



# Rendición de Cuentas ICBF Regional Magdalena

Director Joaquín González  
Iturriago

21 de Octubre de 2020

PÚBLICA



BIENESTAR  
FAMILIAR

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Diagnostico Regional Magdalena
4. Adquisición de bienes y servicios
5. Primera Infancia
6. Adolescencia y Juventud
7. Familia Y Comunidades
8. Nutrición
9. Protección
10. Informe de la implementación del acuerdo de paz
11. Reporte de Compromisos
12. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
13. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
14. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas
15. Cierre



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

### Misión:

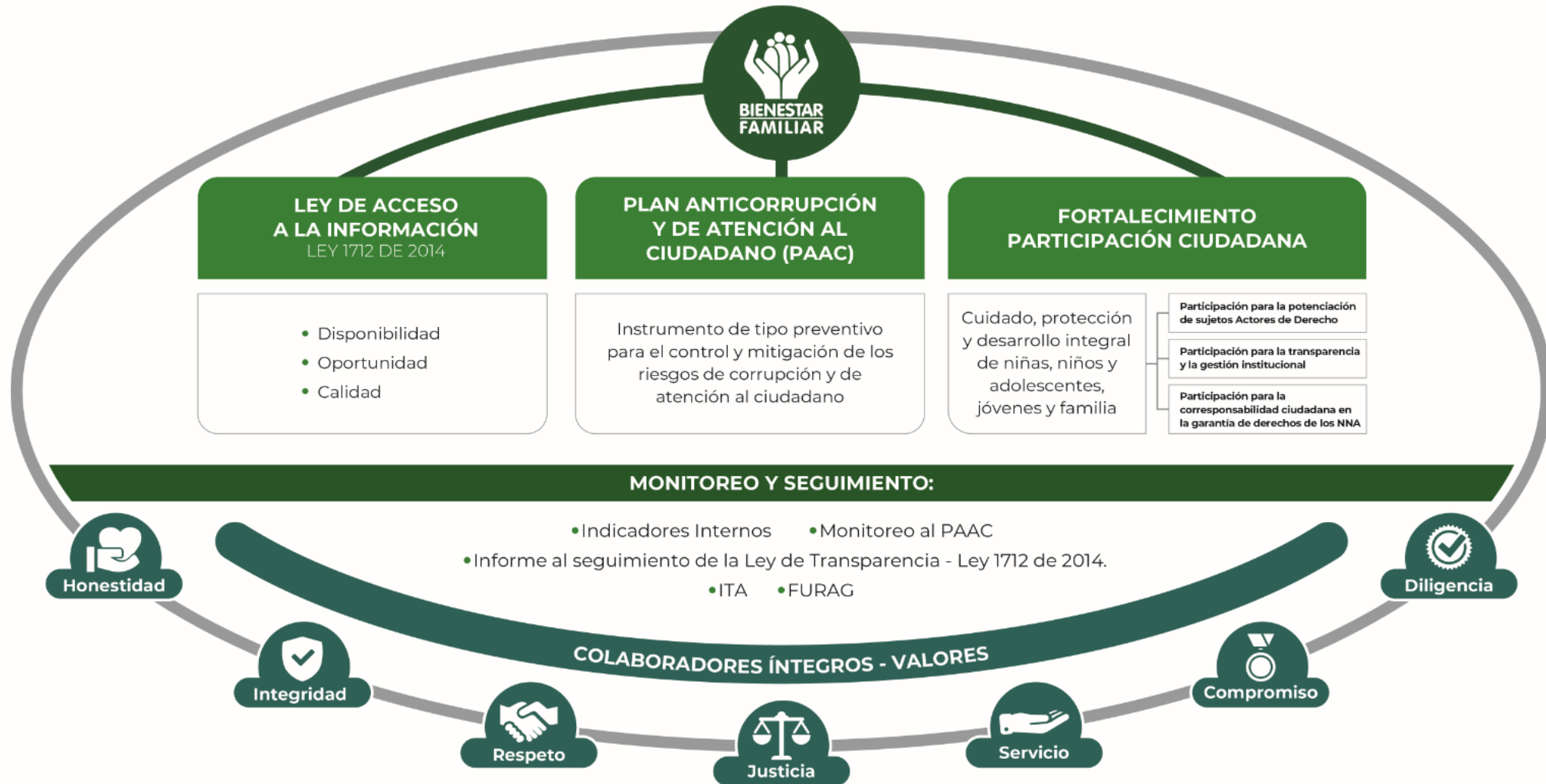
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

