



MESA PÚBLICA

REGIONAL SANTANDER CENTRO ZONAL RESURGIR

Coordinadora
Patricia Gaviria Rolon



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 Resurgir – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
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





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

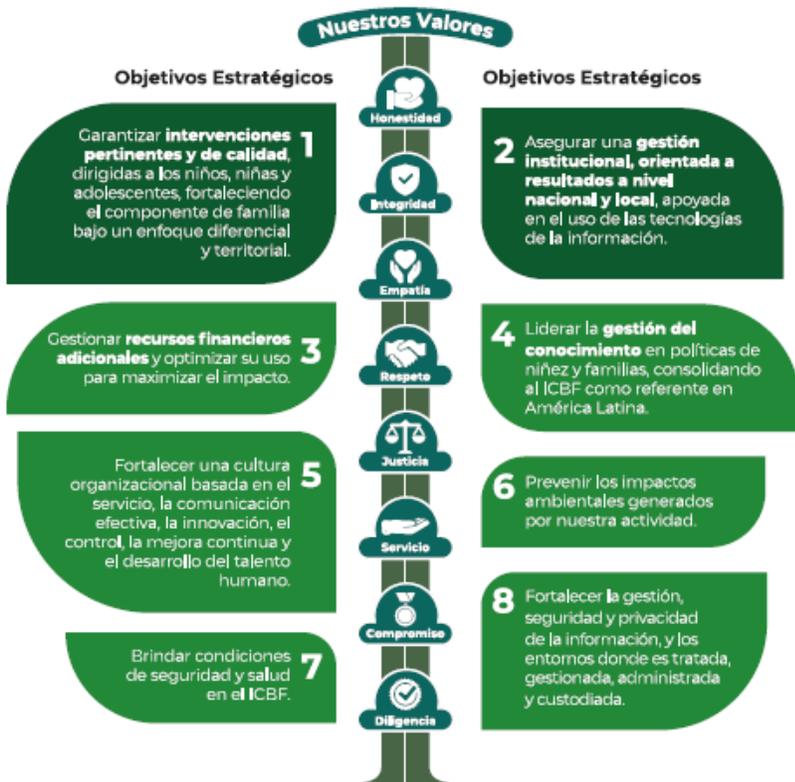


**BIENESTAR
FAMILIAR**

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:

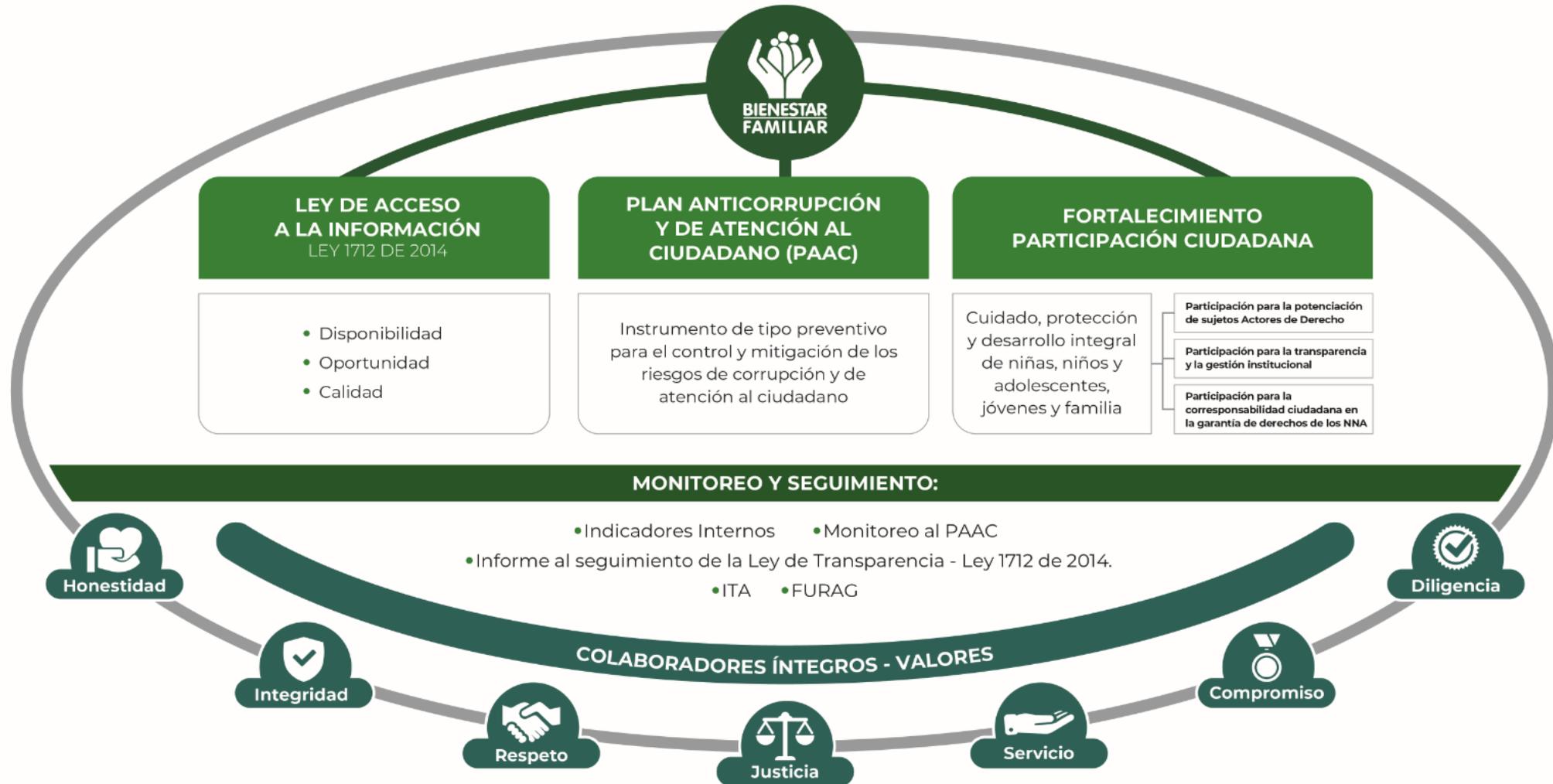
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

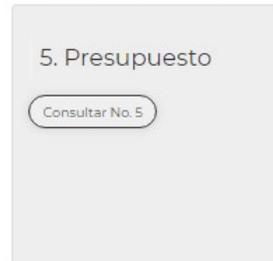
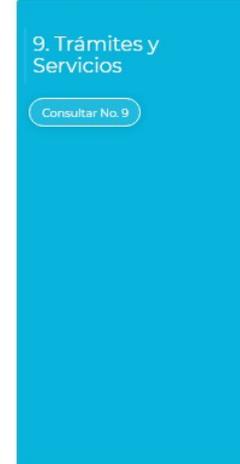
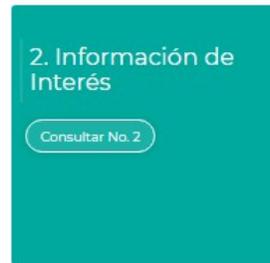
Ley 1952 de 2019

- 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

Mesa. Foto regional

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.

