Consultar en los diferentes medios de comunicación, e informar sobre cursos educativos y ofertas laborales a las familias.
- Ayudar de forma solidaria a las familias y educarlas en este aspecto, mediante la práctica, guiándolas a la solidaridad con los más necesitados

## Retos:

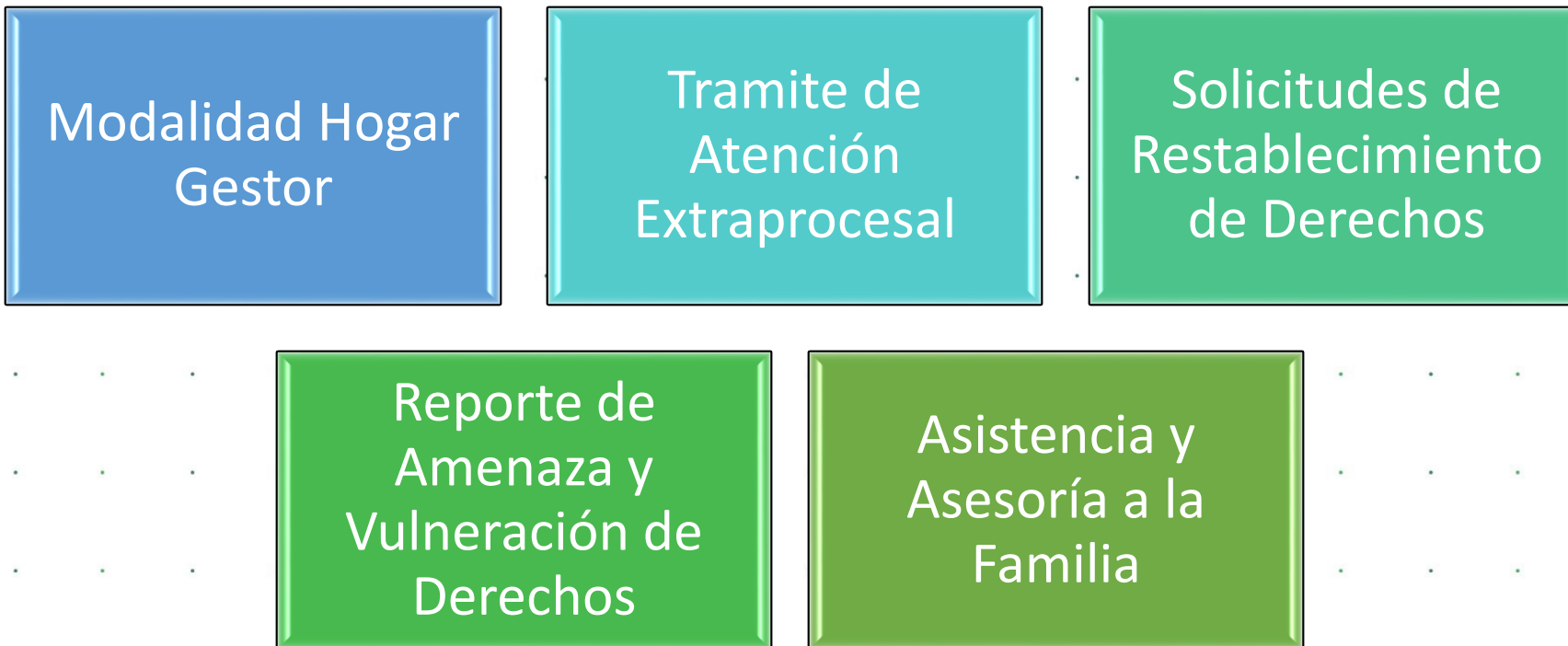
- Lograr que las familias entren a participar en ofertas laborales y educativas y así mismo sean beneficiados, para que tengan una mejor calidad de vida.
- Que logren poner en marcha los emprendimientos productivos en cuanto a alguna pequeña empresa desde sus casa.
- Articular con el SRPA la modalidad mi Familia con el fin de contribuir al fortalecimiento familiar en pro de proceso de atención.



