



Rendición Pública de Cuentas ICBF Regional San Andrés

JUAN CARLOS BONILLA DAVIS
Director Regional

27 de Noviembre de 2020



Agenda

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



Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

¿Qué es la rendición de cuentas?



Expresión de control social que comprende acciones de petición de información.



Proceso permanente de interacción de las entidades públicas nacionales y territoriales con la ciudadanía



Articulación de un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados.



Informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a la ciudadanía través del diálogo



Promover una gestión pública transparente, eficaz y eficiente

La rendición de cuentas **NO ES:**

1. Una audiencia o un evento aislado que se da una vez al año.
2. Un evento al que solo asisten servidores públicos y el equipo que llevó a cabo el informe de rendición de cuentas.
3. Brindar información mediante un informe que omite los incumplimientos o dificultades que se hallaron y solo da cuenta de lo que se ha cumplido.
4. Publicar información institucional únicamente en la página web sin utilizar otros mecanismos de acceso y diálogo sobre la información.
5. Un proceso desarticulado y repetitivo que se efectúa para cumplir con las normas son mayores consecuencias.
6. Ausencia de compromisos y acciones de mejora producto del diálogo con los grupos de interés.

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:

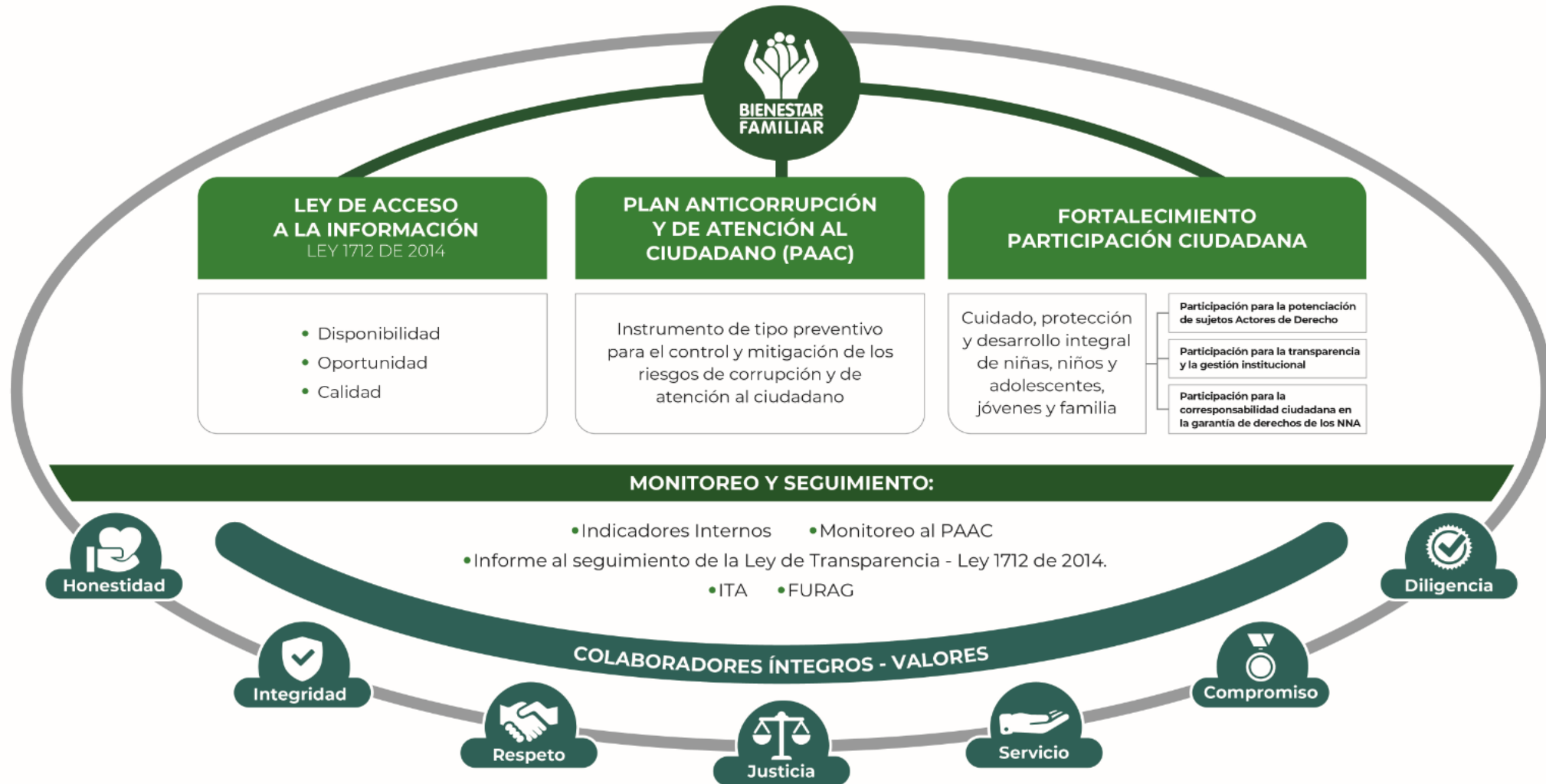
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