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

231,664 con
corte a julio

- ☺ 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.

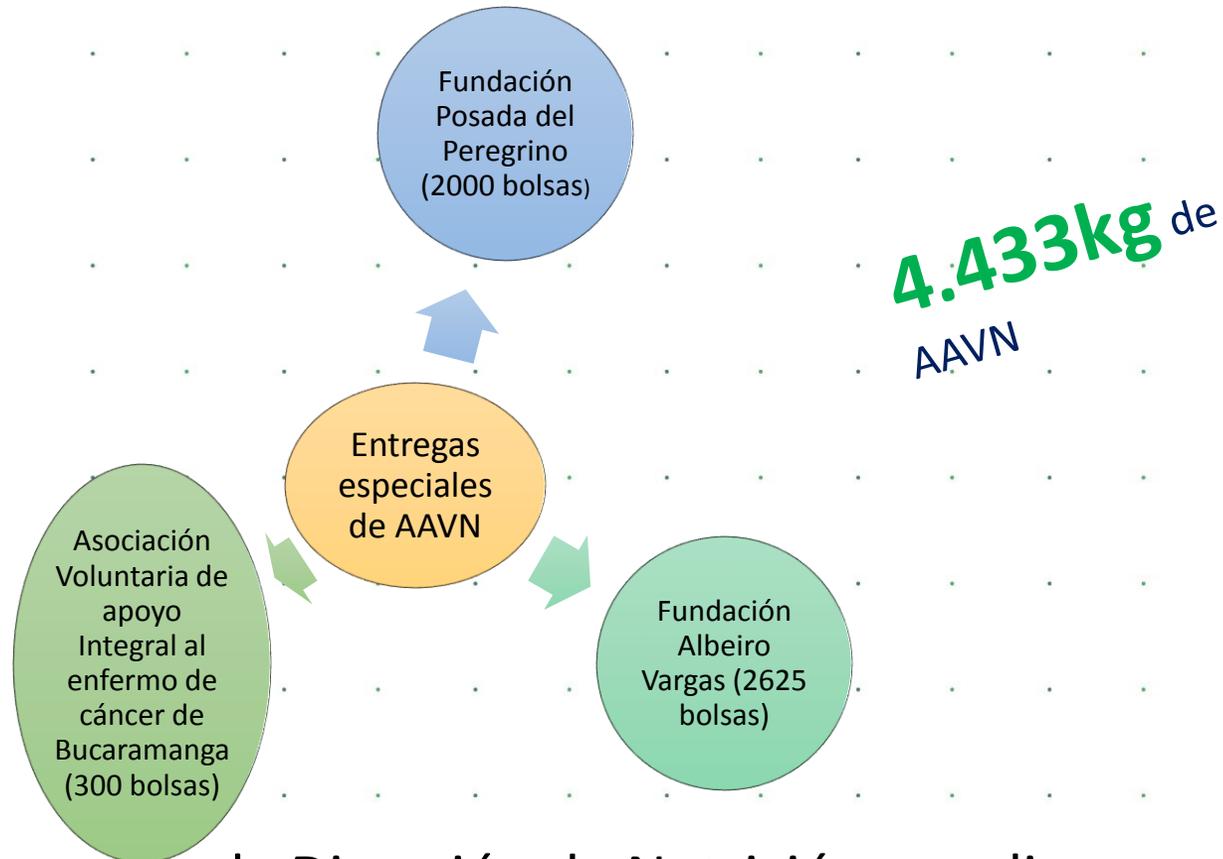
1. Seguridad Alimentaria

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[®])



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

Moderador: Elver Giovanni Forero Delgado

Chat: Andrea del Pilar Jacome Navarro

- Por la actual emergencia sanitaria por COVID 19 se realiza mesa publica de manera virtual.
- Diligenciamiento de la asistencia y Evaluación, mediante el link que se estará enviando por el Chat.

Normas de la mesa publica:

- Trato respetuoso.
- Durante la socialización mantener apagados los micrófonos. No reiterar las intervenciones.
- Limitar el uso de la cámara para no afectar la conexión de Internet.
- Al final de la exposición se dará lectura de las preguntas que están escritas en el chat de la reunión.
- Si desea participar deben levantar la mano y el moderador otorgará el espacio para su intervención .

1. Mesas Pública Regional Santander – Centro Zonal Resurgir – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

Presentación material audiovisual.

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 RESURGIR



Municipios de influencia

• Todos los 87 municipios del Departamento de Santander.

Funcionarios	Dic - 2019	Septiembre – 2020
Personal de Planta	28	27
Contratistas	7	7
Vacantes	3	4

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	24.426	50.617	307.896
Población Sisbén Por Debajo del Corte	13.866	35.201	205.502

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 Floridablanca - Santander ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



8,86

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

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

Vacunación



94,01

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

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

Deserción



11

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

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

Víctimas



20

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

Porcentaje departamental: 17,09

Violencia



184,9

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 176,22 • 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 EN EL CENTRO ZONAL RESURGIR

1. Generalidades de las modalidades de atención SRPA

Modalidades Que Atienden Medidas y Sanciones Del Proceso Judicial SRPA

Modalidad de Atención Inicial: Centro Transitorio - Fundación Hogares Claret.

Modalidades para el cumplimiento de sanciones no privativas de la libertad:

- Libertad Vigilada / asistida – Fundación de Apoyo Social FAS
- Semicerrado Externado Media Jornada - Corpoadases Alianza para el Desarrollo Ambiental Social y Económico Sostenible.

Modalidades de Atención en Medidas y Sanciones Privativas de Libertad.

- Centro de Internamiento Preventivo - Fundación Hogares Claret
- Centro de Atención Especializada - Fundación FEI Familia, entorno e Individuo.