# PROTECCIÓN

# PROCESOS

---



# HOGAR GESTOR

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	N/A	1	1	38.446.920
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	N/A	8	8	

# ATENCIÓN 2020

---

Tramite de Atención Extraprocesal	Solicitudes de Restablecimiento de derechos	Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos	Asistencia y Asesoría a la Familia
769	485	487	139

**Total peticiones 1880**

# PROTECCIÓN

## Logros

- Se adelantó trámite de verificación de garantía derechos y reporte de amenaza de vulneración de derechos a 972 peticiones recibidas.
- Se dio trámite a 769 solicitudes de Trámite de Atención Extraprocesal.
- Avances en la articulación de la modalidad Hogar Gestor con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar (Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social- Programa de Discapacidad, Gobernación de Santander).
- Se dio continuidad a la atención de beneficios de la modalidad hogar gestión a través de seguimiento permanente, activación del SNBF y entrega Bienestarina

## Retos

- Implementación de modalidad virtual para el desarrollo de trámites de atención extraprocesal en el marco de la emergencia sanitaria.
- Continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención a los trámites de verificación de garantía de derechos y atención extraprocesal.



# LOGRO TRANSVERSAL

---

Coordinación y articulación de los agentes del SNBF con el fin de garantizar el cumplimiento de la protección integral de niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar.



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Metodología virtual

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyTaGD0d\\_KpChn493AwurBpUQjRSVFg4QUtWQjcxS0E3M1pVRFRZTVQ0MCQIQCN0PWcu](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyTaGD0d_KpChn493AwurBpUQjRSVFg4QUtWQjcxS0E3M1pVRFRZTVQ0MCQIQCN0PWcu)



## N° de encuestas: 57

Tema elegido por las partes interesadas:

***Atención de niñas y niños menores de 6 años en hogares infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Jardines.***

# PRIMERA INFANCIA

En el ICBF promovemos el desarrollo integral de las niñas y los niños de cero a cinco años, mediante la protección y garantía de sus derechos, la educación inicial, cuidado, salud, nutrición, protección y participación. Nuestras acciones están articuladas con la Ley de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia 'De Cero a Siempre' - Ley 1804 de 2016.





## Estrategia Mis Manos te Enseñan para la Primera Infancia

Experiencias significativas

Cuento infantil

“AHORA NO BERNARDO”

**AGENTE EDUCATIVA:** Elda Viancha  
Hernández  
3153806022

Docente Pre- Jardín 1

Regional: Santander

Municipio: Bucaramanga

EAS: Asociación de padres de familia Hogar  
Infantil El Trencito

UDS: **Hogar infantil El Trencito**

Código cuéntame de la UDS: 6800100025781

Modalidad: Institucional

# PRIMERA INFANCIA

Servicios	Unidades	Cupos	Usuarios
ATENCIÓN A NIÑOS HASTA LOS 3 AÑOS EN ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN A MUJERES INTEGRAL	1	15	15
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	7	1082	1082
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	9	1.852	1.852
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	63	3086	3086
HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	36	432	432
HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	53	742	742
HCB INTEGRAL -COMUNITARIO INTEGRAL	17	204	204
HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	309	3708	3708
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	11	1.228	1.228

# Nutrición

Desde la dirección de Nutrición del ICBF; se articula la atención a la Primera Infancia específicamente en situaciones que ponen en riesgo el estado nutricional de niños, niñas y mujeres en periodo de gestación o lactancia.