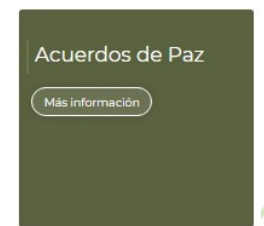
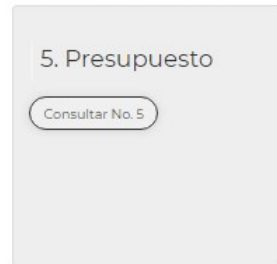
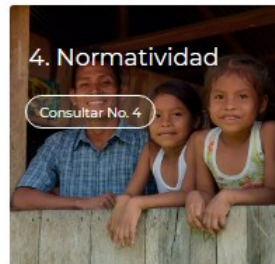
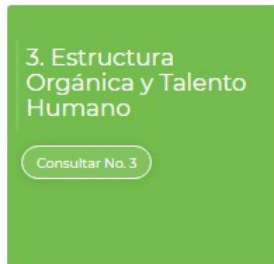
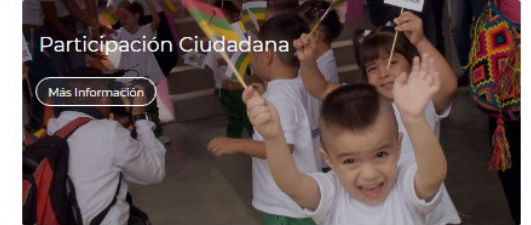
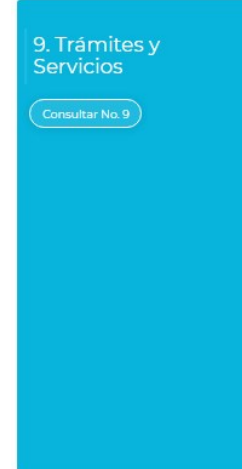
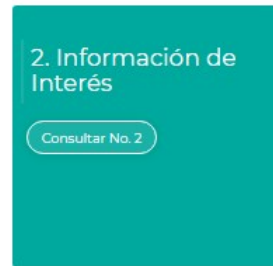
Ley 1952 de 2019

- 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

RENDICIÓN DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *

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



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

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

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

1. Seguridad Alimentaria

Logros

- Activación del comité técnico Departamental de Seguridad Alimentaria Departamental.
- Implementación de la Estrategia de Información, Educación y Comunicación en nutrición tomando como referente las Guías Alimentarias Basadas en Alimentos, haciendo énfasis en el consumo de frutas y verduras.
- Entrega de paquete alimentario cumpliendo con las especificaciones técnicas y de empaque secundario, garantizando la calidad e inocuidad de los alimentos.
- Contribución al mantenimiento del estado nutricional de los usuarios de los servicios de Primera Infancia con la entrega de la complementación alimentaria en el marco de la emergencia sanitaria por Covid -19
- Difusión de las herramientas en seguridad alimentaria

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Meses	Cantidad RPP Entregadas
Marzo	1771
Abril	771
Mayo, Junio	1804
Julio, Agosto Septiembre	1804

LOGROS

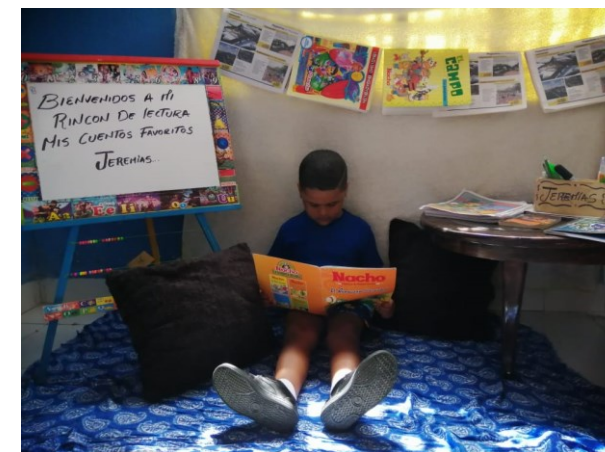
En marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, se han realizado acompañamientos pedagógicos a la totalidad de las niñas y niños, mujeres gestantes y familias o cuidadores usuarios de las diferentes modalidades de atención a la Primera Infancia, vía remoto a través de acompañamientos telefónicos garantizando la pertinencia de la atención a través de dos estrategias operativas:

- 1.Experiencias de Cuidado y crianza en el Hogar y acompañamiento psicosocial
- 2.Entrega de RPP y Kit Pedagógico a todos los usuarios de los servicios

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- El desarrollo de las actividades pedagógicas en marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan, promoviendo las 14 Prácticas de Cuidado y Crianza.
- Vinculación de los padres de familia en el desarrollo de las actividades pedagógicas, acompañamiento de otros miembros de la familia en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas.
- Articulación con la Modalidad Mi Familia, fortaleciendo la atención a las familias de la modalidad comunitaria.



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- El fortalecimiento de las competencias del talento humano vinculado a las EAS de primera infancia, que les permita generar estrategias y metodologías pertinentes y oportunas para brindar un servicio de calidad y oportunidades de mejora en la operación.
- Participación del Talento Humano vinculado a los procesos de Cualificación y formación mediante convenios entre el ICETEX, las Universidades y el ICBF: Maestría, especialización y diplomados
- Prestación del Servicio vía remoto, virtual, utilizando diferentes medios alternativos de comunicación.
- Fortalecimiento de las Mesas de Tránsito al Sistema Educativo Formal



2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros

- La entrega de las Raciones para Preparar y los Kits Pedagógicos a los Niños y Niñas.
- Fortalecimiento de los Comités de Control Social y Participación Ciudadana de las UDS de las EAS de Primera Infancia.
- Articulación de acciones con la Secretaría de Cultura y la Secretaria de Educación



3. Prevención de violencias

Logros 2019

Articulaciones con el SNBF en donde se participan activamente en los comités:

1. Comité Trata de personas - ESCNNA
2. Visitas a posadas turísticas con el fin de realizar actividad de prevención **ESCNNA**, al igual iniciar proceso de caracterización de estos lugares que ofrecen un servicio turístico, en donde participaron las siguientes **instituciones Migración Colombia/Policía de Infancia /Secretaria de Turismo , Secretaria de Salud/Occre/Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.**
3. Conmemoración contra la lucha de Trata de Personas mediante mecanismos de difusión, tanto a nivel radial como televisivo, para llevar un mensaje a toda la comunidad, y también a las instituciones educativas. Se conformaron grupos de trabajo con las instituciones que hacen parte del Comité, las cuales se dirigieron, a cada una de las emisoras. Esto se realizó, de acuerdo a un guion de información que sirvió como patrón para todos y hablar en este contexto en materia de prevención de Trata, en las diferentes emisoras del Departamento, de la cuales se confirmaron 4 espacios para el día 30 de julio 2019 : **Emisora Marina Estéreo Caracol Radio Emisora Providencia Emisora Buena Mar (de la Gobernación Departamental) Y un espacio en el canal regional Tele Islas.**
4. Se realizaron las charlas de sensibilización sobre prevención del delito en las instituciones educativas establecidas dentro del plan de acción, los cuales fueron los colegios Sagrada Familia, Flowers hill (Sede Bautista Emanuel) y Carmelo teniendo en cuenta el cronograma establecido por la Secretaria de Educación en dialogo con los rectores de estas instituciones, se formaron de la siguiente manera: Comisaria de familia, migración Colombia, fiscalía, secretaria de gobierno, CTI, SENA.

3. Prevención de violencias

Logros 2019

Articulaciones con el SNBF en donde se participan activamente en los comités:

5. Participación en capacitación sobre Investigación y judicialización del delito de trata de personas el cual fue dirigido por la Fiscalía General de la Nación a las diferentes instituciones que hacen parte del comité de trata de personas.

6. Taller de prevención sobre el Rol del ICBF en la ruta de atención en los casos en los que se identifique la trata de personas, lo cual fue dirigido a la comunidad del gremio turístico del departamento.

