

|  |   |           |                |
|--|---|-----------|----------------|
| <br><b>BIENESTAR<br/>FAMILIAR</b> | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|  | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 1 de 42 |

## GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE PRIMERA INFANCIA

**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTRAR FAMILIAR**

**DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA**

**2022**

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 2 de 42 |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| <i>INTRODUCCIÓN</i> .....  | 3  |
| 1. <i>OBJETIVO GENERAL</i> .....   | 4  |
| 2. <i>ALCANCE</i> .....  | 4  |
| 3. <i>DEFINICIONES</i> .....   | 4  |
| 4. <i>DESARROLLO</i> .....   | 9  |
| 4.1. Justificación .....   | 9  |
| 4.2. Marco Legal .....   | 10 |
| 4.3 Estándares de calidad relacionados con el proceso de participación y control social a los servicios de la primera infancia ..... | 13 |
| 4.4 Procesos y espacios claves para incidencia en los servicios .....  | 15 |
| 4.5 Participación ciudadana en los servicios a la primera infancia .....   | 19 |
| 4.6 Mecanismos de participación ciudadana.....   | 20 |
| 4.7 Control social .....   | 20 |
| 4.8 Comité de control social.....  | 25 |
| 4.9 Veeduría Ciudadana .....   | 26 |
| 4.10 Ruta del control social a los servicios de la primera infancia .....  | 27 |
| 4.11 Orientaciones sobre funciones de los comités de control social y las veedurías ciudadanas .....                                 | 28 |
| 4.12 Plan de acción del comité de control social y la veeduría ciudadana.....  | 30 |
| 4.12.1 Consideraciones para las visitas de verificación o de control social .....  | 31 |
| 4.12.2 Alertas o situaciones graves.....   | 32 |
| 4.13 Actores que deben facilitar el ejercicio del control social .....   | 34 |
| 5. <i>ANEXOS</i> .....   | 40 |
| 6. <i>RELACIÓN DE FORMATOS</i> .....   | 40 |
| 7. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....   | 41 |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 3 de 42 |

## INTRODUCCIÓN

Desde la promulgación de la Constitución Política en 1991, Colombia es un Estado Social de derecho soportado en un marco jurídico, democrático y participativo, que promueve la justicia social, busca asegurar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y lograr una democracia mucho más incluyente.

Normas posteriores han realizado un importante desarrollo en el reconocimiento del derecho que todo ciudadano tiene para participar activamente en las diferentes etapas del ciclo de la gestión pública, así como la generación de mecanismos a través de los cuales la ciudadanía pueda realizar ejercicios de control social efectivo que contribuyan a la realización y consolidación de los derechos. Así las cosas, el control social resulta fundamental en el ejercicio de la participación ciudadana y por medio de éste se busca establecer un canal de comunicación asertiva entre las familias de niñas y niños usuarios de los servicios, la comunidad y la Dirección de Primera Infancia del ICBF, que garantice fundamentalmente el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

Es fundamental recalcar la importancia de la labor comunitaria desde el territorio, lo cual incluye los pueblos y las comunidades con derechos colectivos como indígenas, Rrom y comunidades negras, afrodescendientes, raizales, palenqueras (NARP) como mecanismo para materializar la corresponsabilidad de las familias en la prestación de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral de las modalidades de la Dirección de Primera Infancia; y que al mismo tiempo contribuyan, a través de su participación, al mejoramiento de la calidad de los servicios dirigidos a las mujeres gestantes usuarias, las niñas y los niños usuarios de los servicios hasta los cuatro (4) años, 11 meses y 29 días.

Dentro de las funciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF está promover la participación y la movilización social, en el marco de la implementación de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de “Cero a Siempre” (Ley 1804 de 2016), en el entendido que las niñas y los niños son prioridad social, política, técnica y financiera en Colombia. En este contexto la movilización social reúne: “Las acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo las niñas y los niños; que buscan generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero”. Para fortalecer la movilización social, desde la Dirección de Primera Infancia se busca generar espacios efectivos de participación ciudadana y control social reconociendo la pluri-multiculturalidad y promoviendo la interculturalidad del territorio colombiano, a través de la movilización, información y comunicación, socialización de la Política Pública de Primera Infancia e identificación y promoción de buenas prácticas en torno al desarrollo integral de las niñas y de los niños desde la gestación.

Desde el ejercicio de la participación ciudadana, establecido en los manuales operativos de cada una de las modalidades, se busca promover la legalidad y la transparencia en la ejecución de los recursos públicos destinados a la primera infancia, a partir de las socializaciones de los servicios a familias usuarias y comunidades para la conformación y activación de los comités de control social, así como para la promoción de otros mecanismos de participación que las familias de usuarias/usuarios de los servicios decidan implementar acordes con los contextos socioculturales, territoriales, políticos y económicos para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Por su parte, el control social es el derecho y el deber de participar en todos los ciclos de la gestión pública; es decir, en el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de los planes, proyectos y programas, así como en todas las actividades del Estado. Este derecho implica una gran responsabilidad de la ciudadanía, y a la vez una oportunidad para incidir en el mejoramiento de su

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 4 de 42 |

entorno y del desarrollo integral de la primera infancia, con el fin de garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las niñas, los niños y mujeres gestantes usuarios del servicio del ICBF en el país.

Por lo anterior, es importante comprender que la movilización social no se limita a convocar físicamente a un grupo de personas y que tampoco reduce su accionar a la publicidad, la prensa o los eventos; es un asunto básico, que requiere reafirmación como un proceso para el cambio social, que implica un enfoque, una metodología y sobre todo una intencionalidad clara. Por esto la Dirección de Primera Infancia diseña la Estrategia de movilización y control social; la cual reúne acciones de promoción de la participación ciudadana, para sumar familias comprometidas con la primera infancia y el cumplimiento de sus derechos.

El presente documento brinda información sobre: (i) la importancia de la participación ciudadana; (ii) antecedentes; (iii) objetivo y alcance; (iv) definiciones; (v) marco legal; (vi) estándares de calidad relacionados con el proceso; (vii) una sección de desarrollo, que incluye aspectos conceptuales sobre la participación ciudadana y control social a los servicios de la primera infancia, y (viii) los actores que apoyan el ejercicio del control social por parte de las familias usuarias y comunidad.

## 1. OBJETIVO GENERAL

Promover mecanismos y prácticas para el ejercicio del control social, enfocado en el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de educación inicial, en el marco de la atención integral a la primera infancia, a partir de la promoción de la cultura de la participación y la generación de ciudadanías en las familias usuarias y la comunidad.

## 2. ALCANCE

Esta guía brinda herramientas, a nivel nacional, regional y zonal para contribuir con la garantía en la gestión de la participación ciudadana y el control social a los servicios de la primera infancia, que prestan las entidades administradoras de servicios-EAS (operadores), en el marco de las obligaciones del contrato de aporte o convenios interadministrativos y/o de asociación, y los manuales operativos de cada una de las modalidades de atención, que regulan la prestación de los servicios del ICBF para la primera infancia.

## 3. DEFINICIONES<sup>1</sup>

**Centro Zonal:** es un punto de atención del ICBF.

**Ciclo de Menús<sup>2</sup>:** es el conjunto de menús diarios derivado de una minuta patrón, que se establece para un número determinado de días, y que se repite a lo largo de un periodo.

**Comité Técnico Operativo:** es la instancia creada para coordinar acciones y hacer seguimiento técnico, administrativo y financiero a los contratos celebrados entre el ICBF y las EAS de primera infancia, y para los contratos derivados en el marco de convenios interadministrativos y/o de asociación, celebrados entre el ICBF con Entidades Territoriales o Cajas de Compensación Familiar,

<sup>1</sup> Consultar en el portal web ICBF: Proceso de Promoción y Prevención/ Primera infancia "Manual operativo modalidad institucional para la atención a la primera infancia" (o los demás manuales operativos de las modalidades: comunitaria, familiar, propia e intercultural).

<sup>2</sup> Consultar en el portal Web ICBF: Proceso Promoción y Prevención/Nutrición "Guía técnica del componente de alimentación y nutrición para los programas y proyectos misionales del ICBF".

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 5 de 42 |

que operen con orientaciones del ICBF. Este comité se realiza para establecer los procesos y procedimientos requeridos para la adecuada prestación del servicio de educación inicial.

**Comité Técnico Regional:** es la instancia en la cual los centros zonales, la Dirección Regional y la Sede de la Dirección General del ICBF hacen seguimiento a la prestación del servicio de educación inicial.

**Componentes de Calidad de la Atención:** orientan las acciones a desarrollar en las diferentes modalidades de atención a la primera infancia, acorde con las características sociales, culturales, políticas y económicas del entorno en el cual se presta el servicio. Responden de manera directa al sentido y propósitos de cada modalidad, y a la concertación realizada con las comunidades en los casos que se requiera, lo que se constituye en la base para la implementación de las estrategias y acciones particulares planteadas para lograr una atención de calidad para que las niñas y niños logren sus realizaciones; dichos componentes son seis: i) familia, comunidad y redes sociales; ii) salud y nutrición; iii) proceso pedagógico; iv) ambientes educativos y protectores, v) talento humano y, vi) administrativo y de gestión.

**Contrapartida o Valores Técnicos Agregados:** recursos que aporta (cuando aplique) la EAS a la operación del servicio en los términos establecidos en el Banco Nacional de Oferentes vigente, si lo hubiere, de acuerdo con las necesidades del servicio identificadas por el supervisor del contrato/interventor y avaladas en el primer Comité Técnico Operativo.

**Derecho de Petición Queja:** cuando se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, exservidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones.<sup>3</sup>

**Derecho de Petición Reclamo:** cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.<sup>2</sup>

**Derecho de Petición Sugerencia:** petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.<sup>2</sup>

**Desarrollo Integral:** proceso singular de transformaciones y cambios de tipo cualitativo y cuantitativo mediante el cual el sujeto dispone de sus características, capacidades, cualidades y potencialidades, para estructurar progresivamente su identidad y su autonomía (Ley 1804 de 2016).

**Entidad Administradora del Servicio-EAS:** prestador de los servicios dirigidos a la primera infancia, en el marco de los contratos de aporte y de los contratos derivados de los convenios interadministrativos y/o de asociación, celebrados entre el ICBF y entidades territoriales o con cajas de compensación familiar. Estas entidades también se conocen como operadores.

**Estándar:** atributos mínimos de la atención que establecen las condiciones de la calidad en la prestación de los servicios de educación inicial.

<sup>3</sup> Consultar en el portal web ICBF: Modelo de Operación por Procesos/Procesos Misionales/Proceso de Promoción y Prevención/ Primera infancia "Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF".

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 6 de 42 |

**Grupo de Atención-GA:** forma de organización de la operación en el servicio de Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF) conformada por 50 usuarios, a cargo de una dupla, de una agente educativa y una auxiliar pedagógica.

**Grupo Territorial-GT:** conjunto de unidades de atención que agrupan 300 usuarios para el servicio de DIMF, y para el servicio de educación inicial rural-EIR contempla 160 usuarios para zonas rurales y 80 usuarios para zonas rurales dispersas.

**Interventoría:** seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato o convenio realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato o convenio suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero y jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría (Ley 1474 de 2011, art. 83).<sup>4</sup>

**Medios de Comunicación:** canales de difusión de la información de interés público, los cuales permiten hacer pedagogía de los derechos y garantías que tiene un grupo poblacional.

**Minuta Patrón<sup>5</sup>:** patrón de alimentos por grupos, en medidas, cantidades y frecuencias, para consumir en uno o varios tiempos de comida, que se ajusta a los requerimientos calóricos y de nutrientes de una población determinada, de acuerdo con el ciclo vital en que se encuentre. Es una herramienta que permite planear en forma racional la alimentación de una población objetivo y se considera como punto de partida para la programación de los ciclos de menús.

**Modalidad:** clasificación de las formas en las que se presta el Servicio Público de Bienestar Familiar - SPBF, se caracterizan por el grupo poblacional de atención previamente definido o por las condiciones técnicas específicas requeridas para desarrollar el proceso de atención. Las modalidades de educación inicial estructuradas por el ICBF para la atención a la primera infancia son: Institucional, Familiar, Propia e Intercultural y Comunitaria.

**Modalidad Comunitaria:** escenario de acogida para niñas y niños desde los 18 meses hasta los cuatro (4) años, 11 meses y 29 días. Es una modalidad que vive en la cotidianidad de la vida de niñas y niños, pues la relación de madres y padres comunitarios y agentes educativos como líderes de los procesos formativos.

La atención en esta modalidad se da en jornada completa diaria (8 horas) de lunes a viernes y se garantiza a las niñas y los niños un refrigerio reforzado en la mañana, almuerzo y un refrigerio en la tarde de acuerdo con las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes conforme a las necesidades para el momento del curso de vida. Esta modalidad cuenta con los siguientes servicios: (i) Hogares Comunitarios de Bienestar - HCB tradicionales; (ii) Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados - HCB Agrupados, y (iii) Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales - HCB Integrales.

**Modalidad Familiar:** funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles en territorio, concertados y gestionados por la EAS y busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la gestación hasta los 4 años, 11 meses y 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1.000 días de vida. La atención se da a través de cuatro (4) encuentros educativos

<sup>4</sup> Congreso de Colombia (Julio 12, 2011). Ley 1474. *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.* D.O. 48.128.

<sup>5</sup> Consultar en el portal Web ICBF: Proceso Promoción y Prevención/Nutrición "Guía técnica del componente de alimentación y nutrición para los programas y proyectos misionales del ICBF".

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 7 de 42 |

grupales al mes con niñas, niños y cuidadores y un (1) encuentro educativo en el hogar al mes, con las familias para fortalecer sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.

Esta modalidad de educación inicial surge especialmente para atender a niñas, niños, mujeres gestantes de las zonas rurales. Se entrega una (1) ración para preparar (en el hogar) mensual, para garantizar el aporte diario de energía y nutrientes por grupo de edad o curso de la vida y se entrega un refrigerio semanal durante los encuentros educativos grupales, de acuerdo con las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes conforme a las necesidades para el momento del curso de vida. Esta modalidad cuenta con los siguientes servicios: (i) Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF); (ii) Servicio de Educación Inicial rural-EIR, y (iii) Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar – Familia, Mujer e Infancia (HCB FAMI).

**Modalidad Institucional:** funciona en espacios físicos (infraestructuras) especializados que promueven y potencian 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. Se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días; también en esta modalidad se pueden atender niñas y niños entre los 6 meses y 2 años, cuando la infraestructura cumple con las condiciones para ello.