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios
MIL DIAS PARA CAMBIAR EL MUNDO	N/A	150	150



## Estrategia de acompañamiento remoto para servicios de Primera Infancia

Acompañamiento	Descripción	Quién lo realiza	Cada cuánto	Duración	Mecanismo alternativo
<p>Pedagógico Mis Manos te Enseñan</p>	<p>Para todos los usuarios, se promueven las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar, y se hace seguimiento a salud, nutrición y derechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Agentes educativos</li> <li>-Profesional en pedagogía</li> <li>-Madres o padres comunitarios</li> <li>-Auxiliares pedagógicos</li> <li>-Dinamizador Comunitario</li> <li>-Profesionales salud y nutrición</li> <li>-Profesionales psicosociales</li> </ul>	<p>Hasta 6 llamadas al mes</p> <p>Todos los usuarios: 6 llamadas</p>	<p><b>15 minutos</b> en promedio</p>	<p>Medios comunitarios o alternativos aprobados en Comité Técnico Operativo de Contrato</p>
<p>Seguimiento al estado de salud-NN con desnutrición aguda, moderada o severa.</p>	<p>Dos veces al mes (quincenal), a los usuarios que en la última toma nutricional de la vigencia 2019 y lo que va de 2020 tienen diagnóstico de desnutrición aguda moderada o severa.</p>	<p>Profesional en Salud y Nutrición</p>	<p><b>Usuarios con desnutrición:</b> 4 llamadas pedagógicas 2 Llamadas salud y nutrición</p>	<p><b>15 minutos</b> en promedio</p>	<p><b>Modalidad comunitaria y servicios FAMI:</b> EAS remite listado de casos a la dirección regional o CZ para su remisión y seguimiento con ET de salud</p> <p><b>Otras modalidades:</b> La nutricionista de la EAS remite listado de casos a la ET de salud para contactar a las Entidad Administradora de Plan de Beneficio y hacer seguimiento a la atención efectiva en salud.</p>
<p>Psicosocial Priorizado</p>	<p>Lo reciben, las veces al mes que sea necesario. Únicamente las familias y usuarios que requieren un acompañamiento priorizado por situaciones socioemocionales identificadas</p>	<p>Profesional Psicosocial</p>	<p>Cuantas sean necesarias (a demanda)</p>	<p>El tiempo necesario</p>	<p>No aplica</p>



# Entrega de la Cartilla Mis manos Te Enseñan - Experiencias de cuidado y crianza en el hogar, y kit pedagógico

1

## Cartilla Experiencias de cuidado y crianza en el hogar

- Debe entregarse impresa junto con la RPP y el kit pedagógico.
- Se puede imprimir o fotocopiar a blanco y negro.
- Debe tener algún cubrimiento que la proteja y asegure que llegará a las familias en buenas condiciones.
- Incluye los números de contacto, canales para denuncias ante el ICBF.
- Contiene orientaciones de control social para las familias.