7. Comité Intersectorial Consultivo de la Isla de San-Andrés, prevención de la violencia de género, con énfasis en la violencia sexual y la atención integral de sus Víctimas, particularmente a mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas y personas víctimas del conflicto armado, de acuerdo al decreto 0336 de 19 de agosto del año 2016.

8. prevención y promoción de la Ruta de atención a víctimas de violencia sexual en género a más de 901 personas personalizadas y a nivel radial a toda la comunidad islas a través de la radio en el 2019

9. En materia de Restablecimiento de Derechos se lleva en el año 2019 un total de 46 casos de violencia sexual a mujeres menores de edad.; durante el año 2019.

10. Conformación Red Juvenil prevención violencia sexual, liderada por el ICBF en el municipio de providencia un total de 24 adolescentes.



3. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

REGIONAL SAN ANDRES



Municipios de influencia	San Andrés, Providencia	
Funcionarios	Dic - 2019	Oct – 2020
Personal de Planta	57	55
Contratistas	39	38
Vacantes	5	7

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	5.897	11.128	63.692
Población Sisbén Por Debajo del Corte	3,094	9,880	52,891



4. Adquisición de Bienes y Servicios



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Tipo de contrato	2019	Valor	2020	Valor
Contratos de aporte	64	\$ 8.137.699.383	39	\$ 8.764.607.490
Contrato prestación servicios profesionales	38	\$ 1.393.552.121	36	\$ 1.240.720.523
Contrato prestación de servicios	16	\$ 555.194.996	12	\$ 435.998.903
Otros - funcionamiento	50	\$ 195.352.160	86	\$ 92.800.097
TOTAL	168	\$ 10.281.798.660	173	\$ 10.534.127.013

Adquisición de Bienes y Servicios

LOGROS:

1. Agilidad en la contratación de los servicios una vez la sede nacional envía los recursos para el departamento archipiélago
2. Seguimiento mas exhaustivo de los proveedores y el cumplimiento del objeto del contrato a través de diferentes plataformas tecnológicas y supervisión de los contratos.
3. Incremento en los niveles de transparencia
4. Maximización de los recursos invertidos en las comunidades raizales y tradicionales.

RETOS:

1. Variedad de Proveedores que cumplan los requisitos de contratación dentro del marco de Colombia compra eficiente.
2. Asignación de mas recursos para cubrir las múltiples necesidades de la población infantil del departamento



5. Primera Infancia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL SAN ANDRÉS



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 Meta

¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

Mortalidad



14,4

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

Tasa Nacional: 16,8

Vacunación



71,6

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

Tasa Nacional: 92,46

Deserción



4,9

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

Tasa Nacional: 6,84

Víctimas



n/a

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

Violencia



66,7

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

*NRI: No registra información para el indicar

Datos con fuente SUIN (2019).

¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

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

¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

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



Sistema de Estadísticas Territoriales

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

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



OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	75	1804	403,197,040
CONSOLIDADO ATENCIÓN	75	1804	403,197,040
%	100%	100%	100%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	74	1804	5,043,942,375

PRIMERA INFANCIA

LOGROS:

- El desarrollo de las actividades pedagógicas en marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan; promoviendo las 14 Prácticas de Cuidado y Crianza.
- Vinculación de los padres de familia en el desarrollo de las actividades pedagógicas.
- Apropiación de las familias de las actividades rectoras y el concepto de Educación Inicial.
- Articulación con la Modalidad Mi Familia, fortaleciendo la atención a las familias de la modalidad comunitaria.
- El fortalecimiento de las competencias del talento humano vinculado a las EAS.

Retos:

- Fortalecer las competencias de los agentes educativos en el uso de herramientas tecnológicas.
- Continuar potenciando el desarrollo de los Niños y Niñas, a través de la Estrategia Mis Manos te Enseñan.
- Fortalecer los talleres dirigidos a las familias de los Niños y Niñas.
- Fortalecer la activación rutas cuando sea necesario

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- El desarrollo de las actividades pedagógicas en marco de la Estrategia Mis Manos te Enseñan, promoviendo las 14 Prácticas de Cuidado y Crianza.
- Vinculación de los padres de familia en el desarrollo de las actividades pedagógicas.
- Apropiación de las familias de las actividades rectoras y el concepto de Educación Inicial.
- Articulación con la Modalidad Mi Familia, fortaleciendo la atención a las familias de la modalidad comunitaria.
- El fortalecimiento de las competencias del talento humano vinculado a las EAS.