La atención en esta modalidad se da en jornada completa diaria (8 horas) de lunes a viernes y se garantiza a las niñas y los niños un refrigerio reforzado en la mañana, almuerzo y un refrigerio en la tarde de acuerdo con las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes conforme a las necesidades para el momento del curso de vida. Esta modalidad cuenta con los siguientes servicios: (i) Centros de Desarrollo Infantil (CDI); (ii) Hogares Infantiles (HI); (iii) Hogares Empresariales; (iv) Hogares Comunitarios de Bienestar Múltiples (HCB); (v) Jardines Sociales, y (vi) Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión (DIER).

**Modalidad Propia e Intercultural:** está diseñada para atender principalmente a niñas, niños y mujeres gestantes en los territorios étnicos, zonas rurales y rurales dispersas del país. Busca garantizar el servicio de educación inicial a niñas, niños hasta los 4 años 11 meses, 29 días y mujeres gestantes en el marco de la atención integral, con estrategias y acciones pertinentes, oportunas y de calidad desde lo propio y lo intercultural, respondiendo a las características propias de sus territorios y comunidades.

La modalidad propia e intercultural ocurre en espacios y tiempos concertados con las comunidades y es liderado por un equipo intercultural. Se implementa a través de las Unidades Comunitarias de Atención (UCA), de acuerdo con la forma de atención concertada se entrega una (1) ración para preparar (RPP) al mes y/o ración preparada – RP y/o un refrigerio semanal durante los encuentros comunitarios; con la implementación de minutas con enfoque diferencial para la inclusión y uso de alimentos propios en el ciclo de menús concertados con las comunidades.

**Movilización Social:** acciones desarrolladas con los diferentes actores, incluyendo las niñas y los niños, que buscan generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero (Ley 1804 de 2016). Con la inclusión de la movilización social como línea de acción estratégica establecida en dicha ley, se consolidó el concepto, la metodología y las acciones necesarias para la movilización social, a través de mecanismos de participación ciudadana, con el fin de incidir en los imaginarios sobre primera infancia en Colombia y que se promueva la corresponsabilidad para la garantía de los derechos de las niñas y de los niños del país.

Con la implementación de la Estrategia de movilización y control social del ICBF se espera contribuir con la activación de mecanismos efectivos de participación ciudadana y de las familias, para que

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 8 de 42 |

sean actores activos dentro del proceso de mejoramiento de la calidad de los servicios de la primera infancia. Es un proceso propositivo, pedagógico, de carácter público y de construcción social.

**Participación:** derecho que implica involucrar a las personas (niñas, niños, familias, adultos, adultos mayores y ciudadanía) en los asuntos en los que sus vidas se afectan de manera directa o indirecta, desde el inicio de los procesos, hasta su seguimiento. La participación implica que construyamos lenguajes comunes, esto quiere decir que no se espera que las comunidades hagan esfuerzos para entender el lenguaje institucional, por ejemplo, sino que se creen formas comunes en que todas las partes se sientan cómodas y se garantice la comprensión mutua. Así mismo, la participación de las niñas y de los niños implica la consideración de sus expresiones y disponer los tiempos y recursos necesarios para dialogar efectivamente con ellas y ellos, desde el reconocimiento de la participación como un derecho que se debe garantizar en los distintos entornos de desarrollo.

**Petición:** solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.<sup>2</sup>

**Regional:** cada una de las direcciones ubicadas en los departamentos y el distrito capital Bogotá. Los centros zonales se encuentran vinculados a las regionales.

**Red de Aliados por la Primera Infancia:** experiencia de sensibilización y participación que confluye en un espacio de diálogo, orientado a la creación de confianza y a la dinamización de acciones de los diferentes actores territoriales y nacionales involucrados o interesados en la consolidación de la política pública de primera infancia.

**Supervisión:** seguimiento y vigilancia técnica, administrativa, financiera y jurídica que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato/convenio, es ejercida por el mismo Instituto cuando no se requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, el ICBF podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos. De conformidad con lo establecido por el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, el objetivo de la supervisión e interventoría en los contratos/convenios estatales es proteger la moralidad administrativa, con el fin de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y tutelar la transparencia de la actividad contractual. La supervisión e interventoría, implica el seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por la entidad contratante sobre las obligaciones a cargo del contratista/conveniente<sup>6</sup>.

**Supervisor:** persona encargada de realizar el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico a los contratos y convenios que tiene el ICBF con las EAS.

**Unidad de Atención:** unidad de medida más pequeña para la atención, corresponde a la agrupación de un número específico de usuarios-os de acuerdo con el esquema operativo de cada servicio.

**Unidad de Servicio:** lugar físico en el que se reúnen usuarios/os para recibir directamente la atención de los servicios de primera infancia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

<sup>6</sup> Consultar en el portal Web ICBF: Proceso Adquisición de bienes y servicios/ Contratación/ Guía para el ejercicio de supervisión e interventoría de contratos y convenios Suscritos por el ICBF (G6.ABS).

|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022     |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 9 de 42 |

## 4. DESARROLLO

### 4.1. Justificación

#### Pactos de legalidad y transparencia

La implementación del proceso de control social en los servicios de educación inicial comenzó en el año 2016 con la firma de 35 Pactos por la legalidad y la transparencia en todo el país, en los cuales cerca de 3.300 personas, entre alcaldes, gobernadores, familias de usuarias/usuarios de los servicios de primera infancia, entidades administradoras de servicios-EAS y medios de comunicación firmaron un compromiso público por la inversión transparente y con calidad de los recursos destinados a la atención a la primera infancia.

En el año 2017, fue incluida una cláusula en los contratos de aportes de las EAS de primera infancia para que realizaran socializaciones de los servicios dirigidos a las familias de usuarias/usuarios, con el propósito de darles a conocer a qué tienen derecho las niñas y los niños en el marco de la atención integral a la primera infancia.

En el año 2018, en conjunto con la Corporación Juego y Niñez, se realizó la convocatoria de Protagonistas de Primera Infancia, un proceso de movilización social que identificó, reconoció y sistematizó las mejores prácticas del país en atención, cuidado y promoción del desarrollo integral a la primera infancia, a través de cinco (5) categorías, en las cuales se reconocieron 25 experiencias lideradas desde la academia, el gobierno, el sector privado y los medios de comunicación, que aportaron a la garantía de derechos y a la política pública de primera infancia. Además, se lograron recopilar más de 300 proyectos de primera infancia que demuestran el trabajo que se realiza desde diversos sectores de la sociedad para la garantía de derechos de las niñas y de los niños.

Como respuesta a la creciente necesidad de generar corresponsabilidad con las familias de usuarias/usuarios e impulsar la participación efectiva de las mismas, para aportar en el mejoramiento continuo y calidad de los servicios, se inició en el 2019 el proceso de conformación y fortalecimiento de los comités de control social, retomando las lecciones aprendidas desde el 2016. Esto contribuyó al mejoramiento de manera clara de la participación de las familias en lo relacionado con la calidad de los servicios y el bienestar de las niñas y de los niños al interior de las unidades de servicios.

Es importante resaltar que en la movilización social y el control ciudadano las familias son actores claves para el desarrollo integral de las niñas y de los niños. En este sentido, el control y la movilización social buscan la corresponsabilidad entre familia, sociedad civil y Estado y el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados, promovido por la participación incidente o proactiva de las familias y la comunidad.

#### Importancia de la corresponsabilidad con los servicios de la primera infancia

La corresponsabilidad es la concurrencia de actores y acciones que conducen a garantizar el ejercicio de los derechos de las niñas, los niños, los adolescentes y jóvenes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección (Ley 1098 de 2006, artículo 10)<sup>7</sup>. En este sentido, para fortalecer la corresponsabilidad y la participación ciudadana en los servicios de la primera infancia, se requiere promover entre las familias usuarias el derecho a la participación y en

<sup>7</sup> Congreso de Colombia. (8 de noviembre, 2006). *Ley 1098 de 2006*. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario Oficial 46.446.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 10 de 42 |

las entidades públicas el deber de facilitar la participación en la prestación del servicio y entenderlo como un espacio que va más allá del cuidado de las niñas y de los niños, que trasciende a un escenario de encuentro y un lugar en donde todas y todos son corresponsables en la garantía de los derechos de la primera infancia.

El desarrollo de la noción de corresponsabilidad se orienta a entender que los servicios de atención a la primera infancia son un asunto de todas y todos. Por este motivo, se busca fortalecer la promoción de la corresponsabilidad y de la participación ciudadana, con el fin de entender los servicios que se brindan a la Primera Infancia como una responsabilidad que hay que cuidar. Cuando algo se asume como responsabilidad propia, se vela por su cuidado, allí radica la importancia de la promoción de la corresponsabilidad y de la participación ciudadana.

Por lo anterior, lo que buscamos con la promoción de la participación ciudadana es articular todas las acciones que ya se adelantan en el servicio de la primera infancia y que incorporan la participación de madres, padres y cuidadoras-res de las niñas y niños usuarias(os) de los servicios, como una sola estrategia de participación que propicie una incidencia real de estos actores en el mejoramiento y calidad del servicio. Se trata, además, de reconocer y evidenciar las actividades que actualmente se llevan a cabo en el territorio.

#### 4.2. Marco Legal

En la siguiente tabla se presentan algunas normas relacionadas con la participación de la ciudadanía, el control social y la participación de la primera infancia.

**Tabla 1. Normatividad sobre participación social**

| NORMAS   | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|
| <b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL</b>              |   |
| <b>Constitución Política de 1991.</b>                        | Otorga a la ciudadanía la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, también determinó la forma como los ciudadanos participan en el proceso de planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados de la gestión estatal (artículos 40, 103, 108). Igualmente, consagra el derecho de petición en el artículo 23, y en el artículo 270 establece que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”  |
| <b>Ley 850 de 2003: reglamenta las veedurías ciudadanas.</b> | Es un mecanismo democrático de representación que permite ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, entidades públicas o privadas, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.   |
| <b>Ley 1381 de 2010: Ley de Lenguas.</b>                     | <p><b>Artículo 5°. Derecho de uso de las lenguas nativas y del castellano.</b> Los y las hablantes de una lengua nativa cuentan con el derecho de conocer y comunicarse a través de ella dentro de su territorio junto con el castellano, sin ninguna restricción en espacios públicos o privados, ya sea en forma escrita u oral, en todas sus actividades sociales, económicas, políticas, culturales y religiosas. Todos los habitantes de los pueblos indígenas, del corregimiento de San Basilio de Palenque municipio de Mahates, departamento de Bolívar, y del departamento de San Andrés y Providencia, contarán con este derecho. Al pueblo Rrom se le garantizará el mismo derecho de usar el castellano y la lengua Romaní tradicional.</p> <p><b>Artículo 8°. Derechos en las relaciones con la administración pública.</b><br/>A los habitantes de lenguas nativas se les garantizará el derecho a utilizar su lengua propia durante actuaciones y gestiones ante los órganos de la administración pública. Por otro lado, las autoridades competentes del Orden Nacional, Departamental, Distrital</p> |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE  
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

04/08/2022

Versión 2

Página 11 de 42

|  |  |
|--|--|
|  | <p>y Municipal, serán las encargadas de proveer lo necesario para quienes así lo demanden, como el uso de un intérprete de su lengua. Además, estas se encargarán de acordar la adopción de diferentes medidas para avanzar progresivamente en el cumplimiento de los derechos y compromisos definidos en el presente artículo. Así mismo deberán asegurar la difusión de textos impresos, documentos de audio, audiovisuales y otros medios disponibles, de las leyes, reglamentos, programas, obras y servicios dirigidos a los grupos étnicos, cada uno con su lengua correspondiente.</p> <p>En esta ley se establecen, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los derechos de las personas ante las autoridades (artículo 5).</li><li>• Los deberes de las personas (artículo 6).</li><li>• Deberes de las autoridades en la atención al público (artículo 7).</li><li>• Deber de información al público (artículo 8).</li><li>• Prohibiciones a las autoridades o entidades (artículo 9).</li><li>• Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación (artículo 11).</li><li>• Reglas generales y especiales de los derechos de petición ante autoridades</li></ul> <p>Es importante considerar que el ejercicio del derecho de petición es gratuito y no se necesita representación mediante profesionales de derecho o abogada(o), contándose con quince (15) días siguientes a la recepción de cualquiera de las modalidades de peticiones por parte de la entidad para ser resolverlos (artículo 14 y 15).</p> |
| <b>Ley 1437 de 2011: Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</b>                                |  |
| <b>Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.</b>  | <p>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”</p>   |
| <b>Decreto nacional 1510 de 2013.</b>  | <p>En que se reglamenta el sistema de compras y contratación pública y se resalta que las entidades deben procurar el logro de los objetivos de este sistema, los cuales están definidos por Colombia Compra Eficiente.</p>  |
| <b>Ley 1755 DE 2015: regula el derecho fundamental de petición.</b>  | <p>Esta ley plantea que todas las personas tienen derecho a realizar peticiones de forma respetuosa, por motivos de interés personal, colectivo o general; así como a que se les brinde solución pronta, completa y de fondo a sus peticiones.</p> <p>Igualmente, es importante considerar que el ejercicio de este derecho es gratuito y no se necesita representación por medio de abogada/o ni de persona adulta cuando se trate de menores de edad frente a las entidades que se dedican a su formación o protección. Asimismo, a través del derecho de petición es posible solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El reconocimiento un derecho.</li><li>• Información sobre servicios.</li><li>• Prestación de algún servicio.</li><li>• Solución de una situación jurídica.</li><li>• Intervención de alguna entidad (al igual que un funcionario).</li><li>• Requerir, consultar y examinar copias de documentos, formular quejas, reclamos, sugerencias, denuncias e interponer otros recursos.</li></ul>  |
| <b>Ley Estatuaría 1757 de 2015: disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</b> | <p>Esta ley tiene como objetivo “<i>promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político</i>”. Define el control social como el deber y derecho de la ciudadanía a participar tanto de manera individual como en comunidad en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.</p> <p>En el artículo 60 se establece el control social a lo público. Además, esta ley reconoce:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La posibilidad de realizar alianzas con diversas entidades para fortalecer el ejercicio del control social, darle continuidad y obtener apoyo financiero, operativo y logístico.</li><li>• La coordinación de la labor respecto al control social con otras instancias de participación a fin de intercambiar experiencias, definir estrategias conjuntas de actuación y constituir grupos de apoyo especializado (jurídicos, administrativos, y financieros).</li><li>• Los derechos y responsabilidades de los ciudadanos en la participación ciudadana.</li></ul>   |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