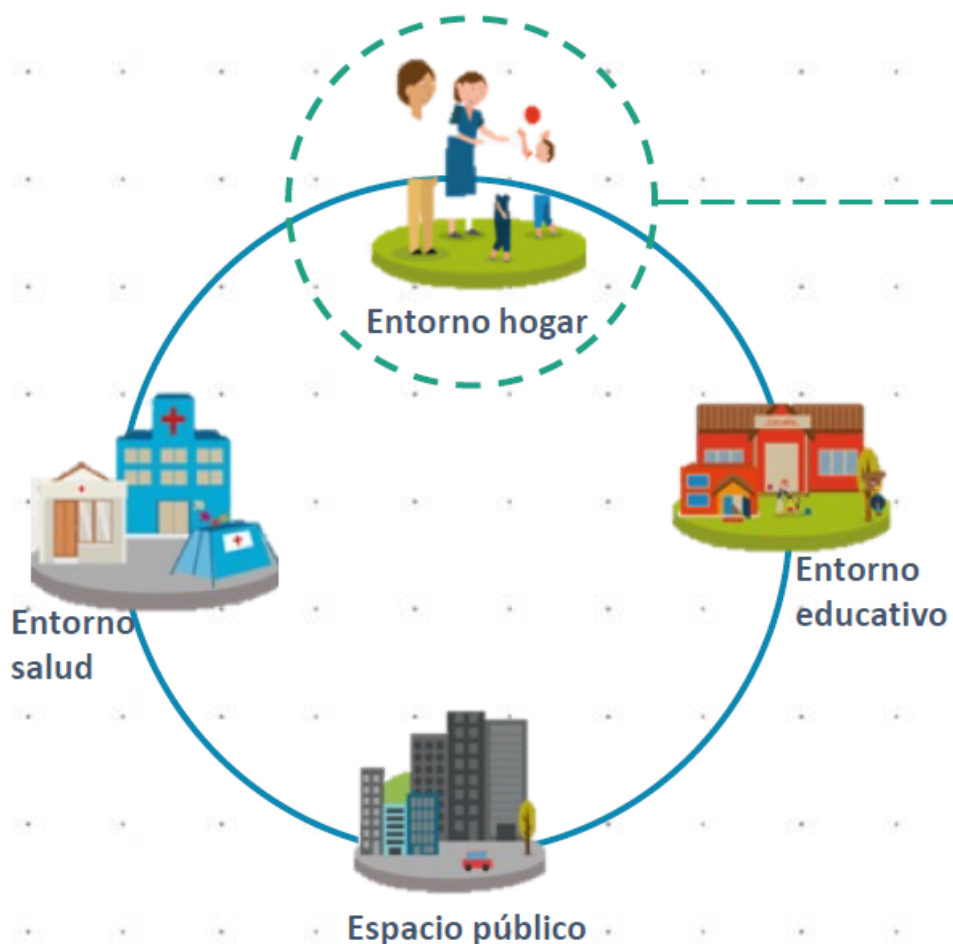
2

## Kit pedagógico

- Debe entregarse junto con la RPP.
- Contiene Papel iris, papel bond blanco, vinilos y paleta mezcladora, tizas de colores, palos de paleta, plastilina, crayolas y pimpones.



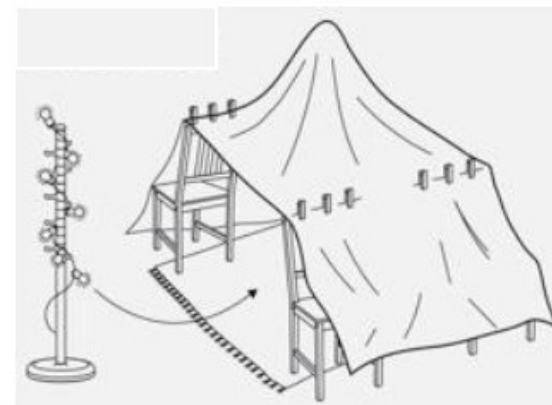
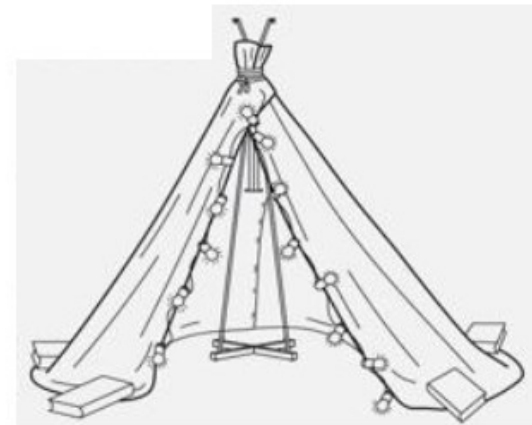
# ¿Cómo lo hacemos? Fortaleciendo las familias para potenciar el desarrollo integral de la primera infancia en el entorno hogar



Entornos de la Primera Infancia

- Esto implica promover interacciones sensibles, provocadoras y cálidas desde las capacidades, historias y cotidianidad de la familia, como **agente corresponsable** y **sujeto colectivo de derechos**.
- El hogar es el **espacio de acogida y afecto** en el que transcurre la mayor parte de la primera infancia, **proporcionándoles referentes sociales y culturales**.
- Es un entorno benéfico para niñas, niños y mujeres gestantes cuando se cuenta con **adultos sensibles a sus intereses, sentimientos y capacidades** y construyen **relaciones significativas**.
- La familia en la estrategia de atención es el mediador para hacer posible lo que se propone.