Retos:

- Fortalecer las competencias de los agentes educativos en el uso de herramientas tecnológicas.
- Continuar potenciando el desarrollo de los NNs, a través de la Estrategia Mis Manos te Enseñan.
- Fortalecer los talleres dirigidos a las familias de los NNs.
- Fortalecer la activación rutas cuando sea necesario



6. Adolescencia y Juventud



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

LOGROS:

1. Acorte de 31 de septiembre de 2020, se logro la atención de los 2600 NNA
2. Se logro llevar la estrategia de riesgos específicos, "EPRE" al sector del Cliff y Santana
3. Se logro la realización de una movilización social Virtual en las modalidades Sacúdete y EPRE

RETOS:

1. lograr el aumento de cobertura , para tener una cobertura mas amplia en el departamento.
2. Evitar la deserción de los NNA, en la diferentes modalidades.
3. Lograr que los NNA, se les pueda desarrollar la propuesta metodológica.

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	112	2600	\$798.306.162
CONSOLIDADO ATENCIÓN	112	2600	\$798.306.162
%	100%	100%	100%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	128	3000	\$996,422,490
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	104	2600	\$790.556.490
%	81%	86%	79%



7. Familias y Comunidades



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Vinculación total de los cupos asignados a la regional San Andrés, en la modalidad MI FAMILIA de las 396 familias.
- Se entregó kits pedagógicos y Plan familiar a las 396 familias, este como estrategia se realizó de manera presencial por parte de las profesionales de las Unidades de Acompañamiento Familiar (UAF).

RETOS:

- Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria COVID 19 en todo el territorio nacional, se debió reemplazar de los encuentros grupales presenciales pasarlos a virtuales, convirtiéndose en todo un reto tanto para las familias como para los profesionales y el seguimiento que se viene realizando

FAMILIAS Y COMUNIDADES

LOGROS:

- Acompañamiento telefónico a las familias e inicio de los encuentros en familias a través de WhatsApp.
- Articulación con Secretaria de Desarrollo Social con las Oficina de la Mujer y unidad de discapacidad y SENA.
- Se está cumpliendo con los tiempos establecidos al inicio del contrato dado que a la fecha ya se encuentra el registro del 98 % niños y niñas en el sistema CUENTAME.
- Articulación interinstitucional con el centro zonal, equipo de unidad móvil , Grupo asistencia Técnica, EMPI y enlace del SNBF

RETOS:

El principal reto que se ha tenido durante toda la implementación es la pésima conectividad que se tiene en todo el departamento tanto para las llamadas como para la realización de los encuentros grupales a través del WhatsApp.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

LOGROS:

- se logro gestionar mercados para algunas familias que integran la modalidad mi familia, a través de la oficina de la mujer y de las profesionales que conforman las uaf.
- vinculación total de los cupos asignados a la regional en la modalidad territorios étnicos con bienestar (teb) 445 familias; 145 se atienden en san andrés bajo el fortalecimiento cultural y 100 en providencia bajo componente autoconsumo.

RETOS:

Para la modalidad TEB, realizar el acompañamiento virtual a las familias en la modalidad TEB tanto en San Andrés como en Providencia, para la implementación de los componentes Culturales, autoconsumo y los encuentros en familia.

El seguimiento se realizará a través de las llamadas ya que presencialmente no se puede trasladar al municipio de Providencia.

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	9	2119	\$917.680.923
CONSOLIDADO ATENCIÓN	9	2119	\$917.680.923
%	100%	100%	100%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	8	1479	\$1.105.595.821
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	8	1471	\$693.120.569,4
%	100%	99%	63%



8. Nutrición



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NUTRICIÓN

LOGROS:

Entrega de 10.822 kilogramos Bienestarina Más[®], a 2.559 cupos de las diferentes modalidades misionales del ICBF.

Entrega de 11.434 raciones para preparar, con el fin de garantizar la alimentación de la primera infancia, que hacen parte de las modalidades del ICBF en el departamento.

RETOS:

Continuar con la entrega de Alimento de Alto Valor Nutricional oportunamente y cumpliendo con la programación establecida en la vigencia.

Impulsar convenios interadministrativos de Alimentos de Alto Valor Nutricional con el ente territorial, para suministro a población Adulto Mayor y Escolares beneficiarios del programa de alimentación escolar.

NUTRICIÓN

LOGROS:

En la modalidad Fortalecimiento de capacidades de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, se ha realizado la entrega de 641 paquetes alimentarios (ración para preparar) orientando a las familias en la distribución, preparación y buen uso de los alimentos.