G23.PP

04/08/2022

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE  
PRIMERA INFANCIA

Versión 2

Página 12 de 42

**PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DESDE LA PRIMERA INFANCIA**

|   |  |
|---|--|
| <b>Convención de los Derechos del Niño-CDN (1989).</b>  | Incluye 54 artículos que reconocen a niñas y niños como individuos con pleno derecho al desarrollo físico, mental y social, que pueden expresar libremente sus opiniones.  |
| <b>Constitución Política de Colombia (1991).</b>  | En los artículos 44 y 45 se establece que el Estado y la sociedad deben garantizar que las niñas, los niños y los adolescentes expresen libremente su opinión.   |
| <b>Ley 1098 de 2006: Código de infancia y adolescencia.</b>   | <p>Establece la corresponsabilidad entre familia, sociedad civil y Estado, entendida como la concurrencia y las acciones que llevan a garantizar el ejercicio de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes. Son corresponsables en su atención, cuidado y protección a la familia, el Estado y la sociedad.</p> <p>Es esta ley se plantea:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En el artículo 30: el derecho a la recreación, participación en la vida cultural y en las artes.</li><li>• En el artículo 31: el derecho a la participación de las niñas, los niños y adolescentes.</li><li>• La participación social: uno de los 12 principios rectores de las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia.</li></ul>   |
| <b>Consejo Nacional de Política Económica y Social-CONPES 109 de 2007: Política Nacional de Primera Infancia.</b> | <p>Hace énfasis en promover el desarrollo integral de las niñas y de los niños desde la gestación hasta los 6 años; respondiendo a sus necesidades y características específicas, y contribuyendo así al logro de la equidad e inclusión social en Colombia.</p> <p>Promueve el desarrollo integral de los niños y niñas desde la gestación hasta los 6 años de edad.</p>  |
| <b>Ley 1185 de 2008: Ley de Cultura.</b>  | <p>En el artículo 11.1 se indica que el patrimonio cultural inmaterial se encuentra conformado por las manifestaciones, representaciones, prácticas, expresiones, usos, conocimientos, espacios culturales y técnicas (entre otros), que tanto las comunidades como los grupos reconocen como parte de su patrimonio cultural y que genera sentimientos de identidad; además, se establecen vínculos con la memoria colectiva.</p> <p>Igualmente, se estipula la identificación de las manifestaciones, indicadas previamente, con la participación de forma activa de las comunidades existentes.</p>   |
| <b>Ley 1804 de 2016.</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Establece la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre, planteando tanto las bases conceptuales y técnicas como las de gestión para la garantía del desarrollo integral, en el marco de los principios de la Protección Integral.</li><li>• Con esta ley se busca fortalecer el marco institucional para lograr el reconocimiento, la protección y la garantía de los derechos de las niñas, los niños de cero a seis años, así como los derechos de las mujeres gestantes; igualmente, esta ley está orientada a lograr un Estado Social de Derecho.</li><li>• Define el desarrollo integral como un derecho (conforme a lo expresado por la Ley 1098 de 2006 en su artículo 29), que es el fin y propósito principal de esta política. De esta forma, el desarrollo integral se entiende como el proceso individual de transformaciones y cambios cualitativos y cuantitativos a través de los cuales un niño o niña dispone de sus capacidades, cualidades características y potencialidades para formar de manera progresiva tanto su identidad como su autonomía.</li><li>• Asimismo, en esta ley se definen las realizaciones como estados y condiciones que se deben materializar en la vida de cada niña y cada niño para hacer posible su desarrollo Integral. De esta forma, el Estado colombiano, por medio de esta política, se compromete a trabajar para que cada niña y niño:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>“Cuenta con padre, madre, familiares o cuidadoras principales que le acojan y pongan en práctica pautas de crianza que favorezcan su desarrollo integral.</i></li><li>2. <i>Viva y disfrute del nivel más alto posible de salud.</i></li><li>3. <i>Goce y mantenga un estado nutricional adecuado.</i></li><li>4. <i>Crezca en entornos que favorecen su desarrollo.</i></li></ol></li></ul> |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 13 de 42 |

|  |   |
|--|---|
|  | 5. <i>Construya su identidad en un marco de diversidad.</i><br>6. <i>Expresa sentimientos, ideas y opiniones en sus entornos cotidianos y estos sean tenidos en cuenta.</i><br>7. <i>Crezca en entornos que promuevan y garanticen sus derechos y actúen ante la exposición a situaciones de riesgo o vulneración.”</i> |
| <b>SOCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b>   |   |
| <b>CONPES 3654 de 2010.</b>  | Este documento presenta lineamientos de política para realizar la socialización de los servicios de atención públicos, como parte de control social, el cual se centra en la interacción del Estado y los ciudadanos, con el fin de desarrollar una cultura de legalidad y transparencia.                               |
| <b>Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</b> | Mediante esta ley se regula el derecho para el acceso a la información pública, así como a los procedimientos para el ejercicio y la garantía de este derecho, y se dictan otras disposiciones.   |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

#### **4.3 Estándares de calidad relacionados con el proceso de participación y control social a los servicios de la primera infancia**

Considerando que los estándares son los atributos mínimos de la atención que establecen las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de educación inicial, a continuación, se presentan aquellos estándares relacionados con el ejercicio del control social a los servicios de la primera infancia; sin embargo, es importante conocer y considerar todos los estándares de los seis componentes de calidad de la atención establecidos en los manuales operativos del ICBF<sup>8</sup>:

**“Estándar 4: implementa acciones de articulación con autoridades, instituciones, servicios sociales, comunidades y los diferentes actores de su territorio, para promover redes protectoras a niñas, niños y mujeres gestantes.”**

En particular, el cumplimiento de este estándar orienta el accionar hacia la corresponsabilidad de los distintos actores en la protección de las/los usuarias-os del servicio de primera infancia, llamando la atención sobre su rol en la realización de acciones de promoción y prevención en la conformación y consolidación de comunidades protectoras, como base fundamental de un desarrollo social armónico.

**“Estándar 5: cuenta con un pacto de convivencia construido con la participación de las niñas, los niños y las mujeres gestantes, sus familias o cuidadores, y el talento humano de la unidad.”**

Esta construcción participativa debe reflejar los aportes de los diferentes actores, mediante una incidencia<sup>9</sup> clara en los acuerdos que se establezcan alrededor de las reglas del juego que garanticen una convivencia sana en la unidad. Por tanto, garantizar la participación efectiva en la formulación del pacto, brinda mayores niveles de legitimidad en su implementación y garantiza un acuerdo colectivo en torno al servicio en el que todos los actores participan de manera activa.

La invitación es a que los miembros de los comités de control social (del cual se hablará en detalle más adelante en esta guía) hagan parte activa en la construcción participativa de este pacto.

<sup>8</sup> Consultar en el portal web ICBF: Proceso de Promoción y Prevención/ Primera infancia “Manual operativo modalidad institucional para la atención a la primera infancia” (o los demás manuales operativos de las modalidades: comunitaria, familiar, propia e intercultural).

<sup>9</sup> Influencia o repercusión (Real Academia Española-RAE).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 14 de 42 |

**“Estándar 6:** *elabora e implementa un plan de formación y acompañamiento a familias o cuidadores y mujeres gestantes, que responde a sus necesidades, intereses y características para fortalecer las prácticas de cuidado y crianza de niños y de niñas, de manera que se promueva su desarrollo integral.*”

Teniendo en cuenta, que el plan de formación y acompañamiento a familias debe ser construido de manera conjunta con el talento humano, las familias y la comunidad, y que este incluye diversos temas, es necesario garantizar que éste sea un espacio de participación de los actores, en el que se reflejen los intereses de aprendizaje de cada uno de ellos. Nuevamente, en este espacio el comité o veeduría de control social si así lo desea puede tener un papel protagónico.

**“Estándar 7:** *facilita a la comunidad y a los usuarios el ejercicio del control social sobre la calidad de la atención.*”

En este estándar se contempla la participación ciudadana como un ejercicio autónomo, espontáneo y voluntario de las familias de usuarias-os de los servicios y comunidad, el rol de la EAS es el de propiciar los espacios y crear condiciones que promuevan la participación, a través de la conformación y funcionamiento de los comités de control social o veedurías ciudadanas.

**“Estándar 24:** *cuenta con un proyecto pedagógico/propuesta pedagógica coherente con los fundamentos técnicos, políticos y de gestión de la estrategia de atención integral a la primera infancia y los referentes técnicos de educación inicial, que responda a la realidad sociocultural y a las particularidades de las niñas, los niños, sus familias o cuidadores (mujeres gestantes).*”

De acuerdo con los manuales operativos, el proyecto pedagógico es un documento que se elabora, implementa, evalúa y actualiza de manera participativa entre talento humano, familias, cuidadoras, cuidadores, niños, niñas y otros actores claves del proceso familiar y comunitario, y describe las intencionalidades y orientaciones pedagógicas de la UDS, que permiten organizar y sustentar el trabajo pedagógico.

En general, se busca que el proyecto/propuesta pedagógica surja de los intereses de los niños y de las niñas y propicie su participación en cada una de las estrategias pedagógicas que se planteen (proyecto de aula, asamblea, rincones, talleres, cesto o cajas de los tesoros, entre otros); es decir, cada una de estas estrategias contempla un rol de las niñas y de los niños en el que se impulsa su participación en la definición de temas y en la implementación misma del proyecto/propuesta. Por ejemplo, en este punto se podrían diseñar mecanismos de participación de las niñas y de los niños, para seleccionar sus temas favoritos, los cuales se incluirían en el proyecto pedagógico o en las planeaciones diarias.

**“Estándar 56:** *cuenta con un mecanismo que permita registrar, analizar y tramitar las sugerencias, quejas y reclamos y generar las acciones pertinentes.*”

Existen diferentes mecanismos para la recepción de Preguntas, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (PQRFS), los cuales pueden ser:

- Correo electrónico

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 15 de 42 |

- Buzón de PQRFS (el cual debe estar en cada unidad de servicio). Es posible, que, para garantizar la transparencia de este ejercicio, sean los miembros del comité o veeduría ciudadana, quienes abran el buzón de sugerencias en las unidades de servicios.
- Punto de atención al ciudadano
- Página web con espacio para la recepción de PQRFS.
- Número de teléfono donde se reciben las PQRFS
- Lugar donde se puedan radicar por escrito las PQRFS.

La EAS debe definir el mecanismo de recepción PQRFS, el cual debe ser claro y estar visible al público. Igualmente, debe construir un procedimiento de su trámite donde se pauten: los tiempos de respuesta, el registro de la PQRFS, el direccionamiento y seguimiento a su respuesta; y la asignación de una o varias personas responsables de gestionar la respuesta oportuna y verdadera a las PQRFS, así como las demás que considere la EAS.

Considerando lo señalado en este estándar, la EAS debe:

- Realizar mínimo dos (2) evaluaciones de satisfacción durante el periodo de atención a madres/padres/cuidadoras(es) de niñas usuarias y niños usuarios de los servicios prestados, haciendo partícipes en estas evaluaciones a las niñas y los niños que reciben la atención.
- Consolidar un informe/reporte con el análisis de los resultados de cada evaluación, que refleje la participación de las niñas y de los niños, de modo que sea un insumo para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, según lo orientado en el *estándar 59* de los manuales operativos. Es de resaltar que los comités de control social y veedurías ciudadanas pueden hacer seguimiento a este ejercicio.

#### **4.4 Procesos y espacios claves para incidencia en los servicios**

Mediante el desarrollo y fortalecimiento de acciones, que se implementan en los servicios, se busca promover la participación e incidencia de las familias usuarias y la comunidad, fomentando el sentido de corresponsabilidad. Por ejemplo, en el componente familia, comunidad y redes sociales, se propician acciones que involucran la participación de las familias usuarias, así como de otros actores sociales y públicos, que sin duda tienen que ver con el desarrollo armónico de las niñas y de los niños en la sociedad.

Es necesario identificar y reconocer los siguientes espacios y procesos en los que se puede participar o hacer control social, así como la incidencia que tienen en la prestación de los servicios:

- Gestión y coordinación interinstitucional.
- Jornada de socialización inicial de los servicios contratados para la atención a la primera infancia.
- Jornada de presentación de los resultados y el balance de los servicios prestados a la primera infancia.
- Plan de gestión en la calidad de la atención.
- Concertación con comunidades étnicas.
- Articulación con otros actores (entidades estatales a nivel local, academia, sociedad civil, autoridades locales, red de aliados por la primera infancia, juntas de acción comunal-JAC, entre otros).
- Construcción participativa del pacto de convivencia.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 16 de 42 |

- Construcción participativa del plan o planes de formación y acompañamiento a familias.
- Comités de control social o veedurías ciudadanas.
- Funcionamiento de los servicios de educación inicial<sup>10</sup>.
- Enfoque o sentido del proyecto pedagógico/propuesta pedagógica.
- Mecanismo de registro, análisis y trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias - PQRFS.

De esta forma, mediante a mediante esos espacios y procesos se contribuye propiciando la participación de las familias, y de otros actores sociales, en la construcción del servicio que quieren que sea prestado a las niñas, los niños y mujeres gestantes. De ahí, la importancia de visibilizarlos y de realizarlos de manera tal que el impacto de dicha participación sea real e incidente. Para esto, se propone que los comités de control social tengan una participación importante en cada uno de dichos procesos, con el fin de garantizar que los ejercicios de participación tengan un impacto estratégico. En este sentido, el alcance de la participación varía en cada uno de los momentos y espacios mencionados.

Lo anterior quiere decir que, las EAS deben garantizar que estos procesos trasciendan el cumplimiento de la obligación contractual y permitan generar espacios de encuentro entre los diferentes actores, con el objetivo de lograr la participación de las familias usuarias y comunidad en la construcción del servicio que desean, de acuerdo con sus necesidades.