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

Decreto 1081 de 2015

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

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

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

Decreto 1499 de 2017

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

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

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

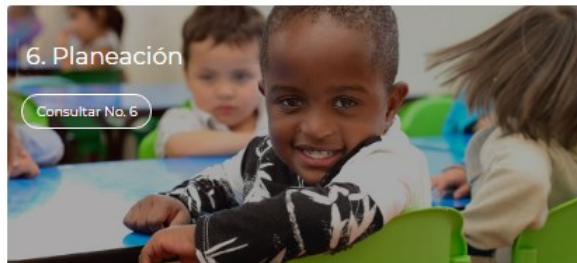
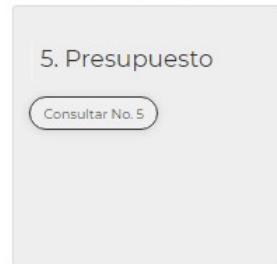
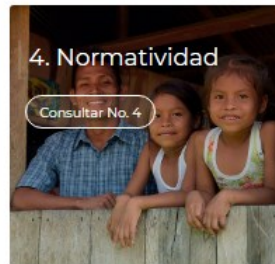
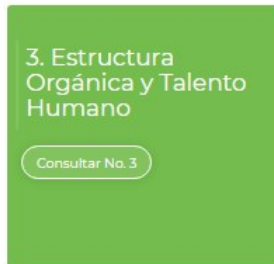
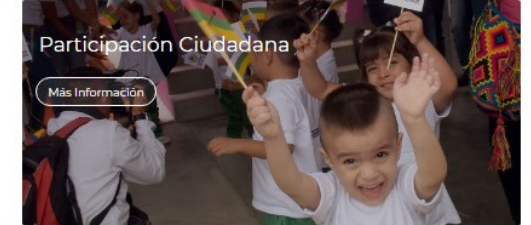
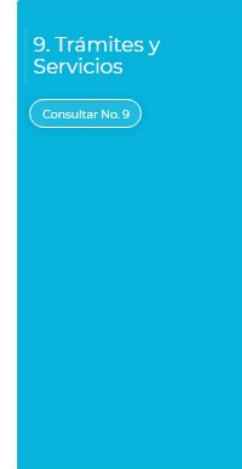
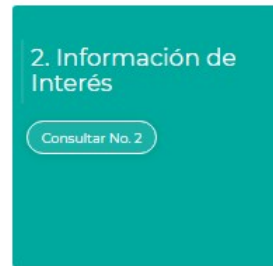
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

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

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



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



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

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



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

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

# 1. Seguridad Alimentaria

## Logros

- Brindar un complemento nutricional conforme a las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes , acorde a la edad de los beneficiarios de las diferentes modalidades de atención. A través de la entrega de una RPP con periodicidad mensual.
- Asistencia técnica a los Centros Zonales y EAS sobre los componentes de atención y la operatividad de los servicios.
- Alertas y reporte de casos de Desnutrición para su atención prioritaria al sector salud , a través del Seguimiento Nutricional realizado al interior de los servicios.
- Promoción de hábitos de vida saludable a través de la Estrategia de experiencias de cuidado y crianza en el hogar.
- Seguimiento al estado de salud, especialmente de niñas y niños con desnutrición aguda, moderada o severa.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros

- Asistencia técnica a los Centros Zonales y EAS sobre los componentes de atención y la operatividad de los servicios
- Entrega de la Cartilla Mis manos Te Enseñan - Experiencias de cuidado y crianza en el hogar, y kit pedagógico a los beneficiarios de las diferentes modalidades de atención en Primera Infancia
- Dinamización de las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar, movilizando experiencias significativas en las familias y orientando apuestas pedagógica para el desarrollo integral de los niños y niñas.
- Fortalecimiento de vínculos entre los agentes educativos y las familias.
- Las familias descubriendo nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus hijos y se han involucrado en las actividades al interior de sus hogares.
- Las prácticas de cuidado y crianza en el hogar en línea con el componente pedagógico abordan mecanismos de acompañamiento a las familias que posibilitan ser un actor fundamental en los procesos de seguimiento al desarrollo de los niños y las niñas en el marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan.
- Se cuenta con un Banco de Recursos que proporciona insumos pedagógicos para el acompañamiento pedagógico a las familias, provocando experiencias significativas.