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL RESURGIR

1. Generalidades de las modalidades de atención SRPA

Medidas Complementarias y/o De Restablecimiento en Administración De Justicia:

Modalidades de Apoyo y Fortalecimiento A La Familia

- Intervención de Apoyo Restablecimiento en Administración de Justicia - Fundación de Apoyo Social FAS
- Externado Media Jornada Restablecimiento en Administración de Justicia - Corpoadases Alianza para el Desarrollo Ambiental Social y Económico Sostenible

Presentación de Material audiovisual por cada uno de los Aliados Estratégicos.

OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL RESURGIR

	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
Servicio	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PROTECCIÓN	8	601	7.075.099.208	8	553	4.089.138.859

OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL RESURGIR

Nombre Razon Social	CONTRATO	SERVICIO	CUPOS	VALOR CONTRATO 2019	VALOR CONTRATO 2020	VALOR TOTAL CONTRATO
CORPOADASES	68-354-2019	SEMICERRADO- EXTERNADO MEDIA	46	12.025.504	253.257.140	265.282.644
CORPOADASES	68-355-2019	EXTERNADO MEDIA JORNADA RAJ	40	10.456.960	216.040.800	226.497.760
FUNDACION DE APOYO A LOS SCOUTS FAS	68-359-2019	INTERVENCIÓN DE APOYO- RAJ	163	27.013.583	568.905.860	595.919.443
FUNDACION DE APOYO A LOS SCOUTS FAS	68-360-2019	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	85	18.431.358	388.164.400	406.595.758
FUNDACION FEI FAMILIA ENTORNO INDIVIDUO	68-358-2019	CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	195+10*	198.261.820	4.155.925.648	4.354.187.468
FUNDACION HOGARES CLARET	68-361-2019	CENTRO TRANSITORIO	4	3.683.980	77.584.600	81.268.580
FUNDACION HOGARES CLARET	68-362-2019	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	68	69.098.358	1.415.220.760	1.484.319.118
				338.971.563	7.075.099.208	7.414.070.771

* Adicción de 10 cupos CAE – a partir del 26 de Junio de 2020 - actualmente con 205 cupos.



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Indicar metodología empleada virtual

Se realizó mediante encuesta virtual de consulta previa, como mecanismo de participación y construcción de ciudadanía por las partes interesadas, la participación más significativa se ve reflejada por parte de los usuarios con un 42% y aliados estratégicos con un 29%, de otra parte también se contó con la participación de personas que hacen parte de la comunidad (8%), sociedad (4%), proveedores (12%) y estado (5%). Teniendo en cuenta lo anterior, el 49% de los encuestados coinciden en que el tema de mayor interés para ser tratado en el Mesa Pública es el correspondiente al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes SRPA. Como el tema es muy amplio es necesario abordar un subtema específico y analizando las respuestas de los ciudadanos en el ítem mencionado se evidencia que la categoría que arrojó mayor coincidencia fue la relacionada con "Proyecto de Vida y formación académica".

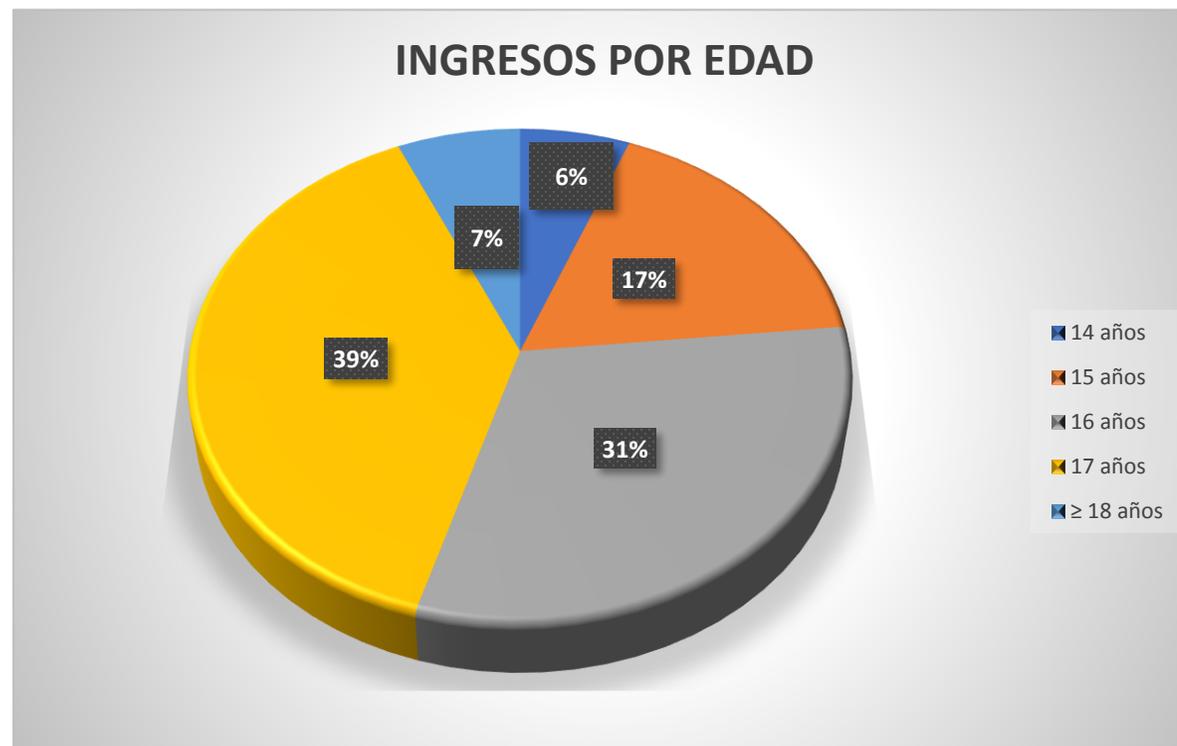
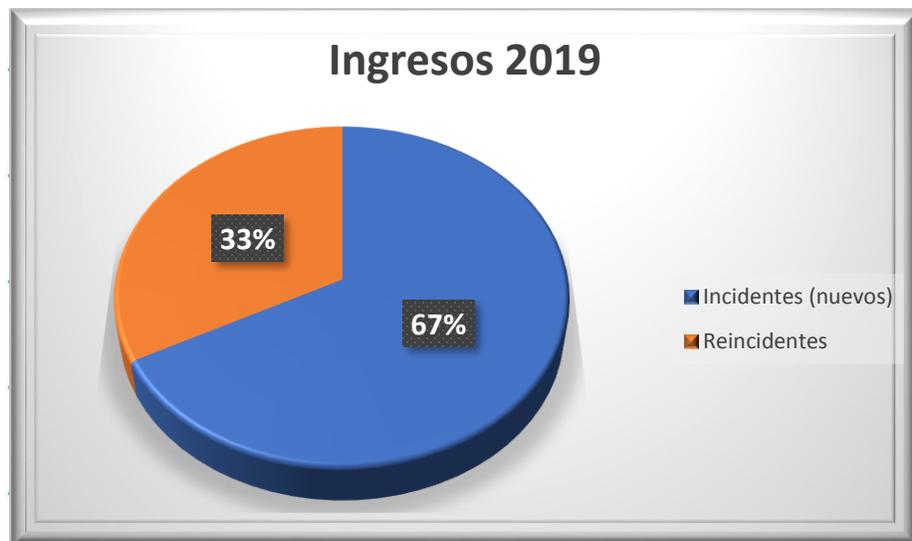
No de encuestas 77