A continuación, se explica cada uno de los procesos y rol de las familias durante la puesta en marcha y prestación de los servicios de las modalidades de atención. En estos procesos se desarrollan acciones y estrategias para favorecer la garantía de los derechos de la primera infancia:

**Tabla 2. Rol de las familias usuarias y otros actores en momentos claves**

| Acción o proceso                   | ¿En qué consiste?   | Rol de las familias usuarias y otros actores  |
|------------------------------------|---|---|
| Gestión y articulación territorial | Se trata de un acercamiento con otros actores del territorio, mediante el cual se busca fortalecer las alianzas y los acuerdos con la sociedad, las familias y las entidades públicas. Además, implica reconocer la oferta institucional público-privada, de cooperación y comunitaria a nivel territorial, con el fin de potenciar su funcionamiento y profundizar la corresponsabilidad en torno al desarrollo integral de niñas, niños y mujeres en gestación. | Las entidades públicas territoriales y nacionales, actores sociales y comunidad en general, pueden participar identificando cómo desde sus competencias, quehaceres y posibilidades, pueden complementar el servicio y aportar en especie o con recursos para la atención de las niñas y de niños para lograr su desarrollo integral. |

<sup>10</sup> La propuesta / proyecto pedagógico permite definir el horizonte o el sentido de la planeación y organización de la práctica pedagógica. Se construye, implementa, evalúa, valora y actualiza de manera participativa (niñas, niños, familias, cuidadoras, cuidadores, comunidades, talento humano intercultural, autoridades tradicionales y otros actores claves del proceso familiar y comunitario) y se recoge en un documento donde se plantean las apuestas, intencionalidades y orientaciones pedagógicas de la unidad donde se atiende a las niñas y los niños, que permiten organizar y sustentar el trabajo pedagógico.



**PROCESO  
 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**  
**GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE  
 PRIMERA INFANCIA**

G23.PP

04/08/2022

Versión 2

Página 17 de 42

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>Proceso de concertación con comunidades étnicas</p>  | <p>Tal y como lo mencionan los manuales operativos de las diferentes modalidades, la concertación “hace referencia a los espacios de participación y diálogo” entre los diferentes actores incluyendo los representantes de las comunidades étnicas, cuyo propósito consiste en garantizar que la prestación del servicio incorpore y tenga en cuenta las características del contexto. Es decir, se trata de llegar a acuerdos con las comunidades étnicas sobre aspectos importantes a tener en cuenta en los componentes de la calidad en la atención; además, se trata de contribuir con el empoderamiento de las comunidades alrededor del servicio.</p>  | <p>Las autoridades tradicionales y miembros de la comunidad deben participar activamente en el proceso de concertación que se realicen en sus territorios.</p>  |
| <p>Jornadas de socialización de los servicios contratados para la atención a la primera infancia.</p> | <p>Son espacios informativos habilitados por las entidades administradoras de servicios-EAS (operadores), para dar a conocer en qué consisten los servicios que se brindan a la primera infancia desde la gestación y las condiciones del contrato o los contratos que firmaron con el ICBF. Ver anexo <i>Orientaciones para las jornadas de socialización de los servicios contratados para atender a la primera infancia, publicado en internet.</i></p> <p>Se debe dos socializaciones de los servicios contratados, según se establece en una de las obligaciones del contrato que firma cada operador de los servicios para la primera infancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La primera socialización se debe realizar <b>durante el segundo mes de la atención que presta la EAS/operador</b>. Cabe resaltar que, esta jornada o los demás encuentros que se vayan a realizar con las familias deberán motivar la conformación y activación de los comités de control social.</li> <li>• La segunda socialización se realiza <b>durante el mes anterior al que finaliza la atención por parte de la EAS/operador (es decir el penúltimo mes de dicha atención que presta el operador)</b>. En caso de adición al contrato o prórroga de éste se deberá socializar esta información por medio de una Estrategia de Información y Comunicación a las familias usuarias y la comunidad.</li> </ul> | <p>Las EAS convocan, organizan y realizan las socializaciones; a su vez, los Centros Zonales y Regionales efectúan acompañamiento, apoyo y seguimiento durante éstas.</p> <p>Las familias usuarias de los servicios y miembros de la comunidad interesados son los principales invitados y participantes.</p> <p>Se debe invitar a las siguientes entidades o instancias para que designen alguna persona como delegada que asista a la socialización: Mesa de Primera Infancia Municipal, Personería Municipal, Contraloría General de la República, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Participación, u otra entidad. Es importante promover la participación de estos actores, dadas sus competencias en la atención y garantía de los derechos de la primera infancia.</p> |
| <p>Conformación y activación de comités de control social y veedurías ciudadanas</p>                  | <p>Son instancias de participación ciudadana integrada por las familias de usuarias(os) de los servicios de educación inicial y comunidad, que tiene el objetivo de contribuir con el mejoramiento de la calidad de atención, mediante acciones de vigilancia y verificación del servicio prestado, que permitan a las EAS (operadores) mejorar la prestación de los servicios.</p>  | <p>Dirección de Primera Infancia: elabora lineamientos orientadores para la conformación y activación.</p> <p>Regionales y Centros Zonales: brindan asistencia técnica a EAS (operadores) y talento humano que atiende los servicios.</p> <p>Familias usuarias de los servicios: conforman, junto con otros miembros de la comunidad, comités de control social y</p>   |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**  
**GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE  
 PRIMERA INFANCIA**

G23.PP

04/08/2022

Versión 2

Página 18 de 42

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | veedurías ciudadanas para verificar la calidad de los servicios.  |
| Articulación con otros actores  | De acuerdo con los manuales operativos de las modalidades de atención, la articulación con otros actores es una acción institucional a nivel comunitario, en la cual diferentes actores o instituciones unen esfuerzos, intenciones y recursos para alcanzar objetivos en común y que generen transformaciones.   | <p>Las UDS construyen un plan de articulación interinstitucional y comunitario, con base en los resultados del proceso de caracterización.</p> <p>Las EAS y UDS deben participar activamente en las actividades planeadas (reuniones, movilizaciones), ejecución y valoración de estas. De igual manera, deben propender por la incidencia y toma de decisiones que contribuyan al desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación.</p> <p>Las familias contribuyen a alcanzar los objetivos en común, que generan transformaciones en la atención y calidad de los servicios que reciben niñas y niños de primera infancia.</p>  |
| Construcción participativa del pacto de convivencia                                   | En los manuales operativos se describe como un documento que recoge los acuerdos a los que llegan el talento humano, las familias, las niñas y los niños usuarias-os de los servicios. La construcción participativa de este pacto tiene el propósito de aportar a la convivencia, al bienestar y al armónico desarrollo de la prestación del servicio. Además, responde a las características, necesidades, cosmovisión de los usuarios de la modalidad. Este pacto debe tener carácter universal, es decir, ser claro para todos, incluyendo personas iletradas, con discapacidad, hablantes de lenguas nativas, entre otros. | <p>Para la construcción conjunta del pacto de convivencia el talento humano de las EAS y UDS debe convocar a los siguientes actores: niñas, niños, mujeres gestantes, familias usuarias, cuidadores y comunidad.</p> <p>La UDS es responsable de socializar el pacto de convivencia con niñas, niños, mujeres gestantes, familias y cuidadores que no participaron en la jornada de elaboración del pacto y con aquellas personas que ingresan en los servicios en periodos diferentes al inicio de la operación. También es autónoma para elaborar el pacto de convivencia. Además, cuenta con máximo dos (2) meses a partir de la legalización del contrato para esto.</p> <p>Las familias deben participar de forma comprometida con el establecimiento de los acuerdos.</p> |
| Construcción participativa del plan o planes de formación y acompañamiento a familias | Es una herramienta de planeación, implementación y seguimiento, que reconoce a las familias como sujetos colectivos de derechos. Busca potenciar y resignificar las prácticas de cuidado y crianza que se dan en la cotidianidad con las niñas y con los niños desde la gestación hasta los cuatro años, 11 meses y 29 días. En su elaboración se debe tener en cuenta el momento del curso de vida de la niña o el niño y de la familia, así como las diferentes manifestaciones de diversidad (contextos, culturas, religiones, etnias, entre otros).   | <p>Las familias participan al reflexionar sobre sus interacciones con las niñas y los niños de primera infancia, es por eso que es importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar, socializar e identificar las prácticas de cuidado y crianza a nivel familiar y comunitario que potencian el desarrollo de las niñas y los niños desde la gestación.</li> </ul>   |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 19 de 42 |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr la construcción de acuerdos con las familias, comunidades y talento humano.</li> </ul>   |
| Proyecto pedagógico o propuesta pedagógica  | Es un documento que se diseña, implementa, evalúa, valora y actualiza de manera participativa entre el talento humano de las, familias usuarias, cuidadoras(es), niñas y niños. También enuncia las apuestas, intencionalidades y orientaciones pedagógicas de la UDS, que permiten organizar y sustentar el trabajo pedagógico                                       | <p>El equipo de las UDS debe conocer y apropiarse el proyecto pedagógico/propuesta pedagógica.</p> <p>En caso de que haya cambio de EAS, la que venía prestando los servicios (o el supervisor/interventor) deberá presentar a la nueva EAS el proyecto pedagógico o propuesta pedagógica que implementaba, de manera que la nueva EAS lo tenga como insumo para la planeación de la prestación del servicio, para lograr una transición armoniosa que favorezca el trabajo pedagógico.</p> <p>Las familias y cuidadoras(es) deben participar activamente en la elaboración del proyecto pedagógico.</p> |
| Mecanismo de registro, análisis y trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias - PQRFS | El mecanismo de recepción PQRFS debe ser claro y accesible al público. Igualmente, debe contar con un protocolo de atención donde se define: los tiempos de respuesta, el registro de la PQRFS, el direccionamiento y seguimiento a su respuesta; así como la definición de una o varias personas responsables de gestionar la respuesta oportuna y veraz a la PQRFS. | <p>La EAS debe realizar mínimo dos evaluaciones de satisfacción, dirigidas a madres, padres o cuidadoras(es), haciendo partícipes a las niñas y niños como usuarias(os) directos de los servicios. Luego, la EAS debe realizar un informe/reporte con el análisis de los resultados de esta evaluación, lo cual se tiene en cuenta para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento.</p> <p>Las familias deben participar activamente en las evaluaciones de satisfacción.</p>  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

#### 4.5 Participación ciudadana en los servicios a la primera infancia

La participación ciudadana es un mecanismo democrático de la ciudadanía, con el que es posible actuar de manera concreta en el escenario público, facultando a las personas el derecho y el deber que tienen de integrarse activamente en la garantía de los derechos de niñez e incentivando acciones de movilización social alrededor de los servicios de atención a la primera infancia. En particular, debe entenderse como un escenario de discusión, organización y movilización social en torno a la política pública de primera infancia y a la prestación del servicio.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 20 de 42 |

Es claro que, en el contexto actual, las políticas públicas, bienes y servicios públicos deben llevarse a cabo mediante formas que ya no son exclusivamente gubernamentales y que incorporan mecanismos de participación de la sociedad. La política de primera infancia es una de estas políticas, dado que los actores no gubernamentales adquieren una relevancia importante en la protección integral de las niñas y de los niños.

Para la Dirección de Primera Infancia del ICBF promover acciones de control social a los servicios de primera infancia, a través de estrategias de movilización social y participación ciudadana, es una de las apuestas institucionales más importantes. Del mismo modo, es una vía para contribuir con la creación de capital social y la generación de transformaciones culturales y sociales, que promuevan el desarrollo integral de la primera infancia y el cuidado de los entornos donde transcurre la vida de las niñas y de los niños.

Así mismo, las acciones de control social a través de estrategias de movilización y participación ciudadana retoman políticas, lineamientos, prácticas y programas de primera infancia para su apropiación por los diferentes sectores. En este sentido, a través de estas estrategias se apoyan acciones de promoción y prevención para empoderar a las comunidades sobre los requerimientos y acompañamientos necesarios para que la niña y el niño no presenten vulneración de sus derechos, se promueva la inclusión y participación social, se les reconozca como sujetos de derechos, al igual que se active y se sostenga la corresponsabilidad de la familia, la comunidad y el Estado.

#### 4.6 Mecanismos de participación ciudadana<sup>11</sup>

A continuación, se pueden identificar, de forma general, los cuatro tipos de mecanismos de participación ciudadana:

- ✓ **Consejos municipales de:**
  - Política social
  - Desarrollo Rural
  - Juventud
  - Cultura
  - Educación
  - Territoriales de planeación
- ✓ **Comités de:**
  - Participación ciudadana
  - Desarrollo
  - Control social de los servicios públicos
- ✓ **Veedurías ciudadanas** (Ley 850 de 2003<sup>12</sup>)
- ✓ **Juntas de acción comunal**

#### 4.7 Control social

Es un derecho y un deber que tienen las(os) ciudadanas(os) de forma individual, organizada o colectiva. El control social consiste en realizar seguimiento, vigilancia y control a la gestión pública, incluido las inversiones que hace el Estado<sup>11</sup>, con el fin de promover la correcta prestación de los servicios y la garantía de derechos que tienen las personas en un Estado Social de Derecho. Para el

<sup>11</sup> Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID (2005). Hagamos control social. Guía para su ejercicio. Cuarta edición, Bogotá, octubre 2016.

<sup>12</sup> Congreso de Colombia. (19 de noviembre, 2003). *Ley 850 de 2003*. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Diario Oficial No. 45.376.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 21 de 42 |

caso particular de esta guía, el control social es la participación que pueden ejercer las familias usuarias de los servicios de educación inicial y la comunidad en general, con el propósito de velar por la correcta prestación del servicio e incidir de manera efectiva en la mejora continua del mismo para aportar a la garantía del derecho en la atención integral de niñas, niños y mujeres gestantes, como parte de la corresponsabilidad.

### **¿Para qué se hace el control social a los servicios?**

Las familias de niñas, niños y mujeres gestantes usuarios de los servicios y ciudadanía pueden hacer control social para:

- Ejercer el derecho ciudadano a la participación y el control social.
- Velar por la calidad de los servicios prestados a la primera infancia.
- Contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios de la primera infancia.
- Conocer la atención que se brinda en los servicios de educación inicial, de acuerdo con las modalidades de atención del ICBF.
- Ejercer la corresponsabilidad en la garantía de derechos de la primera infancia, identificando oportunidades de mejoramiento en los servicios.
- Involucrarse en el proceso de educación inicial de las niñas y de los niños.
- Fomentar la participación ciudadana y el control social durante la prestación de los servicios a la primera infancia.

### **Importancia del control social a los servicios de la primera infancia**

El control social a los servicios de primera infancia se hace con el propósito de verificar que los servicios de atención a la primera infancia se lleven a cabo de manera adecuada y cumpliendo las condiciones de calidad establecidas por el ICBF.

La participación se puede ejercer de forma individual como miembros de las familias usuarias y de la comunidad, o mediante la participación organizada (colectiva) de las personas interesadas, a través de comités de control social y veedurías ciudadanas. De esta forma, uno de los objetivos principales del control social es cuidar la inversión pública que se realiza para la atención a las niñas, niños y mujeres gestantes, considerando que esta tarea no es competencia exclusiva o solamente del Estado, sino que se trata de reconocer, asumir y ejercer esta corresponsabilidad por parte de los miembros de las familias usuarias y la sociedad, en conjunto con el Estado (artículos 10, 39, 40 y 41 de la Ley 1098 de 2006, Código de Infancia y Adolescencia).