# EDUCACION INICIAL EN CASA



# REGISTRO PREGUNTAS



## FORMS AUDIENCIA VIRTUAL MP Y RPC - PARTICIPE

La estrategia de rendición de cuentas en el ICBF, es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

\* Obligatorio

<https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5URFhORK5KQUNUNUJWWIIIOUQ0WlHIRkU4Qi4u&sharetoken=ltZjnrH4BCCBvVRGABUt>

# 6. Informe

P.Q.R.S.

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

## Logros

Se alcanzó un 98% en el cumplimiento de peticiones recibidas, brindando atención a los Usuarios y emitiendo respuestas de fondo en forma eficaz y oportuna.

## Retos

Continuar de forma permanente con la atención de peticiones presentadas por los usuarios, cumpliendo con términos establecidos, dentro del marco de la transparencia, calidad, oportunidad, en un entorno de corresponsabilidad que involucre a las entidades del de SNBF, enfocado a la inclusión y satisfacción de sus dificultades.

# P.Q.R.S

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Conciliables Custodia y visitas, concepto Notariales. Violencia física, Psicológica y/o negligencia Conflicto padres separados. Conceptos Notariales.	7204	95%
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones. Demora en la atención (omitir o, negar o retardar, asuntos a su cargo o retardar un servicio)	13	100%
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones, Incumplimiento en Calidad de producto o servicio, Maltrato a niños, niñas y adolescentes. Incumplimiento obligaciones contractuales.	77	100%
Sugerencias	Infraestructura física y/o tecnológica. Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites de los Servicios. Agradecimiento Felicitaciones.	2	100%



# 7. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Realizar revisión desde el CZ a la EAS que opera CDI Soñar y Sonreír, del tema relacionado con Material Didáctico y otra dotación del programa que según madre beneficiaria de esta Modalidad, se encuentra en mal estado	COORDINACION ZONAL y Asesor del CZ (CDI SOÑAR Y SONREIR)	27/09/2019



# 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 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](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...

# FORMULARIO PQRS


<https://www.icbf.gov.co/servicios/solicitudes-pqrd>


icbf.gov.co/servicios/solicitudes-pqrd

GOV.CO El Estado no tiene porqué ser aburrido ¡conoce a gov.co!

Solicitudes PQRS Correo Contacto Puntos de Atención Preguntas Frecuentes

Buscar por palabra clave

 **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar**  
Cecilia De la Fuente de Lleras

 El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Inicio El Instituto Programas y Estrategias Transparencia Servicios a la Ciudadanía Contratación Estadísticas Noticias **Oferta Institucional**

Usted está en: Inicio » Servicios »

Para una mejor experiencia y garantizando la efectividad de la atención, se recomienda el uso de los navegadores Google Chrome o Mozilla Firefox para acceder al siguiente formulario PQRS

Señor ciudadano, si desea poner en conocimiento un reporte de amenaza o vulneración de derechos por favor haga clic en este enlace: <http://38.132.207.140/chat/>

📍 Registrar Petición (Solicitud) PQRS Idioma \* ESPAÑOL

Información Básica

Descripción petición (Solicitud) \*

Peticionario

Tipo Peticionario \*

SELECCIONE

Datos Ubicación Solicitante(s)

Detalle zona \*  Urbana  Rural País \* SELECCIONE



BIENESTAR FAMILIAR



# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

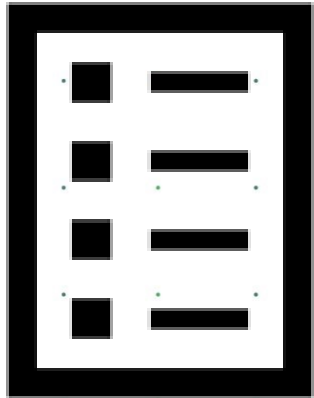


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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



# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



BIENESTAR  
FAMILIAR

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS Y MESAS PÚBLICAS

Objetivo: Conocer la percepción de los participantes acerca del evento realizado:

\* Obligatorio

<https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5UQ1VaODBJNlg2R01TWUhTQ1hQQUFSMEFETS4u&sharetoken=sioWC504pryJ0wsUiYoR>





# 10. Cierre



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**