Tema elegido por las partes interesadas Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes

PROTECCIÓN SRPA

PROTECCIÓN SRPA

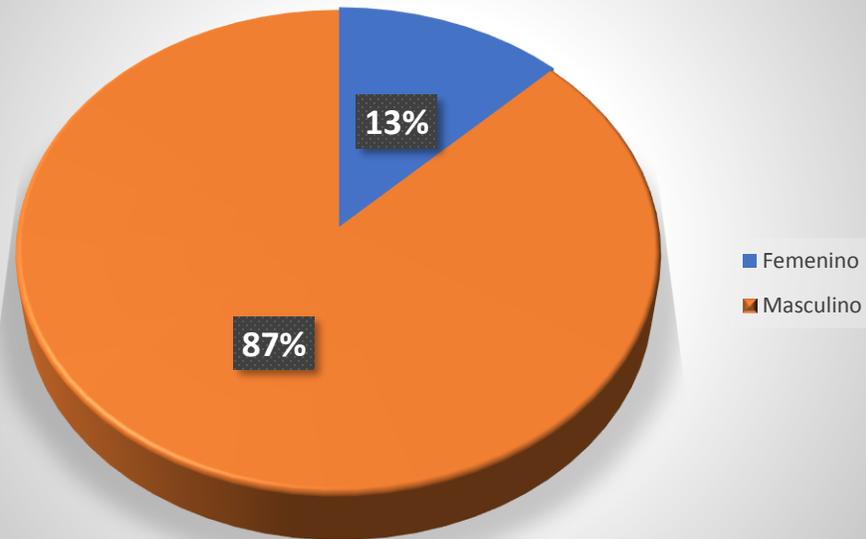
INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2019 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR



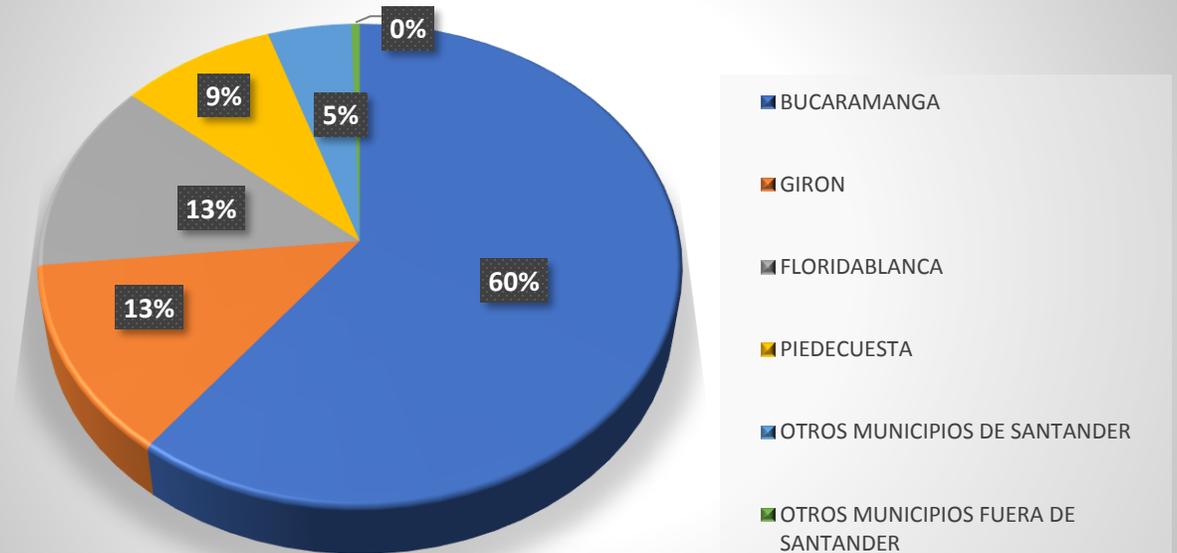
Total Ingresos 2019
842 Adolescentes
567 nuevos ingresos
275 Reincidentes

INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2019 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR

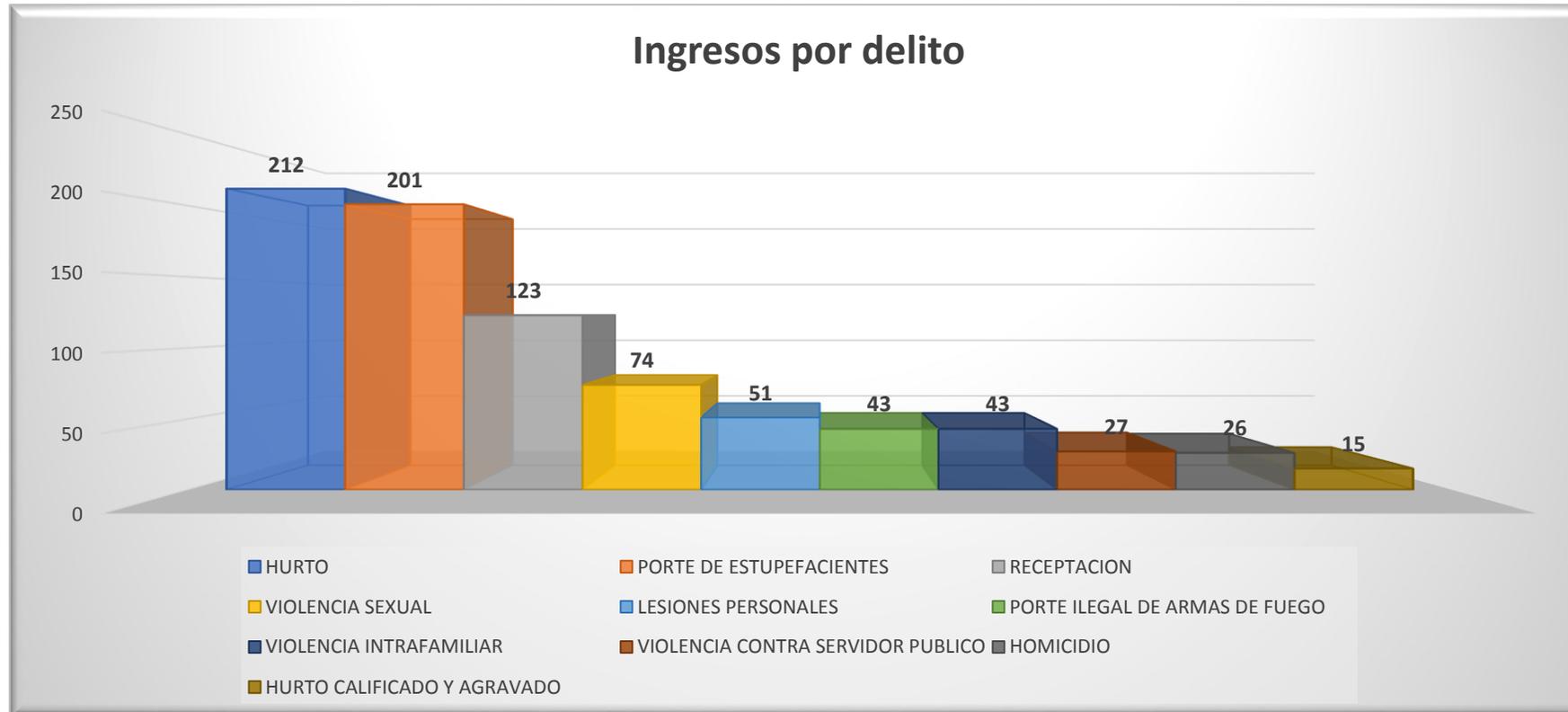
Ingresos por sexo



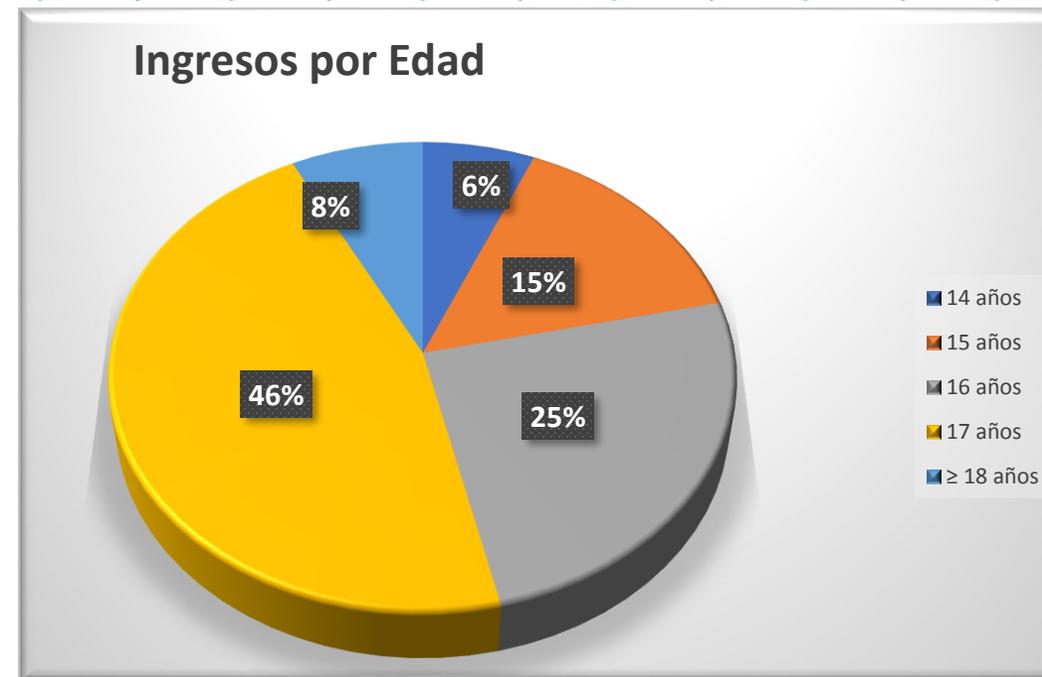
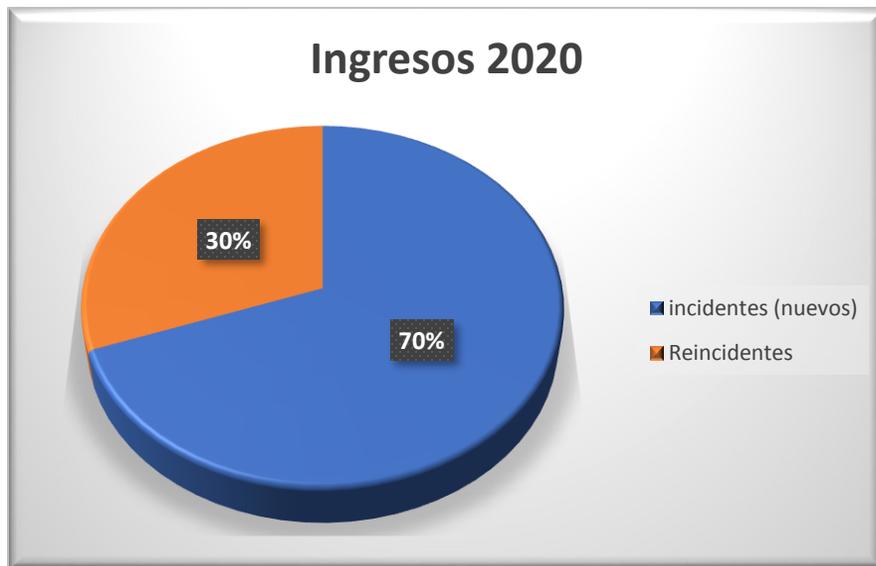
Por municipio



INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2019 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR

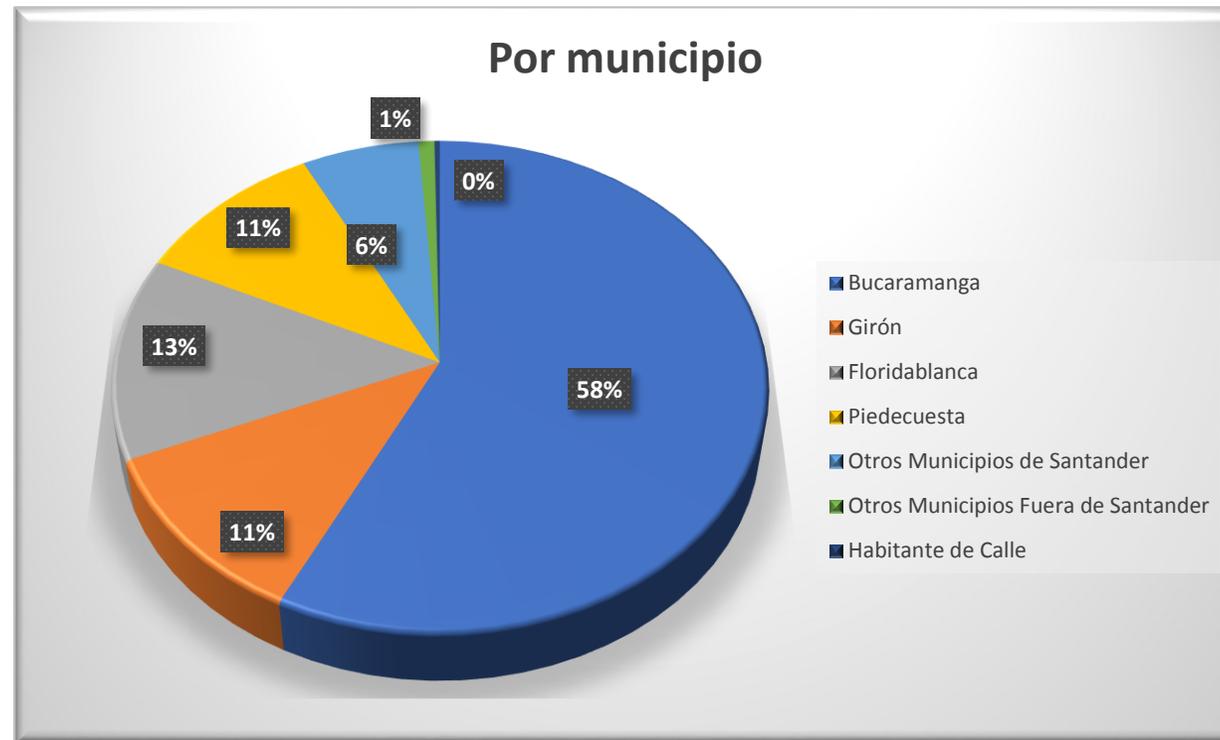


INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2020 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR

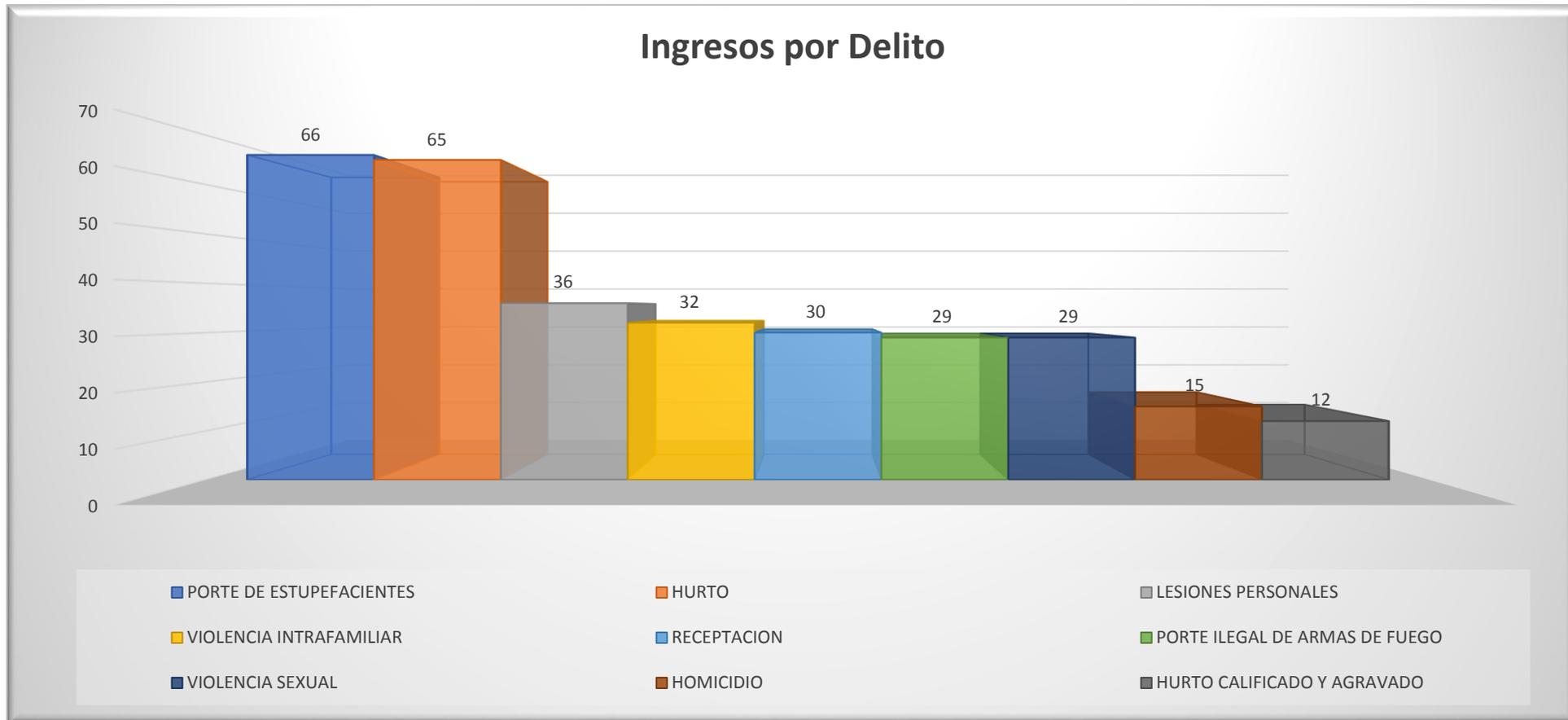


Total Ingresos 2020
Corte a 31 agosto
345 Adolescentes
240 nuevos ingresos
105 Reincidentes

INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2020 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR



INGRESO DE ADOLESCENTES AÑO 2020 PROCESO CONFLICTO CON LA LEY (PCL) CENTRO ZONAL RESURGIR



Proyecto Sueños

Es una iniciativa del ICBF que busca promover y generar condiciones para que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tengan acceso a oportunidades para la satisfacción integral de sus derechos, a través de 7 componentes y sus programas, diseñados de acuerdo con los derechos y libertades estipulados en la Ley 1098 de 2006 - Código de Infancia y Adolescencia.