Difusión de las herramientas en seguridad alimentaria para la orientación de acciones que contribuyan a mejorar la situación alimentaria y nutricional de la población en el departamento.

RETOS:

Continuar con la entrega de Alimento de Alto Valor Nutricional oportunamente y cumpliendo con la programación establecida en la vigencia.

Impulsar convenios interadministrativos de Alimentos de Alto Valor Nutricional con el ente territorial, para suministro a población Adulto Mayor y Escolares beneficiarios del programa de alimentación escolar.



9. Protección



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



PROTECCIÓN

LOGROS:

Entrega oportuna de los paquetes de alimentos a los beneficiarios.

Seguimientos virtuales en el proceso de atención de los beneficiarios de SRD y SRPA.

Cualificación del Talento Humano de los operadores de servicio, durante la pandemia, en temas relacionados con el cuidado y promoción de la salud.

RETOS:

Continuar con los seguimientos virtuales a los beneficiarios de SRD y SRPA.

Identificar y vincular beneficiarios potenciales de atención en las distintas modalidades.

Fortalecer los seguimientos a los términos de medidas de protección.

Sistema Responsabilidad Penal para Adolescentes

LOGROS:

Aprobación Plan de Acción del CDCRPA 2020 - 2021(25/06/2020).

Inversión en Obra dentro del CAE The Beginning of Widsdom por un valor de \$693.985.450.

Inversión en Dotación (Cocina, Alojamiento, Aseo, Mobiliario, Lúdica, Deporte, Instrumentos Musicales y Seguridad) por monto de \$ 101.711.25.

100% de los adolescentes con medida de Privación de Libertad en CAE, se encuentran en cumplimiento de su sancion.

RETOS:

Continuar cualificando el talento humano que intervienen en el proceso de atención de los adolescentes que ingresan al SRPA.

Disponer recursos para el mantenimiento preventivo y nuevas obras dentro del CAE The Beginning of Wisdom

Terminar con la Dotación de Cocina y realizar la Dotación de los Talleres del CAE The Beginning of Wisdom

Implementación de nuevas modalidades de atención.



10. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



11. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Tramites atención procesal. (TAE)	477	Conciliadas
	Solicitud de restablecimiento de derecho. (SRD)	350	Atendidos todos
	Proceso conflicto con la ley. (PCL)	47	Atendidos todos
Quejas	Incumplimientos, abusos o exralimitación de deberes y funciones.	3	Respuesta oportuna
	Medidas de protección.	1	Respuesta oportuna
Reclamos	Incumplimiento en la calidad del producto o servicio .	4	Respuesta oportuna
	Mal uso del producto.	1	
	Demora en los pagos.	1	
	Incumplimiento de obligaciones.	2	Respuesta oportuna
	Instalaciones físicas inadecuadas.	2	
	Cobros no autorizados.	1	
Sugerencias	Maltrato a usuarios del programa.	3	Respuesta oportuna
	Incumplimiento de obligaciones contractuales.	2	
	Maltrato a niños, niñas y adolescentes.	1	
Sugerencias	Infraestructura física y tecnológica.	1	Respuesta oportuna



12. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

Compromiso por Centro zonal	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
No hubo compromisos		



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
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: www.icbf.gov.co

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



14. Evaluación



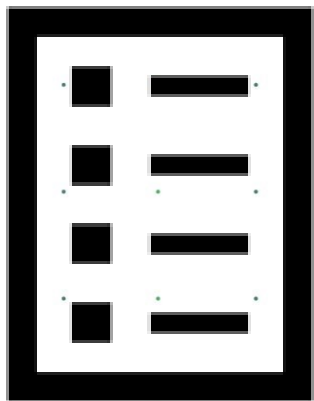
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

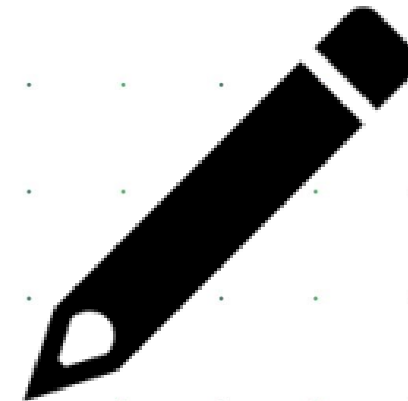


**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN RENDICION DE CUENTAS



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**