### **Propuestas de temas para hacer control social a los servicios de la primera infancia**

El comité de control social o la veeduría ciudadana, en aras de contribuir de manera propositiva en su función de vigilancia y control de la calidad en la atención que se realiza en los servicios de la primera infancia, podrá verificar los siguientes aspectos en el marco de la atención: cobertura, talento humano, alimentación, dotación, espacios donde se prestan los servicios, entrega de ración para preparar, entrega de alimento de alto valor nutricional (Bienestarina), sentido o enfoque del proyecto/propuesta pedagógica<sup>13</sup>, pertinencia y frecuencia de las formas de atención de las modalidades, entre otros aspectos de los servicios. Sin embargo, si los comités deciden revisar otros

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 22 de 42 |

aspectos del servicio también lo pueden hacer. (Ver formato Verificación y reporte sobre el control social a los servicios de la primera infancia).

De esta forma, según el objetivo del control social, se pueden verificar, entre otros, temas como:

- **Cobertura:** número de usuarias y usuarios que se asignó para prestar la atención y el número de usuarias y usuarios que se está atendiendo.
- **Talento humano** que atiende a las niñas, niños y mujeres gestantes.
- **Experiencias pedagógicas:** provocaciones a vivencias para promover del desarrollo y aprendizaje de las niñas y los niños, así como el bienestar de las mujeres gestantes.
- **Alimentos** que se sirven en la unidad de servicio (UDS), unidad de atención (UA) o la unidad comunitaria de atención (UCA). Para el control social a este aspecto es importante verificar, según la modalidad de atención y servicio: (i) minuta patrón y ciclo de menús/menús diarios para la entrega de alimentos preparados o ración servida; (ii) minuta patrón y el listado de alimentos a entregar por grupo de edad en la ración para preparar-RPP, revisando fechas de vencimiento, apariencia y estado de los alimentos (que no estén sobre madurados, con deteriorados por "magulladuras", que no tengan moho, mal olor por descomposición o sustancias extrañas, entre otros aspectos), cantidad de los alimentos (que las unidades y gramaje corresponda a lo establecido), y lugar de almacenamiento de los alimentos en condiciones de higiene y temperatura, entre otros aspectos importantes.
- **Dotación:** estado físico y calidad del material didáctico, su cantidad (si es suficiente para el número de niñas, niños y mujeres gestantes). Si se cuenta con literatura infantil (libros o cartillas infantiles), juguetes, materiales.
- **Espacio físico:** espacios seguros para promover el juego, el arte y la exploración en las niñas y los niños.
- Identificación de **riesgos** que afectan la integridad de las usuarias y los usuarios en cualquier aspecto relacionado con la atención.
- **Socializaciones de los servicios contratados:** todos los operadores contratados para prestar servicios a la primera infancia deben realizar dos socializaciones de los servicios: la primera durante el segundo mes de ejecución del contrato y la segunda un mes antes de que terminen de prestar los servicios a las niñas, los niños y las mujeres en estado de gestación.
- **Evento de control social:** Los operadores de servicios que ofrecieron contrapartida o valor técnico agregado para control social, y que se encuentren en la categoría 4 o la 5 de la ficha de contrapartida, publicada en internet, deben brindar apoyo logístico para que colaboradores del ICBF realicen del desarrollo metodológico del evento de control social dirigido a los comités y veedurías ciudadanas.

Los temas presentados anteriormente para hacer control social a los servicios son opcionales; si el comité de control social identifica otros temas los pueden revisar. Es importante que se deje evidencia por escrito de los resultados del control social o de la visita (*ver el formato verificación y reporte sobre el control social a los servicios de la primera infancia*). Depende de cada comité y veeduría ciudadana decidir a cuáles temas le realizarán control social, según la situación del servicio o las necesidades de mejoramiento que se hayan identificado en el mismo.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 23 de 42 |

**Figura 1. Algunos de los aspectos a realizarles control social**



Fuente: elaboración propia de la Dirección de Primera, 2022.

### ¿Con quién se hace el control social a los servicios?

El control social a los servicios de primera infancia se hace con niñas y niños; mujeres gestantes, madres, padres, cuidadoras-res; comunidades étnicas, comités de control social y veedurías ciudadanas. El proceso de control social debe ser facilitado por los actores sociales e institucionales de los territorios, el talento humano del ICBF y de las EAS.

Teniendo en cuenta que tanto los comités de control social, como las veedurías ciudadanas, son formas de organización válidas, las familias usuarias pueden constituirse en un comité de control social o en una veeduría ciudadana, dependiendo de los intereses y las posibilidades que tengan, pero no es necesario que se constituyan los dos. Podrán presentarse casos en los que un comité de control social se quiera constituir en veeduría, pero ello va a depender de la autonomía de las personas que hacen parte del comité.

### ¿Dónde se hace el control social a los servicios de primera infancia?

El control social se realiza en las unidades, espacios institucionales y comunitarios, en las diferentes estrategias de servicios para niñas, niños y mujeres gestantes atendidas(os) en las diferentes modalidades del ICBF; es allí donde los comités de control social o veedurías verifican la calidad de los servicios. En caso de verificación durante el encuentro en el hogar se debe contar con el consentimiento de los miembros de la(s) familia(s), previa notificación escrita al agente educativo, madre/padre comunitario.

### ¿Cuándo se realiza el control social a los servicios de primera infancia?

El control social a los servicios se puede realizar permanentemente, o de acuerdo con la periodicidad/tiempos acordados en el plan de acción/trabajo construido entre las y los miembros del comité o la veeduría ciudadana.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 24 de 42 |

Es importante resaltar que **los comités y las veedurías ciudadanas de todas las modalidades de atención de la primera infancia pueden realizar como mínimo dos (2) visitas a los servicios que esté prestando el operador los servicios**, considerando el tiempo de duración del contrato que haya firmado el operador con el ICBF. De esta forma si el contrato tiene una duración de tres meses (3) se deben realizar mínimo dos visitas, según el objetivo del control social y protocolo establecido: (i) una para hacer verificación en los servicios o identificar oportunidades de mejoramiento, y otra para corroborar la solución o el mejoramiento de la situación reportada al operador y al ICBF, una vez el operador informe que cumplió con la solución de la situación, lo cual debe ser de forma oportuna y eficiente. Sin embargo, es importante resaltar que, **si las y los miembros de comités y veedurías ciudadanas consideran necesario realizar más visitas pueden hacerlo.**

Igualmente, durante este proceso se deben tener en cuenta las prácticas de las comunidades étnicas para el ejercicio del control social, y realizar seguimiento a los reportes presentados, según los tiempos establecidos para la respuesta a los reportes de control social, solicitudes, quejas o reclamos.  
**¿Cuándo se crean los comités y veedurías ciudadanas?**

Miembros de las familias usuarias de los servicios, y de la comunidad, pueden organizarse para conformar comités de control social y veedurías ciudadanas **en cualquier momento o en las reuniones de familias usuarias que programe el operador**, diligenciando el Formato acta de conformación del comité de control social o de la veeduría ciudadana, publicado en el portal web del ICBF; también, se pueden crear los comités **durante las socializaciones de los servicios contratados**, que están obligados a realizar todos los operadores de servicios de la primera infancia (una socialización por cada contrato firmado con el ICBF).

Es recomendable que el comité de control social esté conformado mínimo por tres (3) personas, ya que esto es útil para tomar decisiones democráticamente evitando empates. No hay un número máximo establecido de la cantidad de personas que pueden ser parte de un comité; pero, es importante considerar que ante un número muy alto de integrantes se pueden implementar estrategias para facilitar su organización y funcionamiento.

### **¿Cómo se pueden organizar los comités de control social y las veedurías ciudadanas?**

En la organización de los comités y veedurías ciudadanas para el control social a los servicios se presentan particularidades, debido a que cada una de las modalidades de atención a la primera infancia cuenta con diferentes servicios. Igualmente, es importante que las y los miembros de las familias usuarias y de la comunidad consideren las condiciones del territorio y el contexto en el que viven o se desenvuelven para la organización y funcionamiento activo de estos grupos.

Cabe resaltar que la creación y funcionamiento de los comités de control social, así como de las veedurías ciudadanas es un ejercicio autónomo/voluntario de las familias usuarias y la comunidad, que debe ser promovido, respetado y apoyado por colaboradores del ICBF, talento humano de las EAS, y demás entidades o actores interesados. A continuación, se brindan recomendaciones para la organización o conformación de los comités y veedurías ciudadanas de acuerdo con cada modalidad de atención, con el fin de facilitar la coordinación entre los miembros de estos grupos y favorecer su funcionamiento de forma efectiva:

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 25 de 42 |

**Tabla 3. Organización sugerida en la creación de comités y veedurías ciudadanas**

| Modalidad              | Forma de organización sugerida   |
|------------------------|--|
| INSTITUCIONAL          | Un (1) comité de control social por unidad de servicio.  |
| FAMILIAR               | Se puede conformar un (1) comité de control social por grupo de atención o unidad de atención o a partir de varios grupos o unidades de atención de la misma zona, según las condiciones del territorio en el que viven las familias.  |
| COMUNITARIA            | <p>Un (1) comité de control social por cada hogar comunitario de bienestar agrupado y por cada hogar comunitario de bienestar-HCB.</p> <p>Para los hogares comunitarios de bienestar HCB (servicio tradicional) uno o varios representantes de madres, padres y cuidadoras(es) de las unidades de servicios de un mismo barrio o sector, conformarán un comité de control social.</p> <p>Pueden conformar un mismo comité representantes de dos unidades de servicio y máximo los que acuerden entre los representantes de las familias usuarias y comunidad, dependiendo del tamaño del barrio o sector, condiciones geográficas y otros aspectos del territorio.</p> |
| PROPIA E INTERCULTURAL | <p>Un (1) comité de control social por: UCA, por comunidad, por forma organizativa del grupo étnico (cabildo, resguardo, asociación de autoridades, consejo comunitario, entre otros).</p> <p>Se pueden conformar en la fase de concertación del servicio. En el acta de concertación se debe dejar registrados los acuerdos generados sobre la creación del comité o la veeduría ciudadana.</p> <p>Se recomienda que este comité sea promovido y reconocido por la autoridad tradicional de la comunidad en la que tiene lugar la prestación del servicio.</p>  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2021.

#### 4.8 Comité de control social

Es una forma de participación ciudadana, que pueden estar integradas por miembros de las familias de usuarias(os) de los servicios, mujeres gestantes, así como por integrantes de la comunidad en las que se brinda la atención a la primera infancia. Estos comités, al igual que las veedurías ciudadanas, tienen el objetivo de verificar que los servicios que prestan las EAS a las niñas, niños y mujeres gestantes corresponda a las condiciones de calidad establecidas en los manuales operativos, con el fin de contribuir con el mejoramiento y mantenimiento de la calidad de la atención que se brinda a la primera infancia.

Los comités de control social no realizan acciones de supervisión o interventoría, su rol está asociado a la promoción de la calidad de los servicios, no solo a través de la identificación de oportunidades de mejoramiento, riesgos y problemáticas, sino que también, desde su propia capacidad de gestión. Deben asumir el rol de contribuir con el planteamiento de soluciones frente a las situaciones identificadas, reconociendo experiencias exitosas y buenas prácticas al interior de las unidades de servicio del ICBF.

#### Pasos para conformar el comité de control social

- *Manifestar interés:* miembros de las familias usuarias de los servicios, y de la comunidad expresan su interés de conformar o vincularse a un comité de control social.
- *Diligenciar el Formato Acta de Conformación del Comité de Control Social o de la Veeduría Ciudadana:* considerando lo indicado en la *tabla 4* sobre la “Conformación de comités y

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 26 de 42 |

veedurías según modalidad de atención”.

- *Elegir de un(a) líder/lideresa/representante y un(a) secretaria(o)*: entre las y los miembros del comité se encargan de elegir a las personas que asumirán estos dos roles y otros que consideren necesarios, con el fin de coordinar y gestionar, de la mejor forma, la realización de las actividades de control social.
- *Informar la conformación del comité de control social a las familias usuarias de los servicios y comunidad*: se puede hacer por medio de diferentes formas, informando el propósito o el objetivo del comité en una reunión; grupo de WhatsApp que se tenga con las familias usuarias de los servicios; construyendo un folleto o una cartelera; a través de una cuña radial en emisoras comunitarias, entre otros.

#### 4.9 Veeduría Ciudadana

Es otro de los mecanismos democráticos de representación con que cuenta la ciudadanía o las diferentes organizaciones comunitarias. Las veedurías, al igual que los comités de control social, permiten ejercer vigilancia sobre la gestión pública de las entidades estatales, privadas u organizaciones no gubernamentales (ONG) en las que se ejecuten o empleen recursos públicos<sup>14</sup>.

#### Pasos para conformar una veeduría ciudadana

Los miembros de las familias usuarias y comunidad que deseen conformar una veeduría ciudadana para hacer control social a los servicios de las niñas, los niños y las mujeres gestantes usuarios de los servicios del ICBF pueden (ver Ley 850 de 2003):

1. *Elegir de forma democrática a las y los veedores* (es decir las personas que estén interesadas en asumir este rol participan en un proceso de elección).
2. *Elaborar un documento o acta de constitución (creación)*, en la que se reporte: nombre(s) y apellido(s) de las personas elegidas como veedoras; documento de identidad, objetivo o propósito de la vigilancia que se realizará a los servicios de la primera infancia, departamento, municipio y el tiempo durante el cual se llevará a cabo la veeduría ciudadana. Se puede usar *el formato acta de conformación del comité de control social o de la veeduría ciudadana*”, publicado en el portal web del ICBF.
3. *Inscripción o registro del acta de conformación de la veeduría en la Personería Municipal o Distrital*: para esto se lleva el acta de conformación de la veeduría ciudadana adecuadamente diligenciada a la Personería o Cámara de Comercio con y manifestar el interés de registrar la veeduría ciudadana; en la Personería se puede hacer este procedimiento de forma gratuita y en la *Cámara de Comercio realizan un cobro*. Estas entidades realizan un registro automático de la veeduría ciudadana; si se hizo el proceso de inscripción en la Personería se expide un acto administrativo o una certificación de conformación, y en caso de que se haga este proceso en la Cámaras de Comercio se expide un certificado, en el cual consta la existencia y representación de la veeduría como lo establece la norma.