2019 – 2 semestre	2020 – 1 semestre
Rubro 111 Gastos de sostenimiento: \$16'956.450	Rubro 111 Gastos de sostenimiento: \$9'216.930

Proyecto de vida

- Durante el primer semestre del año los equipos psicosociales CZR, defensores y Profesional de Proyecto Sueños realizaron **126** solicitudes de cupos de estudio para los adolescentes y jóvenes del SRPA.
- Con la Institución educativa Fundación Autónoma de Santander **4** jóvenes cuentan con descuento en la matrícula.
- Contar con el convenio de cooperación interadministrativo entre ICBF y SENA, para garantizar la vinculación preferente de adolescentes y jóvenes del SRPA tanto de medidas privativas como no privativas de la libertad a estudios técnicos y tecnológicos acorde a la oferta del SENA.
- Se resalta que para el primer semestre **26** adolescentes y jóvenes del SRPA que están ubicados en los diferentes centros de atención y servicios del ICBF, adelantaron procesos de formación SENA.

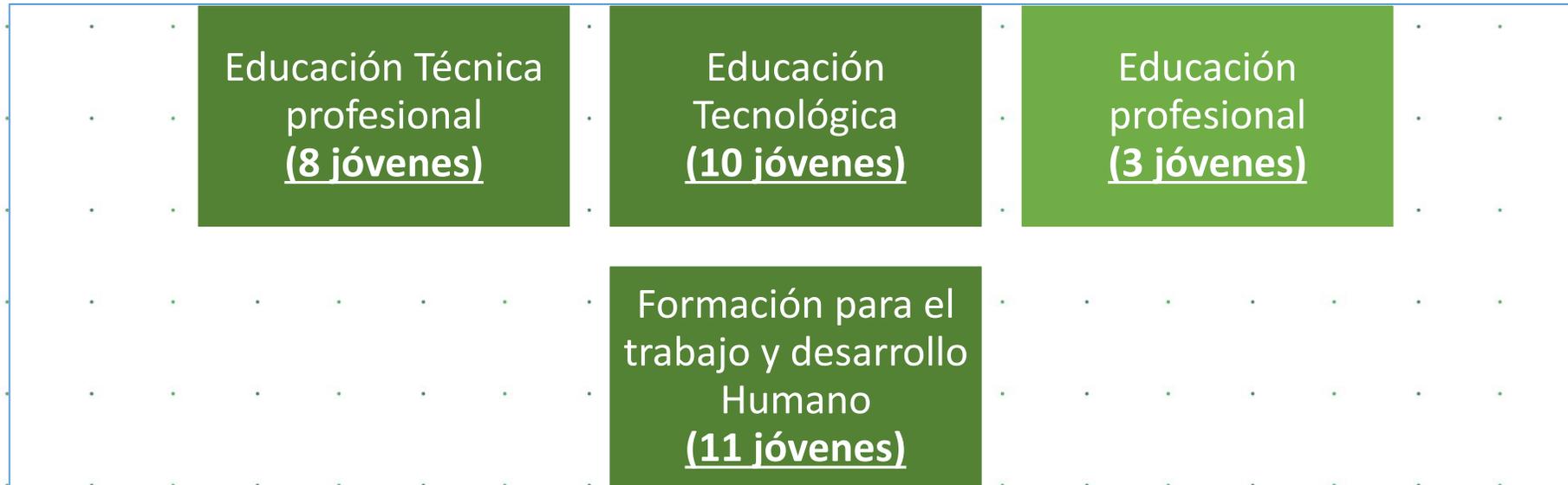
Derecho a la identidad

- El ICBF se articula con la Registraduría Nacional, donde se han gestionado tramites de solicitud de documentos de los diferentes jóvenes que en su momento no contaban con documento de identidad o por el cambio de Tarjeta de Identidad a Cedula de Ciudadanía en total se ha realizado **363 solicitudes**, las edades con más gestión de documento son comprendidas entre 17 y 18 años.

Proyecto de vida

Derecho a la educación

Los jóvenes del SRPA se encuentran vinculados a los diferentes niveles de formación, que se relacionan a continuación:



Derecho a la identidad

- El ICBF se articula con la Registraduría Nacional, donde se han gestionado tramites de solicitud de documentos de los diferentes jóvenes que en su momento no contaban con documento de identidad o por el cambio de Tarjeta de Identidad a Cedula de Ciudadanía en total se ha realizado **363 solicitudes**, las edades con más gestión de documento son comprendidas entre 17 y 18 años.

Proyecto de vida

PROYECTOS PRODUCTIVOS

- En el SRPA en total se cuenta con 25 proyectos productivo que se adelantan en la “Fundacion FEI Familia Entorno Individuo”, de estos se describen los 4 mas sobresalientes:

❖ ATENCIÓN AL PÚBLICO EXTERNO

- PIZZERÍA (5 Jóvenes)
- BARBERIA / SPA DE UÑAS (6 jóvenes)

❖ ATENCIÓN FAMILIAS / FUNCIONARIOS

- PANDERIA (5 jóvenes).
- GASTRONOMÍA (5 jóvenes)



**2. Mesas Pública Regional Santander – Centro Zonal Resurgir –
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
Presentación material audiovisual.**

PROTECCIÓN - SRPA

Logros:

- ✓ Atención y seguimiento a la garantía de derechos de los adolescentes y jóvenes- vinculados en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- ✓ El Centro Zonal Resurgir, cuenta con talento humano de las diferentes áreas capacitados para la atención integral de la población que ingresa al SRPA.
- ✓ En el 2019 adición de 13 cupos para la modalidad Intervención de apoyo y en el 2020 adición de 10 cupos en el Centro de Atención Especializado para un total de 205 cupos.
- ✓ Reconocimiento por el proceso de atención del CAE Los Robles, por sus procesos pedagógicos e innovadores, con enfoque restaurativo y de inclusión social que generan nuevos proyectos de aprendizaje para la población de Adolescentes y jóvenes.
- ✓ Apoyar acciones de fortalecimiento del proyecto de vida de adolescentes y jóvenes del SRPA, desde el proyecto sueños, que para la vigencia 2019-2 y 2002-1, se logro vincular a 7 jóvenes nuevos y dar continuidad a 12, mediante el convenio ICETEX – ICBF.
- ✓ Gestión y articulación interinstitucional con Alcaldía de Bucaramanga y Gobernación de Santander para becas en las unidades tecnológicas de Santander que permite fortalecer proyecto de vida de adolescentes y jóvenes SRPA.