# 3. Prevención de violencias

Logros:

- A través de la Estrategia Mis Manos Te Enseñan se sensibiliza a EAS y al Talento Humano en la prevención de violencias a niños, niñas y mujer gestante.
- Acompañamiento psicosocial en el marco del componente Familia Comunidad y Redes Sociales
- Reporte de información en F4.A1.LM5.PP Formato de Reporte de Presuntos Hechos de Violencia, Lesiones y Fallecimientos de los Usuarios de Primera Infancia
- Análisis de los reportes en Comités Operativos de los Centros Zonales y a nivel del Grupo de Asistencia Técnica
- Activación de rutas interinstitucionales y comunitarias
- Fortalecimiento en la articulación interinstitucional para informar a las familias y la comunidad en general en el tema de prevención de violencias, incluido los canales de atención.
- Asistencia técnica a los Centros Zonales y EAS sobre los componentes de atención y la operatividad de los servicios



# 3. Diagnóstico



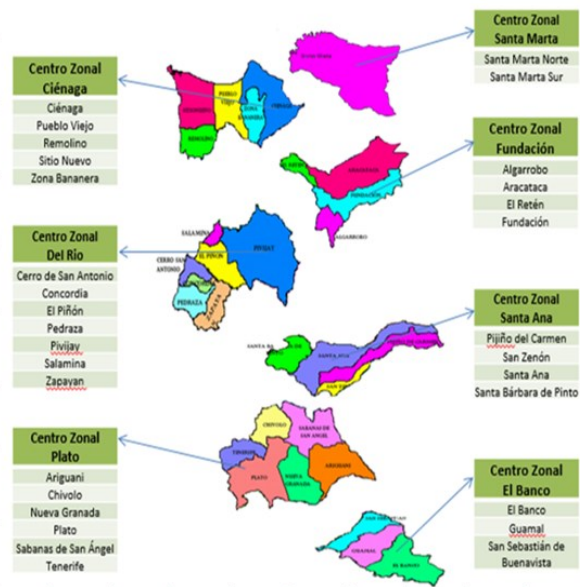
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# REGIONAL MAGDALENA



Funcionarios	Dic - 2019	Sept- 2020
Personal de Planta	205	205
Contratistas	116	116
Vacantes	15	14

## Cifras poblacionales

	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población DANE 2020	<b>160,854</b>	<b>327,039</b>	<b>1,427,026</b>
Población Sisbén III -2020 Con punto de corte ICBF activos	<b>106,685</b>	<b>296,753</b>	<b>1,292,700</b>



# 4. Adquisición de Bienes y Servicios



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

<b>Tipo de contrato</b>	<b>2019</b>	<b>Valor</b>	<b>2020</b>	<b>Valor</b>
Contratos de aporte	173	\$203.052.185.330	177	\$188.127.439.621
Contrato prestación servicios profesionales	99	\$3.282.218.800	95	\$3.185.191.240
Contrato prestación de servicios	29	\$566.471.931	22	\$487.710.990
Otros - funcionamiento	28	\$1.146.091.650	23	\$498.450.377
<b>TOTAL</b>		<b>\$208.046.967.711</b>		<b>\$192.298.792.228</b>





# 5. Primera Infancia



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

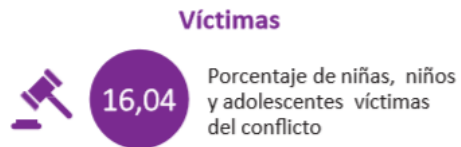
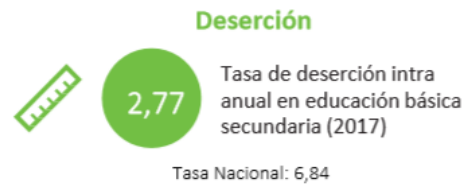
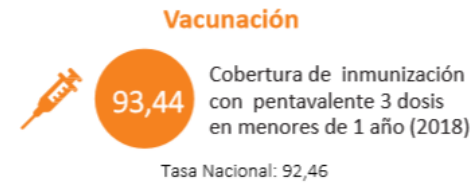
Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.

## La niñez en Magdalena

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



\*NRI: No registra información para el indicador

Datos con fuente SUIN (2019).

### ¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

### ¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



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



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

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

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Atención integral a niños, niñas y madres gestantes en las zonas rurales y dispersas del departamento a través del servicio de Desarrollo Infantil en Medio Familiar.
- Atención de 3.698 niños, niñas y madres gestantes extranjeros (en especial provenientes de Venezuela) en los servicios de atención a la primera infancia.
- Ejecución de la Modalidad Propia e Intercultural en la Sierra Nevada en el municipio de Fundación, por medio de la cual se atienden 560 niños, niñas y madres gestantes indígenas Arhuacos
- Atención integral en el marco de la flexibilización de los servicios por la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional por el Covid-19
- Participación e integración de las familia en las actividades al interior de su hogar, utilizando la estrategia Mis Manos Te Enseñan
- Experiencias significativas resultado del acompañamiento a las familias durante la emergencia por el Covid 19

## Retos:

- Lograr el 100% de cobertura en la modalidad comunitaria, servicio de HCB Tradicional, para lo cual se viene adelantando un análisis de georreferenciación de los servicios y revisión de las bases de focalización.
- Contar la totalidad de UDS dotadas de colecciones de libros o contenidos culturales especializados para la primera infancia.
- Ampliación de cupos en la Modalidad Propia e Intercultural para la atención de los cuatro (4) pueblos indígenas de la Sierra Nevada de Santa Marta.
- Ampliación de cupos a población área rural y rural dispersa
- Afianzar la articulación y coordinación interinstitucional
- Continuar implementando acciones para prevenir el contagio por Covid 19 y garantizando la atención con calidad en el marco de la emergencia sanitaria.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Entregas de RPP a todos los usuarios de las modalidades de atención en Primera Infancia
- Acompañamientos telefónicos y/o por medios alternativos de comunicación y comunitarios, en torno a las prácticas de cuidado y crianza en el hogar
- Acompañamientos psicosociales a familias y acompañamientos psicológicos priorizados
- Creatividad, recursividad en la implementación de las prácticas y cuidado en el hogar
- Madres Comunitarias, Agentes Educativos de las EAS empoderados con su trabajo virtual, utilizando diferentes medios de comunicación alternativos
- Articulación con las Secretarías de Educación Departamental, Distrital y de Ciénaga, para garantizar el tránsito armónico de los niños y niñas que asisten al servicio de Primera Infancia al sistema educativo formal.
- Cualificación del talento humano de las Entidades Administradoras del Servicio, lo cual permite brindar atención y cumplimiento de las condiciones de calidad en la atención a la primera infancia.

## Retos:

- Continuar con las entregas de las Raciones para Preparar, con oportunidad, calidad e inocuidad, previniendo el contagio y superando aspectos logísticos relacionados con transporte, costos, desabastecimiento de alimentos
- Continuar con orientación y acompañamiento a las familias en coherencia con los cambios que se generen en dinámicas familiares y factores generados por la pandemia.
- Seguir fortaleciendo los acompañamientos psicológicos a las familias
- Seguir fortaleciendo la Estrategia Mis Manos Te Enseñan

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	3836	79363	\$ 190.478.442.507
CONSOLIDADO ATENCIÓN	3828	79150	188.773.266.534
%	99,7%	99,7%	99,1%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	3825	78848	\$ 172.722.409.016
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	3812	78988	\$ 131.349.318.025
%	99,6%	100%	76%



# 6. Adolescencia y Juventud



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# ADOLESCENCIA Y JUVENTUD

## Logros:

- Acompañamos a los Entes Territoriales en el diseño de sus Planes de Desarrollo, para la inclusión de acciones de promoción y prevención dirigidas a la niñez y adolescencia.
- Se logra la adecuación de la atención de los programas de promoción y prevención de la presencialidad a la virtualidad, llegando a 3.085 NNA y a sus familias, durante el primer semestre, garantizando la entrega de materiales y 61.250 refrigerios como aporte nutricional entregados en casa, durante la ejecución del Programa Generaciones 2.0 y para la Modalidad de Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias, se realizan entregas de 592 canastas alimentarias, kits de aseo, kits de materiales lúdicos y recreativos a los 85 NNA durante la contingencia.
- Se logra realizar seguimiento continuo a los NNA mediante realización de llamadas telefónicas, que garanticen la efectiva atención y operación de nuestras ofertas de servicios.
- Se brindó capacitación a 226 agentes educativos del SNBF en Derechos Sexuales y Reproductivos.
- Se brinda asistencia técnica en las temáticas de: Todo Tipo de Violencias, Prevención del Suicidio, Reclutamiento Ilícito en NNA, Riesgos Digitales, Principales Alertas que se vienen Identificando Frente a la Convivencia Escolar en Tiempos de Pandemia, a los diferentes agentes del SNBF del Departamento.
- Para el segundo semestre se logra la contratación de 3.000 cupos adicionales en los programas de Generaciones Sacúdete, Estrategia Amas/Epre- en Violencia Sexual y Programa Generaciones Étnicas con Bienestar, a quienes además se les realiza acompañamiento técnico constante en el desarrollo y ejecución del programa en su enfoque diferencial.