<sup>14</sup> Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional-USAID (2005). Hagamos control social. Guía para su ejercicio. Cuarta edición, Bogotá, octubre 2016.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 27 de 42 |

Es importante considerar que se cuenta con una Red de Apoyo a las Veedurías ciudadanas que ofrecen formación sobre temas de participación y control social (puede solicitar más información sobre esta red en la Personería).

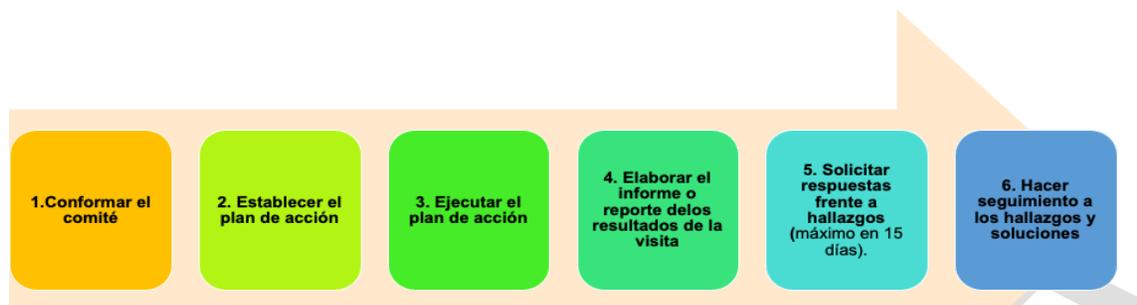
#### 4.10 Ruta del control social a los servicios de la primera infancia

A continuación, se resumen los pasos propuestos para el funcionamiento de los comités de control social:

1. *Conformar el comité o la veeduría ciudadana:* motivar la conformación de los comités/veedurías ciudadanas y su formalización mediante acta o inscripción según aplique; elegir líder y secretario(a) y presentar los comités o veedurías en un encuentro de familias.
2. *Plan de acción:* definir el tema o los temas al/los que se le realizará control social e informarse, establecer periodicidad de la visita del comité de control social y revisar qué necesitan para hacer control social.
3. *Ejecutar el plan de acción:* actuar, hacer la visita de verificación de la calidad de los servicios de primera infancia. El comité de manera voluntaria escoge el tema a verificar del servicio, de acuerdo con los insumos que presentamos en esta guía.
4. *Diligenciar el formato de verificación y reporte sobre el control social a los servicios de la primera infancia:* este formato corresponde al informe/reporte del control social o la visita realizada a los servicios por integrantes del comité y la veeduría ciudadana. Se debe dejar una copia del formato en la unidad de atención, entregar o enviar una copia a la sede de la EAS, a la persona que supervisa el contrato de la EAS en el centro zonal del ICBF; es decir, que se debe las oportunidades de mejoramiento identificadas en los servicios se deben reportar a través de la ruta o el canal establecido, con el fin de que la EAS implemente acciones de mejoramiento o solución, y que el supervisor del contrato, junto con otros funcionarios o colaboradores del ICBF puedan realizar el seguimiento frente a las oportunidades de mejoramiento reportadas por los comités y veedurías ciudadanas.
5. *Solicitar respuesta:* el comité puede esperar respuesta de la EAS como máximo 15 días después del reporte o informe de control social presentado. Si el reporte evidencia un tema de urgencia se debe tramitar inmediatamente con el centro zonal del ICBF más cercano, con el fin de que el supervisor del contrato o convenio genere las acciones administrativas que le corresponden.
6. *Hacer seguimiento:* el comité puede realizar seguimiento a las acciones inmediatas de mejoramiento de la calidad del servicio y a todas las situaciones que haya reportado para que se les realice mejoramiento de los servicios que se brindan a la primera infancia desde la gestación hasta los cuatro años, 11 meses y 29 días.
7. *Presentar o socializar los resultados del control social:* es importante difundir los resultados del control social a los servicios de la primera infancia con las familias usuarias y la comunidad, con el propósito de que tengan información sobre la situación o condiciones de los servicios, las necesidades identificadas, así como los logros frente al mejoramiento de los servicios, a partir de los reportes y las gestiones realizadas por las y los miembros del comité o la veeduría ciudadana.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

**Figura 2. Ruta del control social**



Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2021.

#### 4.11 Orientaciones sobre funciones de los comités de control social y las veedurías ciudadanas

Los miembros de los comités de control social y de las veedurías ciudadanas pueden establecer sus roles internamente, considerando las siguientes funciones:

**Tabla 4. Funciones de los comités de control social y las veedurías ciudadanas**

| Función   | ¿De qué se trata?   |
|---|---|
| 1. Construir un <b>plan de acción</b> . (Ver formato <i>Plan de acción del comité de control social y la veeduría ciudadana, como orientación para construirlo</i> .) | <p>Construir el plan de acción del comité, teniendo en cuenta el formato diseñado como orientación para esto (formato plan de acción del comité de control social y la veeduría ciudadana, publicado en el portal web del ICBF). Se espera que este plan de acción refleje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A qué componente/s de calidad de la atención se le va a realizar control social.</li> <li>• Las actividades o acciones que se desarrollarán para velar por el cumplimiento de las condiciones de calidad en los servicios.</li> </ul> <p>Las visitas que se realizarán a las unidades de los servicios.</p>              |
| 2. Contribuir con el establecimiento de un canal o medio de comunicación eficaz con los miembros del comité, y la persona del ICBF enlace de control social.          | <p>Los miembros del comité deben contar con una estrategia de comunicación (por ejemplo, WhatsApp u otro medio) para comunicarse entre sí. Además, pueden establecer una red de comunicación con otros miembros de comités de control social de su zona o municipio.</p> <p>La persona representante/líder/presidente del comité de control social debe articularse con el Centro Zonal a través de alguna estrategia de comunicación, con el fin de que exista mayor comunicación para el seguimiento efectivo, cuando se requiera, de aspectos de los servicios que se necesiten mejorar, y que hayan sido reportados en el acta de visita.</p> |
| 3. Solicitar capacitación o formación en el centro zonal, regional del ICBF o EAS (operador) sobre los temas relacionados con los servicios                           | <p>Con el fin de fortalecer el proceso de participación ciudadana, el control social para contribuir con la verificación de la calidad de los servicios dirigidos a las niñas, los niños y mujeres gestantes, los comités o las veedurías ciudadanas podrán solicitar capacitación o acompañamiento a las siguientes entidades sobre los temas relacionados con el control</p>  |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO  
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE  
PRIMERA INFANCIA

G23.PP

04/08/2022

Versión 2

Página 29 de 42

|   |  |
|---|--|
| <p>del ICBF, que necesiten tener claros para realizar el control social.</p>  | <p>social, con el fin de obtener información clara:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Centro zonal o regional del ICBF y la EAS (operador): se les puede solicitar información o capacitación sobre los derechos de la primera infancia, las características y funcionamiento de los servicios de educación inicial, entre otros temas relacionados con la atención de las niñas, los niños y las mujeres en periodo de gestación.</li><li>• Entidades o autoridades locales que pueden brindar orientación, capacitación o formación sobre participación ciudadana, control social, derechos de la primera infancia, entre otros temas. Estas entidades pueden ser: Personería Municipal o Distrital, Contraloría, instituciones educativas (universidades, entidades técnicas, colegios, entre otras), Auditoría General de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, entre otras.</li></ul>  |
| <p>4. Verificar la calidad de la atención en los servicios de la primera infancia para la garantía de sus derechos. (Ver formato de verificación y reporte del comité de control social y la veeduría ciudadana).</p> | <p>Como parte del ejercicio de corresponsabilidad desde las familias y comunidad, los miembros de los comités deben velar por el cumplimiento de los derechos de la primera infancia. <i>(Se puede solicitar capacitación en sobre esto, ver función acerca de las capacitaciones).</i></p> <p>Para verificar realizar visitas a los servicios para conocer y profundizar las características de los servicios prestados por ICBF, el modo de operación de las EAS y la implementación de la política pública de primera infancia.</p> <p>Se deben realizar mínimo dos (2) visitas en el año durante la prestación del servicio en las unidades donde se brinda la atención a usuarias/usuarios y en los espacios dispuestos para los encuentros grupales para verificar la calidad de los servicios; pero el número de visitas lo determinan las condiciones del servicio y las necesidades identificadas por cada comité.</p> <p>Es importante cumplir siempre con el procedimiento de ingreso a la unidad, según requerimientos vigentes de las entidades competentes y del ICBF, por lo cual se debe preguntar por este procedimiento en los servicios antes del día de la verificación.</p> |
| <p>5. Presentar reportes de forma escrita al centro zonal del ICBF (o regional del ICBF) y la EAS (operador del servicio) sobre las situaciones identificadas durante el control social a los servicios.</p>          | <p>Entregar evidencias al ICBF y a la EAS de las acciones realizadas por el comité de control social frente a las situaciones identificadas en el servicio, con el fin de respaldar la información presentada. En caso de que la situación identificada ponga en riesgo la vida o la integridad de las niñas y de los niños, o incumpla alguna condición de calidad, la información debe ser entregada por parte del comité de manera inmediata.</p>   |
| <p>6. Realizar reuniones periódicas entre las(os) integrantes del comité. <i>(Ver Acta de reunión del comité de control social y la veeduría ciudadana)</i></p>   | <p>Los integrantes del comité pueden acordar reuniones de acuerdo con los tiempos que tengan disponible, según como lo consideren necesario, para hablar sobre el tema de los servicios que seleccionaron para realizar control social y verificar su calidad. Es de resaltar que la persona representante de cada comité podrá articularse con las otras personas que asuman el rol de representantes en otros comités, por medio de un grupo (de WhatsApp u otro medio) que les permita comunicarse en forma de red. Es importante considerar que estas reuniones pueden ser virtuales o presenciales. Pueden pedir apoyo para el uso de las aplicaciones que se usan para reuniones virtuales si lo necesitan.</p>  |
| <p>7. Realizar propuestas para el mejoramiento de los servicios de educación inicial.</p>   | <p>Las oportunidades de mejoramiento que se identifiquen en el servicio deben ser informadas al ICBF y a la EAS/operador. Es importante realizar seguimiento a los reportes de mejoramiento presentados para</p>   |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 30 de 42 |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>verificar que se realicen los ajustes o soluciones necesarias en el servicio.</p>   |
| <p>8. Encargarse, cuando se considere necesario, de abrir el buzón de sugerencias.</p>  | <p>La EAS debe definir el mecanismo de recepción de las PQRFS, el cual debe ser claro y estar visible al público.</p> <p>Los miembros del comité pueden considerar las PQRFS (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes) para identificar situaciones sobre el servicio que se deben mejorar o mantener.</p> <p>El buzón de sugerencias de la EAS (operador) se debe abrir en presencia de la(s) persona(s) responsable(s) de la atención a la primera infancia.</p> <p>Es importante resaltar que cuando el comité o veeduría se encarga de abrir el buzón de PQRFS, ayuda a garantizar la transparencia de este ejercicio de la participación ciudadana.</p> |
| <p>9. Verificar la realización de las dos (2) evaluaciones de satisfacción (como mínimo) que debe realizar la EAS y realizar seguimiento a estas.</p> | <p>Es importante que la EAS realice y tenga en cuenta los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los servicios. Estas evaluaciones se deben realizar a las madres/padres/cuidadoras-res, considerando la participación de las niñas y niños, ya que son usuarias/usuarios directos de la atención, y, además se debe reconocer su derecho a participar en las evaluaciones de los servicios que reciben.</p>  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

### ¿Cada cuánto se reúne el comité de control y la veeduría ciudadana?

La periodicidad de reuniones se acuerda entre los miembros de estos grupos, según el plan de acción/trabajo; pero, podrían reunirse una o dos veces al mes.

### ¿Dónde se pueden reunir los miembros del comité y la veeduría ciudadana?

Los miembros del comité de control social y de la veeduría ciudadana pueden reunirse en las unidades donde se preste el servicio a las usuarias y los usuarios (siempre y cuando las condiciones sean adecuadas para el encuentro); en los centros zonales del ICBF; centros educativos; salones comunales, instalaciones comunitarias similares o en los espacios que acuerden, que se puedan usar para el desarrollo de las actividades del plan de acción del proceso de control social. Es de resaltar que, también pueden realizar las reuniones del comité de control social o de la veeduría ciudadana de forma virtual, por medio de aplicaciones gratuitas disponibles, y pueden pedir ayuda para usarlas si lo necesitan.

**NOTA:** es importante mencionar que se pueden habilitar otros momentos o espacios diferentes a los aquí mencionados, con el fin de desarrollar actividades adicionales orientadas a socializar los servicios contratados para la atención a la primera infancia, propiciando la corresponsabilidad de los actores en la prestación de estos.

#### 4.12 Plan de acción del comité de control social y la veeduría ciudadana<sup>15</sup>

Los miembros del comité y la veeduría ciudadana pueden construir un plan de acción o de trabajo para realizar el control social a los servicios de primera infancia, en el que acuerden cuántas visitas harán a los servicios de la primera infancia (mínimo dos en la vigencia del servicio y máximo las que consideren necesarias). En este plan también pueden determinar el tema o los temas a los cuáles le realizarán control social, según los seis componentes de calidad de la atención (consultar los

<sup>15</sup> Agencia de EE. UU. para el Desarrollo Internacional-USAID. (2016). Hagamos control social. Guía para su ejercicio. Cuarta edición, Bogotá.

*¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

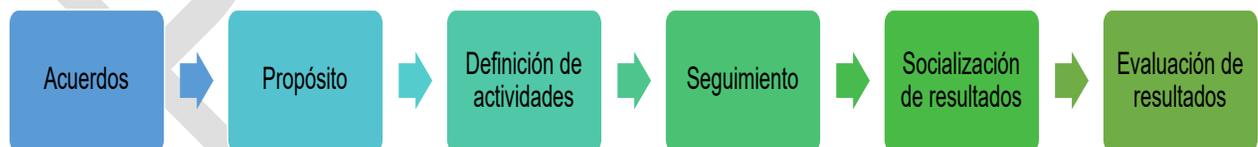
|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 31 de 42 |

componentes en las definiciones presentadas en la primera parte de este documento), las necesidades o las oportunidades de mejoramiento existentes en los servicios. Se pueden elegir temas como: cobertura, talento humano, alimentos (incluidos alimentos de alto valor nutricional como la Bienestarina), dotación, espacio físico, y plan pedagógico, entre otros que se requieran mejorar.