PROTECCIÓN - SRPA

Logros:

- ✓ Salida extramural de los adolescentes y jóvenes privados de la libertad para procesos de formación técnica, tecnológica y profesional para fortalecer proyecto de vida en articulación con operador Fundación FEI, defensorías de familia y autoridades judiciales.
- ✓ Durante la emergencia sanitaria por COVID 19 se ha dado continuidad al proceso de atención en las diferentes modalidades del SRPA brindando atención desde la virtualidad, donde los aliados estratégicos han desarrollado diferentes estrategias para garantizar la atención de los adolescentes y jóvenes.
- ✓ Articulación y gestión permanente desde el comité coordinador del SRPA y los diferentes subcomités lo cual permite aunar esfuerzos en pro de la garantía de derechos de los adolescentes y jóvenes.
- ✓ Garantizar la entrega complemento Alimento Alto Valor Nutricional Bienestarina para mejorar la ingesta alimentaria y por ende el aporte nutricional de la alimentación diaria a los adolescentes y jóvenes del SRPA, lo que contribuye a mantener y /o mejorar el estado nutricional y de salud de los usuarios.

PROTECCIÓN - SRPA

Retos:

- ✓ Gestionar la ampliación de cobertura en modalidades no privativas, se hace necesario oferta en el territorio de las modalidades apoyo Institucional, prestación de servicios a la comunidad y Post – egreso que permita una atención mas especifica a la población y seguimiento, fortaleciendo su inclusión social fuera de circuitos de la ilegalidad, previniendo así la reincidencia de la conducta delictiva.
- ✓ Desde el comité de coordinación del SRPA continuar acciones de articulación para mejorar la infraestructura del Centro de atención Especializada y Centro de Internamiento Preventivo del SRPA, contando con mejores espacios para la atención integral de los adolescentes y jóvenes.
- ✓ Continuar fortaleciendo los espacios y estrategias para garantizar la atención en salud de los adolescentes y jóvenes de manera oportuna y continua, especialmente para la problemática mas sentida en la población atendida SRPA como es el consumo de sustancias psicoactivas.

PROTECCIÓN - SRPA

Retos:

- ✓ Continuar fortalecimiento del proyecto de vida de adolescentes y jóvenes del SRPA, desde el proyecto sueños alas para volar, dando continuidad a los Adolescentes y jóvenes que están en el proceso y lograr vincular nuevos en el proceso.
- ✓ Fortalecer el trabajo interinstitucional, tanto con empresas publicas como privadas, que posibiliten escenarios de fortalecimiento al proyecto de vida de la población del SRPA.
- ✓ Continuar articulación y priorización de Adolescentes y jóvenes al SRPA en los programas de prevención y protección institucional, a fin de reforzar y complementar la atención de Adolescentes y jóvenes del SRPA y sus familias.

3. Mesas Pública Regional Santander.– Centro Zonal Resurgir – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

Presentación material audiovisual.



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

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	REPORTE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS	0	Dentro de los Tiempos establecidos
	PETICION - INFORMACION Y ORIENTACION	15	Dentro de los Tiempos establecidos
	PETICION - INFORMACION Y ORIENTACION CON TRAMITE	24	Dentro de los Tiempos establecidos
Quejas		0	
Reclamos	DERECHO DE PETICION RECLAMO	10	Dentro de los Tiempos establecidos
Sugerencias			
	DERECHO DE PETICION - SUGERENCIAS	1	Dentro de los Tiempos establecidos

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

Logros:

- Los indicadores de atención al ciudadano se mantuvieron en 100%.
- Se logró dar respuesta en su totalidad a cada uno de los derechos de petición realizados por los usuarios.
- El servicio que se prestó fue realizado con calidad, por lo cual, no se presentaron quejas por parte de los usuarios.

Retos:

- Cumplir con el 100% del total de peticiones ciudadanas atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos por la ley en el periodo.
- Realizar el seguimiento a la respuesta inicial que se brinda a las peticiones ciudadanas registradas en SIM, dentro de los términos legalmente establecidos.
- Con el fin de garantizar y mantener el cumplimiento del indicador de oportunidad, remitir el seguimiento del reporte de las Peticiones abiertas por vencerse; reiterar a los colaboradores del Centro Zonal sobre la importancia de brindar repuestas con calidad y oportunidad a los derechos de petición, en los tiempos estipulados por ley 1755 de 2015 y por la Guía PQRyS.



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Remitir solicitud mediante SIM al grupo de asistencia técnica de la Regional Santander de la sugerencia establecida en la mesa pública.	Coordinadora CZ Resurgir	04/07/2019
Remitir la respuesta a CORPOADASES de la sugerencia establecida en la Mesa Pública para la respectiva socialización con los beneficiarios del S.R.P.A.	Coordinadora CZ Resurgir	16/07/2019



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: Anticorrupcion@icbf.gov.co
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: www.icbf.gov.co

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

4. Mesas Pública Regional Santander – Centro Zonal Resurgir – Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. Presentación material audiovisual.



10. Evaluación



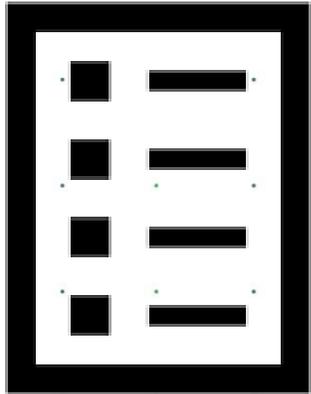
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

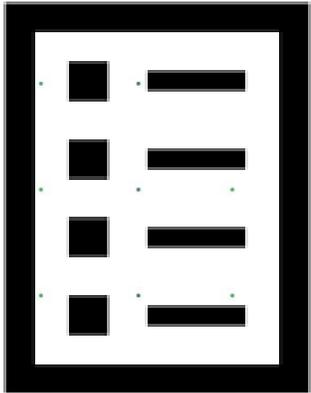
EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



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



EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



Enlace	Ruta
Enlace de asistencia	https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5UQ0pETVNaSTQ4R0VPQTNZWfowN1pLU0NBVi4u&sharetoken=oKgDfIUvdm48UGAOFrwL
Audiencia Virtual MP y RPC - Participe	https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5URFhORk5KQUNUNUJWWIIIOUQ0WihlRkU4Qi4u&sharetoken=ltZjnrH4BCCBvVRGABUt
Encuesta de Evaluación de rendición pública de cuentas y mesas públicas.	https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJv3nYmqxnmfNJo6aGYBCEHO5UQ1VaODBJNlg2R01TWUhtQ1hQQUFSMEFETS4u&sharetoken=sioWC504pryJ0wsUiYoR





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**