## Retos:

- Realizar la contratación de 5.600 cupos del Programa Generaciones Sacúdete, en 15 Municipios del Departamento.
- Mantener la efectiva operación de nuestra oferta de servicios, creando estrategias de mejora, que se ajusten y adapten a las diferentes situaciones de cambio que atraviesa el mundo y con ello los territorios y comunidades.
- Continuar con el acompañamiento a las diferentes comunidades garantizando una atención oportuna, de calidad y que mitigue los riesgos de los NNA y sus familias.

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL		13950	\$ 2.631.528.701
CONSOLIDADO ATENCIÓN		11000	\$ 2.626.669.831
%		78,8%	99,8%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	1	11635	\$ 5.319.688.072
Ejecución CORTE AGOSTO	1	3035	\$ 1.614.905.460
%	100%	26%	30,2%





# 7. Familias y Comunidades



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Implementación, ejecución y participación activa de las familias vinculadas a la modalidad Mi Familia, con la atención de 2.322 Familias en zonas rurales y Urbanas de los Municipios Santa Marta, Ciénaga, Sitio Nuevo, Fundación y Aracataca, a pesar que esta modalidad no ofrece una RPP se ha logrado mantener el 100% de las familias vinculadas.
- Apoyo a Cuatro Comunidades Indígenas (Arhuacos, Koguis, Wiwas y Ette Ennaka - Chimila), y dos comunidades Afrocolombianas que no se habían atendido en vigencias anteriores (Algarrobo y Pueblo Viejo) en la presentación de propuestas, contratación y ejecución de la modalidad Territorios étnicos con bienestar. En la presente vigencia, todos los operadores de la modalidad TEB son de orden Étnico.
- Atención a familias con NNA y Adultos con Discapacidad a través de la modalidad Mi Familia.
- La Regional aumenta el número de profesionales al equipo, con la asignación de una nueva carga laboral con funciones de Apoyo a la Supervisión. Este profesional ha logrado realizar seguimiento y Apoyo a la supervisión a través de las tecnologías de información y comunicación en medio de la emergencia sanitaria por Covid -19.

## Retos:

- Mejora de la base de datos para el proceso de focalización de las familias en las modalidades de la Dirección de Familias y Comunidades.
- Contar con profesional con perfil Financiero que apoye el proceso de seguimiento y la supervisión a los contratos del proceso de familias y comunidades.

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	1.955	5.865	\$ 2.210.354.524
CONSOLIDADO ATENCIÓN	1.955	6.877	\$ 2.205.862.851
%	100%	117%	99,7%

2020	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	2.832	8.496	\$ 5.224.231.453
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	2.832	11.699	\$ 2.121.404.154
%	100%	137,7%	40,6%



# 8. Nutrición



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# NUTRICIÓN

## Logros:

- Focalización de usuarios con los criterios de ingreso definidos en la modalidad 1.000 Días para Cambiar el Mundo.
- Implementación del servicio Unidades de Búsqueda Activa en el departamento.
- Suministro de complementación alimentaria para mejorar estado nutricional de niños, niñas con Riesgo de Desnutrición Aguda y madres en periodo de gestación con Bajo Peso Para La Edad Gestacional.
- Implementación de acciones para prevenir la Desnutrición Crónica mediante la promoción de adecuadas condiciones de salud y nutrición.

## Retos:

- Generar entornos protectores en niños y niñas en sus primeros mil días de vida.
- Favorecer el adecuado peso al nacer de los niños y niñas hijos de madres gestantes que presentan bajo peso.
- Promover el buen estado nutricional de madres gestantes a través de practicas alimentarias adecuadas.