Para la construcción del plan de acción o de trabajo, es importante considerar los siguientes pasos, que facilitan su elaboración (*ver figura 3. Pasos para construir el plan de acción del comité o la veeduría ciudadana*):

1. Generar los acuerdos internos: nombre del comité/veeduría ciudadana, valores o principios.
2. Establecer el propósito del control social a los servicios de primera infancia.
3. Distribuir los roles de las y los integrantes del comité o veeduría ciudadana.
4. Planear las actividades:
  - Definir qué actividades se realizarán.
  - Establecer responsables para el desarrollo de cada actividad.
  - Acordar los tiempo o fechas en las que se realizarán las actividades.
  - Analizar qué recursos se necesitan para desarrollar cada actividad planteada.
5. Realizar seguimiento de las oportunidades de mejoramiento que el comité presente ante la EAS y el ICBF.
6. Acordar entre las y los integrantes del comité quién o quiénes realizarán el seguimiento de las oportunidades de mejoramiento identificadas.
7. Socializar a los demás padres, madres, cuidadoras(es) y comunidad los resultados del control social realizado a los servicios.
8. Acordar:
  - Quiénes realizarán la convocatoria para socializar a la comunidad los resultados del control social a los servicios.
  - Quiénes se harán cargo de socializar la información.
9. Evaluar el funcionamiento del comité o veeduría entre los integrantes, así como los resultados del control social realizado a los servicios.

**Figura 3. Pasos para construir el plan de acción del comité o la veeduría ciudadana**



Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2021.

#### **4.12.1 Consideraciones para las visitas de verificación o de control social**

Para ingresar a las unidades de servicios, unidades de atención, y las unidades comunitarias de atención, es importante que los miembros de los comités de control social y de las veedurías

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 32 de 42 |

ciudadanas tengan en cuenta las orientaciones que se presentan en la siguiente tabla, priorizando siempre la seguridad y el bienestar de las usuarias y los usuarios de los servicios:

**Tabla 5. Protocolo para las visitas de verificación o de control social**

|   |  |
|---|--|
| ¿Quiénes pueden ingresar?                                     | Los integrantes del comité de control social o veeduría ciudadana inscritos oficialmente en el acta de conformación del comité. Al ingresar a la unidad de servicio deben identificarse con cédula de ciudadanía (o el documento de identidad correspondiente) y ésta debe coincidir con el acta. Es importante considerar que el ingreso se debe realizar según procedimiento de ingreso establecido el ICBF y entidades competentes.   |
| ¿Cuándo pueden ingresar?                                      | Durante la prestación del servicio en la modalidad de atención institucional y comunitaria de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (ni antes ni después). En la modalidad de atención familiar y la modalidad propia e intercultural pueden ingresar en los horarios en que se desarrollan los encuentros grupales, comunitarios, del hogar y demás estrategias de servicio, con el fin del control social. El comité debe notificar a la unidad de servicio, o a los responsables de desarrollar los encuentros grupales, que se realizará la visita, y la pueden hacer cualquier día hábil durante el mes siguiente desde la notificación en la unidad o a los responsables de llevar a cabo los encuentros grupales. La notificación de la visita debe realizarse por escrito, y debe ir dirigida y socializada con el/la coordinador/a o con la madre/padre comunitaria/o, agente educativa/o, dependiendo del servicio. |
| ¿Cómo se realiza la visita?                                   | <p>Una vez ingrese el comité de control social a la unidad donde se prestan los servicios a las niñas y a los niños se puede hacer un recorrido por esta, siempre con el acompañamiento de coordinador(a)/agente educativa(o)/madre/padre comunitaria(o).</p> <p>En la modalidad comunitaria, solo puede recorrer los espacios destinados para la prestación del servicio, no toda la casa.</p> <p>El comité puede realizar conversaciones grupales con las niñas y los niños, siempre con la presencia de agente educativa(o), así como con las mujeres gestantes usuarias del servicio; es decir que no podrá entrevistarlos individualmente. También puede entrevistar a las familias usuarias, agentes educativas-os, madres comunitarias y padres comunitarios, registrando las situaciones identificadas en el formato <i>Verificación y reporte sobre el control social a los servicios de la primera infancia</i>.</p>   |
| ¿Para qué ingresan a la unidad los comités de control social? | Para verificar el cumplimiento de las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de primera infancia, teniendo en cuenta las indicaciones que se dan en esta guía y los manuales operativos de las cuatro modalidades de atención del ICBF.  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020.

#### 4.12.2 Alertas o situaciones graves

Considerando que los comités y veedurías ciudadanas pueden realizar verificaciones al cumplimiento de las condiciones de calidad, que se establecen en cada uno de los seis componentes de atención de los manuales operativos, es importante tener conocimiento y a la mano los canales para el reporte de las situaciones graves identificadas. A continuación, se presentan **algunos tipos de alerta graves**, que deben ser reportados **inmediatamente al ICBF en canales de comunicación como los siguientes**:

- La línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80.
- Página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)
- Línea gratuita 141 de atención a niñas, niños y adolescentes.
- PBX: 6014377630 disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | PROCESO<br>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br>PRIMERA INFANCIA | Versión 2 | Página 33 de 42 |

**Figura 4. Algunas alertas o situaciones graves a reportar de los servicios**



Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

### ¿Dónde reportar los resultados del control social?

Los comités y las veedurías ciudadanas reportan los resultados de las actividades del control social y de las visitas a los servicios, dejando copia de las actas, según aplique, en la unidad de servicio (UDS)/ unidad de atención (UA) /unidad comunitaria de atención (UCA), en el ICBF y la EAS o el operador de los servicios. Igualmente, en la presentación de resultados y balance de los servicios prestados a la primera infancia, los comités o las veedurías ciudadanas socializan los resultados del control social realizado a los servicios de educación inicial. Además, se deben socializar los resultados con la comunidad.

### ¿Con qué instrumentos o herramientas se cuenta para realizar control social?

- Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes ante la EAS (operador) o ICBF, entre otras entidades.
- Presentar **reportes de las situaciones identificadas y observaciones** ante la EAS (operador) y el ICBF sobre los servicios prestados a las niñas, niños y mujeres gestantes.
- Solicitar información (según la Ley 1437 de 2011) sobre la atención que presta la EAS a las usuarias y a los usuarios de los servicios, ya que es información pública.
- Presentar **acciones de cumplimiento** (según la Ley 393 de 1997).
- Interponer **acciones populares** (según la Ley 472 de 1998) y **acciones de tutela** (según el Decreto número 2591 de 1991).
- Participar en las **Audiencias públicas** que convoquen las entidades.
- Otros recursos y acciones legales que se requieran o necesiten para ejercer el control social a los servicios de la primera infancia.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 34 de 42 |

### ¿Dónde se presentan a nivel del ICBF los resultados recibidos del control social?

Los resultados del control social deben estar en la agenda de los comités técnicos regionales y los comités técnicos operativos, considerando que en estas dos instancias administrativas se toman decisiones frente a la prestación de los servicios.

En el comité técnico regional, el supervisor/interventor del contrato o el enlace de control social, debe presentar un análisis por centro zonal frente a la calidad de los servicios de la primera infancia, mostrando experiencias innovadoras o dificultades en la atención, a partir de los resultados obtenidos con el ejercicio de control social y del esquema para el seguimiento a la ejecución de los servicios de atención a la primera infancia.

En el comité técnico operativo, el supervisor/interventor del contrato del ICBF o el enlace de control social a nivel del centro zonal debe sugerir la adopción de las medidas o acciones que permitan el cumplimiento del objeto y obligaciones de los contratos/convenios, identificando, y proponiendo acciones de mejoramiento frente a las dificultades que se presenten en la ejecución de estos, teniendo en cuenta los resultados derivados del ejercicio de control social, realizado por los comités y veedurías ciudadanas, de la implementación del esquema para el seguimiento a la ejecución de los servicios de atención a la primera infancia, y del seguimiento a las jornadas de socialización de los servicios.

#### 4.13 Actores que deben facilitar el ejercicio del control social

En el marco del proceso de participación ciudadana para los servicios de primera infancia, existen varias personas e instituciones que apoyan el ejercicio del control social, por lo cual tienen funciones claves. A continuación, se presenta cada uno de estos actores y sus roles:

**Figura 5. Actores que deben facilitar el proceso de control social**



Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2021.

#### Actividades y funciones de actores para facilitar el control social a los servicios

Cada uno de los actores o niveles involucrados en el proceso de control social a los servicios tiene unas funciones y actividades a cargo, como se plantea a continuación:

**Tabla 6. Funciones de la Dirección de Primera Infancia del ICBF**

| <b>Actividades y funciones desarrolladas por el equipo de control social de la Sede de la Dirección General</b>   |
|---|
| 1. Socializar con las regionales y centros zonales del ICBF la Estrategia de movilización y control social a los servicios de primera infancia, así como la importancia de su implementación para promover el control social a los servicios. |
| 2. Promover la conformación de los comités de control social a partir de la Estrategia de movilización y control social a los servicios de primera infancia.  |
| 3. Construir, socializar y actualizar la guía de participación ciudadana, anexos y formatos.  |
| 4. Realizar acciones de mejoramiento y actualización de las guías para la calidad en el proceso de participación ciudadana y control social a los servicios de primera infancia.  |
| 5. Consolidar la información derivada del proceso de gestión del control social a los servicios a nivel nacional.   |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 35 de 42 |

**EVIDENCIAS:** actas de reuniones y listados de las asistencias técnicas, informes, guías, material diseñado, entre otros.

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020.

**Tabla 7. Funciones de la Dirección Regional del ICBF**

| <b>Actividades y funciones de la persona enlace de control social en la regional</b>   |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socializar con los enlaces de los Centros zonales del ICBF y las EAS/operadores la Estrategia de movilización y control social a los servicios, así como la importancia de su implementación para promover el control social por parte de las familias usuarias y comunidad.</li> <li>2. Gestionar el proceso de formulación del plan de acción de la regional para la implementación de la estrategia a nivel territorial.</li> <li>3. Apoyar la conformación y funcionamiento de los comités de control social en coordinación con el centro zonal.</li> <li>4. Generar alianzas o articulaciones con los entes de control territorial (Personerías, Procuraduría, Contraloría, Defensorías del Pueblo, entre otros) para capacitar a los integrantes de los comités de control social y veedurías en mecanismos de participación ciudadana.</li> <li>5. Implementar acciones para el seguimiento al desarrollo de la primera y segunda jornada de socialización de los servicios, así como el desarrollo del evento de control social (que deben realizar las EAS en categoría 4 y 5), de acuerdo con lo establecido en esta guía, el anexo de orientaciones para la socialización de los servicios y la ficha de contrapartida o valores técnicos agregados-VTA del servicio.</li> <li>6. Realizar seguimiento a las evaluaciones de las jornadas de socialización y del evento de control social.</li> <li>7. Verificar, en articulación con el supervisor del contrato, que las jornadas de socialización de los servicios se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido en esta guía.</li> <li>8. Establecer en conjunto con los centros zonales y las EAS acciones para brindar orientaciones sobre la construcción del plan de acción de los comités de control social, incentivando su formulación por partes de las(os) integrantes.</li> <li>9. Realizar seguimiento periódico al funcionamiento de los comités de control social en el territorio y a las necesidades de mejoramiento que estos identifiquen, así como a las sugerencias que presenten los comités (y veedurías si se cuenta con este mecanismo en el territorio), verificando que se hayan realizado los debidos ajustes y mejoramientos en el servicio.</li> <li>10. Efectuar reflexiones periódicas sobre el proceso de control social en territorio a partir de herramientas como análisis DOFA, árbol de problema (entre otros), con el fin de identificar aspectos a mejorar para construcción de una propuesta de fortalecimiento.</li> <li>11. Identificar con los centros zonales experiencias exitosas e innovadoras de control social evidenciadas durante el año, que den cuenta del compromiso de las familias para verificar la calidad de los servicios, así como de resultados tangibles de cara a la garantía de los derechos de la primera infancia.</li> <li>12. Elaborar el informe/reporte semestral de participación ciudadana y control social incluyendo: información sobre el desarrollo y resultados de las evaluaciones a las socializaciones de los servicios y el evento de control social<sup>16</sup>; conformación y funcionamiento de los comités de control social; análisis de los resultados de los comités de control social; resultados consolidados de las evaluaciones de satisfacción de los servicios, que deben reflejar la participación de las niñas y los niños usuarios; los logros y dificultades del proceso, entre otros aspectos, según lo solicitado por la Dirección de Primera Infancia-DPI. En este informe se debe sugerir la adopción de medidas o acciones que permitan el cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato por parte de las EAS, anticipando y proponiendo acciones de mejoramiento frente a las dificultades que se presenten en la ejecución del mismo. Este informe/reporte debe presentarse en el periodo estipulado por el equipo correspondiente de la DPI.</li> </ol> |
| <p><b>EVIDENCIAS:</b> actas de reuniones y asistencias técnicas con diferentes actores (entes de control, centros zonales, familias, EAS, entre otros), actas de la primera y segunda socialización, evento de control social (cuando se cuente con EAS en categoría 4 y 5), correos electrónicos dirigidos a operadores brindando asistencia técnica, informes semestrales y documentos de análisis.</p>  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

<sup>16</sup> Aplica para las EAS de categorías 4 y 5, de acuerdo con la ficha de contrapartida o VTA.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 36 de 42 |