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	7	1491	\$1.789.887.465,00
CONSOLIDADO ATENCIÓN	7	1193	\$1.750.686.885,00
%	100%	80,01%	97,80%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	7	1365	\$2.791.267.106,00*
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	7	1365	\$1.932.321.811,00
%	100%	100%	69,22%

\*Modalidad 1.000 Días para Cambiar el Mundo y servicio Unidades de Búsqueda Activa\*



# 9. Protección



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# PROTECCIÓN

## Logros:

- Adaptabilidad al modelo de trabajo con la utilización de herramientas virtuales permitiendo la continuidad de acciones en la prestación de los servicios y el desarrollo de la misionalidad del ICBF.
- Comunicación constante a través de la virtualidad logrando fortalecer la asistencia técnica con los equipos de Defensorías de Familia y servicios de protección, por parte del Nivel Nacional y Regional, permitiendo implementar nuevas formas de abordaje e intervención, para la interacción y comunicación con las familias, teniendo un mayor impacto, receptividad y oportunidad en la atención.
- Continuidad de acciones para la garantía de derechos en el proceso de adopción, resaltando la asignación de un grupo de dos hermanas, a la primera pareja homoparental por parte de la Regional Magdalena.
- Cumplimiento de los turnos de disponibilidad en la atención de las Defensorías de Familia con la utilización de los elementos de bioseguridad, sin interrupción en la atención de peticiones de vulneración de derechos dando lugar a la apertura de 959 procesos de restablecimiento de derechos.
- Implementación de nuevas prácticas en el proceso de atención presencial, generando empatía y espacios cálidos que han facilitado la intervención y el abordaje a niños, niñas, adolescentes y familias durante la emergencia sanitaria, innovando con estrategias tales como “SALUDO DEL AMOR A DISTANCIA “, en el que con una imagen ilustrativa se presenta el mensaje: “ ERES IMPORTANTE.... PORQUE TE PROTEJO, GUARDEMOS LA DISTANCIA.
- Articulación, a través del equipo móvil de protección integral, con entidades cooperantes (NCR /CESVI/ACNUR/OIM), para la atención de familias migrantes, gestionándose auxilio económico por tres meses que oscila entre \$1.500.000 a \$2.000.000, entrega de mercados en sus viviendas y atención médica por tele consulta.
- Realización de jornadas de sensibilización e identificación de situaciones de trabajo infantil, situación de vida en calle, alta permanencia en calle y otras vulneraciones a niños, niñas y adolescentes por parte del Equipo Móvil de Protección Integral – EMPI.

## Retos:

Fortalecer el proceso de promoción y divulgación de la modalidad Hogar Sustituto que permita la apertura de unidades de servicio y genere mayor cobertura para los niños, niñas y adolescentes que requieren esta medida de restablecimiento de derechos.

Continuar con la movilización de los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos, con el objetivo de garantizar de manera oportuna la protección integral a los niños, niñas y adolescentes, en los términos establecidos en la Ley 1098 de 2006, modificada por la Ley 1878 de 2018.

Fortalecer la estrategia de trabajo infantil, a través de la movilización y gestión de la oferta con los agentes del SNBF, para la superación de la inobservancia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Fortalecer la coordinación interinstitucional para la atención integral de los jóvenes del SRPA.



# PROTECCIÓN

## Logros:

- Cinco jóvenes declarados en adoptabilidad de beneficiarios del proyecto sueño realizando estudios profesionales, técnicos, tecnológicos y de formación para el trabajo y desarrollo humano, generando satisfacción integral de sus derechos y acceso a oportunidades para mejorar su calidad de vida.
- Atención a niños, niñas, adolescentes y familias en los servicios de protección ajustados a metodología alternativas en el marco de la emergencia sanitaria.
- Apoyo permanente de equipos interdisciplinarios a la supervisión a los contratos en los servicios de protección, que contribuyen al ejercicio de control del desarrollo operativo del contrato a través de visitas periódicas de inspección, asesoría y acompañamiento al operador con el fin de garantizar el óptimo desarrollo de la prestación del servicio.
- Participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes declarados en adoptabilidad y del SRPA en los diferentes componentes que constituyen las Alianzas Estratégicas y Proyecto Sueño: Educación, empleabilidad, emprendimiento, identificación, cultura, deporte y recreación.