**Tabla 8. Funciones del Centro Zonal del ICBF**

| Actividades y funciones de la persona enlace de control social del centro zonal ICBF  |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar asistencia técnica a las EAS sobre la Estrategia de movilización y control social a los servicios, la importancia de su implementación, y sobre el cumplimiento de los aspectos que facilitan la gestión para la conformación y funcionamiento de los comités de control social (entre otros).</li> <li>2. Apoyar las jornadas de socialización de los servicios, brindando información sobre el sentido de la educación inicial, derechos de la primera infancia, componentes de calidad, modalidades de atención, funcionamiento de los servicios y demás aspectos indicados en el anexo de socialización.</li> <li>3. Consolidar la información que soporta la conformación y funcionamiento de los comités de control social y las veedurías ciudadanas, organizando las evidencias en el repositorio dispuesto para esto en la regional.</li> <li>4. Gestionar capacitaciones para los miembros de los comités y veedurías ciudadanas sobre participación y control social a los servicios de educación inicial, incluyendo alianzas o articulaciones con entidades del territorio (Personerías, Procuraduría, Contraloría, Defensorías del Pueblo, Escuela de Administración Pública, entre otros) e instituciones de educativas.</li> <li>5. Apoyar las acciones establecidas para el seguimiento al desarrollo de la primera y segunda jornada de socialización de los servicios, así como el desarrollo del evento de control social (que deben realizar las EAS en categoría 4 y 5), de acuerdo con lo establecido en esta guía, el anexo de orientaciones para la socialización de los servicios contratados para la atención a la primera infancia y la ficha de contrapartida o valores técnicos agregados-VTA del servicio.</li> <li>6. Realizar seguimiento, junto con la regional, a las evaluaciones de las jornadas de socialización y del evento de control social.</li> <li>7. Verificar, en articulación con el supervisor del contrato, que las jornadas de socialización de los servicios se lleven a cabo de acuerdo a lo establecido en esta guía.</li> <li>8. Establecer en conjunto con la regional y las EAS acciones para brindar orientaciones sobre la construcción del plan de acción de los comités de control social, incentivando su formulación por partes de las(os) integrantes.</li> <li>9. Realizar seguimiento periódico al funcionamiento de los comités de control social en el territorio y a las necesidades de mejoramiento que estos identifiquen, así como a las sugerencias que presenten los comités (y veedurías si se cuenta con este mecanismo en el territorio), verificando que se hayan realizado los debidos ajustes y mejoramientos en el servicio.</li> <li>10. Participar en las reflexiones periódicas sobre el proceso de control social en territorio a partir de herramientas como análisis DOFA, árbol de problema (entre otros), con el fin de identificar aspectos a mejorar para construcción de una propuesta de fortalecimiento.</li> <li>11. Identificar con la regional experiencias exitosas e innovadoras de control social evidenciadas durante el año, que den cuenta del compromiso de las familias para verificar la calidad de los servicios, así como de resultados tangibles de cara a la garantía de los derechos de la primera infancia.</li> <li>12. Elaborar el informe/reporte semestral de participación ciudadana y control social incluyendo: información sobre el desarrollo y resultados de las evaluaciones a las socializaciones de los servicios y el evento de control social<sup>17</sup>; conformación y funcionamiento de los comités de control social; análisis de los resultados de los comités de control social; resultados consolidados de las evaluaciones de satisfacción de los servicios, que deben reflejar la participación de las niñas y los niños usuarios; los logros y dificultades del proceso, entre otros aspectos, según lo solicitado por la Dirección de Primera Infancia-DPI. En este informe se debe sugerir la adopción de medidas o acciones que permitan el cumplimiento del objeto y obligaciones del contrato por parte de las EAS, anticipando y proponiendo acciones de mejoramiento frente a las dificultades que se presenten en la ejecución del mismo. Este informe/reporte debe presentarse en el periodo estipulado por el equipo correspondiente de la DPI.</li> <li>13. Elaborar el informe/reporte semestral de participación ciudadana y control social incluyendo: información sobre el desarrollo y resultados de las evaluaciones a las socializaciones y el evento de control social (que realizan las EAS de categorías 4 y 5, de acuerdo con la ficha de contrapartida o VTA); conformación y funcionamiento de los comités de control social; análisis de los resultados de los comités de control social; resultados consolidados de las evaluaciones de satisfacción de los servicios, que deben reflejar la participación de las niñas usuarias y los niños usuarios; los logros y dificultades del proceso, entre otros aspectos, según lo solicitado por la DPI.<br/><b>NOTA:</b> este informe/reporte debe presentarse a la regional en el periodo estipulado, dado que es insumo para la construcción del informe/reporte consolidado que debe enviar la regional a la DPI.</li> </ol> <p><b>EVIDENCIAS:</b> actas de asistencia técnica realizadas a las EAS, de reuniones con los comités (entre otros actores), actas de las socializaciones de los servicios y del evento de control social<sup>18</sup>, capturas de pantalla de correos electrónicos dirigidos a EAS brindando asistencia técnica, informes y documentos de análisis.</p> |

<sup>17</sup> Aplica para las EAS de categorías 4 y 5 que hayan ofertado VTA por control social.

<sup>18</sup> Aplica para EAS en categoría 4 y 5, que hayan ofertado VTA por control social.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 37 de 42 |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

**Tabla 9. Funciones de la Entidad Administradora de Servicios-EAS o el Operador**

| <b>Actividades y funciones por parte de las EAS</b>   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la primera y segunda socialización de los servicios para capacitar a las familias usuarias, comunidad e integrantes de los comités y veedurías de control social (cuando aplique), de acuerdo con los temas señalados en esta guía.</li> <li>2. Brindar el apoyo logístico para el desarrollo del evento sobre control social/jornada de sensibilización, a cargo metodológicamente de colaboradores del ICBF. Lo anterior, en caso de haber aplicado VTA para control social y encontrarse en categoría 4 o 5, de acuerdo con la ficha de contrapartida o VTA.</li> <li>3. Realizar la respectiva evaluación de las dos jornadas de socialización de los servicios, así como del evento de control social<sup>13</sup>.</li> <li>4. Incentivar la conformación de los comités de control social y dejar copias de las actas del proceso en las UDS.</li> <li>5. Realizar mínimo dos (2) evaluaciones de satisfacción, durante el periodo de atención a las familias usuarias y mujeres gestantes, haciendo partícipes a las niñas y niños usuarios de los servicios de estas evaluaciones. Se debe consolidar un informe/reporte con el análisis de los resultados de cada evaluación, con el fin de que sea un insumo para la implementación de acciones de mejoramiento, preventivas y correctivas, de acuerdo con el estándar 59.</li> <li>6. Contar con copias de los soportes que den cuenta de las acciones realizadas por los comités de control social (formatos de verificación y reporte), resolviendo las necesidades de mejoramiento identificadas por los comités en las visitas o verificaciones realizadas.</li> <li>7. Facilitar la ejecución del plan de acción o de trabajo elaborado por el comité de control social y favorecer la realización de las actividades contempladas en este.</li> <li>8. Informar de manera inmediata, a los supervisores de los contratos de aporte del ICBF, los resultados de las visitas de verificación de los servicios realizadas por los comités de control social, y las respectivas acciones adelantadas para mejorar el servicio, considerando que las situaciones graves deben ser resueltas de forma urgente.</li> <li>9. Socializar y entregar oportunamente a las familias usuarias de los servicios tanto la información que soliciten relacionada con el contrato o atención, como los materiales y piezas visuales o audiovisuales (según aplique), orientadas a promover la participación ciudadana y el control social.</li> </ol> |
| <p><b>EVIDENCIAS:</b> en la sede administrativa de EAS deben reposar actas de las jornadas de socialización, de la conformación de los comités de control social, del evento sobre control social (si aplica), de la capacitación a familias, y de visitas realizadas por los comités de control social. Además, se debe contar con los resultados de las dos evaluaciones de las jornadas de socialización (que pueden incluir registros fotográficos), del evento sobre control social, de las evaluaciones de satisfacción a familias usuarias, mujeres gestantes, niñas y niños, así como de evidencias de acciones orientadas a mejorar los servicios, informes y remisiones a los supervisores de contratos.</p>  |

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

**Tabla 10. Funciones de la Unidad de Servicio/Unidad de Atención/Unidad Comunitaria de Atención**

| <b>Actividades y funciones desarrolladas por agentes educativas(os), madres y padres comunitarios.</b>  |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicar en la unidad o difundir en canales de comunicación (como grupo de WhatsApp u otro medio) las piezas o materiales enviados desde el ICBF, orientados a promover el control social a los servicios de la primera infancia como videoclips, infografías, pendón (entre otros). Cuando se realice la indicación de entrega física de las piezas o materiales estos deben ser entregados a cada madre, padre o cuidador(a) de cada usuaria y usuario (incluido las mujeres en periodo de gestación o a su familiar), garantizando que los integrantes de los comités de control social y veedurías ciudadanas reciben esta información. <b>NOTA:</b> esta actividad no sustituye la realización de las jornadas de socialización de los servicios que son responsabilidad de la EAS.</li> <li>2. Permitir la realización de las visitas de los comités de control social, previa verificación del acta de conformación del comité que suministre la EAS.</li> <li>3. Permitir la realización de las visitas de las veedurías ciudadanas, previa verificación del acta de constitución registrada en la Personería o la Cámara de Comercio.</li> <li>4. Contar con evidencias de las acciones de mejoramiento adelantadas en el servicio, en respuesta a las situaciones identificadas por los comités de control social.</li> </ol> |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 38 de 42 |

**EVIDENCIAS:** acta de conformación del comité de control social, actas de capacitaciones a familias usuarias, formatos de verificación y reporte entregados por los comités de control social o las veedurías ciudadanas, evidencias de acciones orientadas a mejoramiento del servicio.

Fuente: construcción propia de la Dirección de Primera Infancia, 2020 y 2021.

PÚBLICA

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 39 de 42 |

## LISTADO DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Normatividad sobre participación social .....   | 10 |
| Tabla 2. Rol de las familias usuarias y otros actores en momentos claves.....                        | 16 |
| Tabla 3. Organización sugerida en la creación de comités y veedurías ciudadanas .....                | 25 |
| Tabla 4. Funciones de los comités de control social y las veedurías ciudadanas .....                 | 28 |
| Tabla 5. Protocolo para las visitas de verificación o de control social .....                        | 32 |
| Tabla 6. Funciones de la Dirección de Primera Infancia del ICBF .....                                | 34 |
| Tabla 7. Funciones de la Dirección Regional del ICBF .....   | 35 |
| Tabla 8. Funciones del Centro Zonal del ICBF.....  | 36 |
| Tabla 9. Funciones de la Entidad Administradora de Servicios-EAS o el Operador .....                 | 37 |
| Tabla 10. Funciones de la Unidad de Servicio/Unidad de Atención/Unidad Comunitaria de Atención ..... | 37 |

## LISTADO DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Algunos de los aspectos a realizarles control social .....                      | 23 |
| Figura 2. Ruta del control social.....  | 28 |
| Figura 3. Pasos para construir el plan de acción del comité o la veeduría ciudadana ..... | 31 |
| Figura 4. Algunas alertas o situaciones graves a reportar de los servicios .....          | 33 |
| Figura 5. Actores que deben facilitar el proceso de control social.....                   | 34 |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p style="text-align: center;">PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p style="text-align: center;">GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 40 de 42 |

## 5. ANEXOS

A1.G23.PP Anexo Orientaciones para la Realización de Jornadas de Socialización de los Servicios de Primera Infancia

## 6. RELACIÓN DE FORMATOS

| CODIGO    | NOMBRE DEL FORMATO  |
|-----------|---|
| F1.G23.PP | Formato Acta de Conformación del Comité de Control Social o de la Veeduría Ciudadana  |
| F2.G23.PP | Formato Acta de Reunión del Comité de Control Social y la Veeduría Ciudadana  |
| F3.G23.PP | Formato Plan de Acción del Comité de Control Social y la Veeduría Ciudadana   |
| F4.G23.PP | Formato Verificación y Reporte sobre el Control Social a los Servicios de Primera Infancia  |
| F5.G23.PP | Formato Encuesta Socialización Inicial de los Servicios Contratados para la Atención a la Primera Infancia                                      |
| F6.G23.PP | Formato Encuesta Presentación de Resultados y Balance de los Servicios Prestados a la Primera Infancia  |
| F7.G23.PP | Formato Evaluación del Evento sobre el Control Social a los Servicios de Primera Infancia   |
| F8.G23.PP | Formato Seguimiento Socializaciones de los Servicios Contratados y a la Aplicación Contrapartida o el Valor Técnico Agregado por Control Social |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <p>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</p>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <p>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</p> | Versión 2 | Página 41 de 42 |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha      | Versión | Descripción del Cambio  |
|------------|---------|---|
| 12/03/2020 | V1      | <p>A partir de las solicitudes de ajustes planteadas por Regionales y equipos de la Subdirección de Gestión Técnica de la Dirección de Primera Infancia, se identificaron oportunidades de mejoramiento durante la vigencia anterior y se efectuaron las siguientes modificaciones, eliminaciones e inclusiones en esta versión de la guía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se amplió el marco normativo de la guía organizándolo en una la tabla denominada “Algunas normas sobre participación ciudadana, de la primera infancia y control social”, y se integran respaldo normativo sobre la socialización de los servicios de atención públicos.</li> <li>• Se ajusta el objetivo general.</li> <li>• Se elimina el Plan Operativo de Atención Integral-POAI, dado que fue suprimido de los manuales operativos y sustituido por el plan de gestión en la calidad de la atención.</li> <li>• Se ajustan varias funciones establecidas para los actores del proceso de control social y se agregan otras.</li> <li>• Se agrega información general sobre la construcción del plan de acción por parte de los comités o veedurías ciudadanas.</li> <li>• Se hace explícita la comunidad como actor participante de los procesos de control social en varias partes del documento donde era necesario.</li> <li>• Se incluyen varias figuras con el propósito de sintetizar información, facilitar su identificación y comprensión.</li> <li>• Se clarifica la indicación sobre la realización de las jornadas de socialización de los servicios, dejando explícito que se encuentran asociadas a la atención y no a la vigencia del contrato de las EAS.</li> <li>• Se elimina la condicionalidad de asistencia de personas delegadas de entidades estatales a las jornadas de socialización de los servicios cuando éstas hayan participado en los procesos de formación a comités de control social, dado que deben convocadas a ambas jornadas.</li> <li>• Se organizan y clarifican las funciones de los actores que deben apoyar y facilitar el control social a los servicios por parte de las familias usuarias y comunidad.</li> </ul> |

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO<br/>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>   | G23.PP    | 04/08/2022      |
|   | <b>GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LOS SERVICIOS DE<br/>PRIMERA INFANCIA</b> | Versión 2 | Página 42 de 42 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyen formatos nuevos para uso de los enlaces de control social y de los integrantes de comités y veedurías ciudadanas.</li> <li>• Se agregan varias definiciones de términos claves incluidos en el documento.</li> <li>• Se realizan ajustes de redacción y se elimina información repetida a lo largo del documento.</li> <li>• Se incluyó el estándar 7: “Facilita a la comunidad y a los usuarios el ejercicio del control social sobre la calidad de la atención.”, dado que a pesar de su relevancia no se encontraba en el documento.</li> <li>• Se ajusta la forma de conformación de los comités de control social de acuerdo con la modalidad de atención.</li> <li>• Se incluyen los canales de comunicación del ICBF para facilitar el acceso a esta información por quienes consulten la guía.</li> <li>• Se aumenta el número mínimo de personas que integran los comités de control social de dos a tres.</li> </ul> |
|--|--|---|

PÚBLICO

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!