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	146	2625	\$ 6.031.587.080
CONSOLIDADO ATENCIÓN	118	1775	\$ 5.601.593.401
%	80%	67,6%	92,8%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	124	1839	\$ 5.177.657.474
EJECUCIÓN CORTE AGOSTO	120	1008	\$ 3.926.390.247
%	96.7%	54,8%	75,8%



# 10. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Implementación del acuerdo de paz

## Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

### Logros:

- Permanencia de la modalidad 1.000 Días para Cambiar el Mundo en los municipios PDET.
- Recuperación del estado nutricional de los niños y niñas con Riesgo de Desnutrición Aguda y mujeres gestantes con bajo peso para la edad gestacional, vinculados a la modalidad 1.000 Días para Cambiar el Mundo.
- Nueva contratación del servicio Unidades de Búsquedas Activas - UBAs.

### Retos:

- Contar con una información veraz de los niños y niñas con Riesgo con Desnutrición Aguda de la zona rural y rural dispersa de los municipios PDET por la COVID-19.
- La contratación de los servicios se realiza por un tiempo estipulado, lo que genera demora en la contratación y no se garantiza el inicio de los servicios en las fechas requeridas.

## Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

### **Logros:**

- Municipios PDET: Santa Marta, Ciénaga, Aracataca, Fundación, con atención en Primera infancia en diferentes modalidades
- Regional Magdalena participando con 5 iniciativas en el Plan Operativo de Gestión de Oferta-POGO
- Atención a población étnica: Arhuaca, Kogui, Wiwa y afrocolombiana en municipios PDET
- Oferta del ICBF en municipios que se encuentran en las Alerta Tempranas de la Defensoría del Pueblo.

### **Retos:**

- Articulación con entes territoriales para focalizar población de niños, niñas y mujer gestante para atención en modalidades de primera infancia
- Ampliación de cupos para la atención de niños, niñas y mujer gestantes en área rural y rural dispersa para atención en Primera Infancia
- Cumplimiento con las 5 iniciativas propuestas

- En el marco del punto 4 del Acuerdo de Paz, se solicita prestar servicios de atención integral a la primera infancia en zonas rurales afectadas por cultivos de uso ilícito, esto, articulado con el punto 1 del Acuerdo.



# 11. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Informe P.Q.R.S.

Hemos alcanzado el 100% de satisfacción por parte de los usuarios en la atención recibida, lo que ha permitido una mejor relación o mayor acercamiento entre las partes interesadas y el ICBF . Esto es de acuerdo a los resultados de la Encuesta de Satisfacción realizada desde la Sede Nacional (**Encuestas Puntos de Atención I.C.B.F, realizadas por iQ Outsourcing**).

MOTIVO	NIVEL ALCANZADO	PORCENTAJE DE 1 A 5%
Calidad y Servicio en la Atención	Nivel Alto	4.9
Oportunidad del Servicio	Nivel Alto	4.2
Resolución de la Necesidad	Nivel Alto	4.7
Satisfacción General	Nivel Alto	4.8

## REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones (1.087)	Diligencias Administrativas	302	100%
	Servicio al Ciudadano	100	100%
	Solicitud de Copias	173	100%
Quejas (26)	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	9	100%
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	9	100%
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	5	100%
Reclamos (146)	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	136	100%
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	9	100%
	Instalaciones Físicas Inadecuadas	1	100%
Sugerencias (3)	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1	100%
	Felicitaciones y Agradecimientos	2	100%





# 12. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

---

<b>Compromiso por Centro zonal</b>	<b>No.</b>	<b>Fecha de cumplimiento</b> (Dentro de la vigencia)
<b>Total compromisos adquiridos Centro zonal</b>	<b>15</b>	Cumplidos – dentro de la vigencia



# 13. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### Videollamada

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



### Llamada en Línea

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



### Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



### WhatsApp

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



### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



### Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



### Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

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

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

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



# 14. Evaluación



El futuro  
es de todos

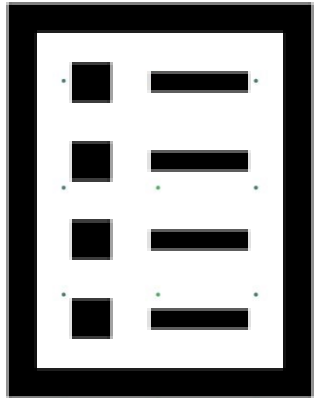
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**