

# Rendición de Cuentas ICBF Regional Santander

Directora  
Martha Patricia Torres Pinzón

13 de Noviembre de 2020



# Agenda

1. Instalación.
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción:
3. Diagnóstico Regional Santander.
4. Adquisición de bienes y servicios.
5. Primera Infancia.  
Experiencia exitosa Primera Infancia.
6. Niñez y Adolescencia.  
Experiencia exitosa Niñez y Adolescencia.
7. Familia y Comunidades.  
Experiencia exitosa Familia y Comunidades.
8. Nutrición.  
Experiencia exitosa Nutrición.
9. Protección.  
Experiencia exitosa 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

---

- Las **preguntas o inquietudes** que surjan pueden ser escritas en el chat de la reunión o diligenciadas en un Link que se compartirá más adelante. Estas serán respondidas en el punto de la agenda sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.





# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



# 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:

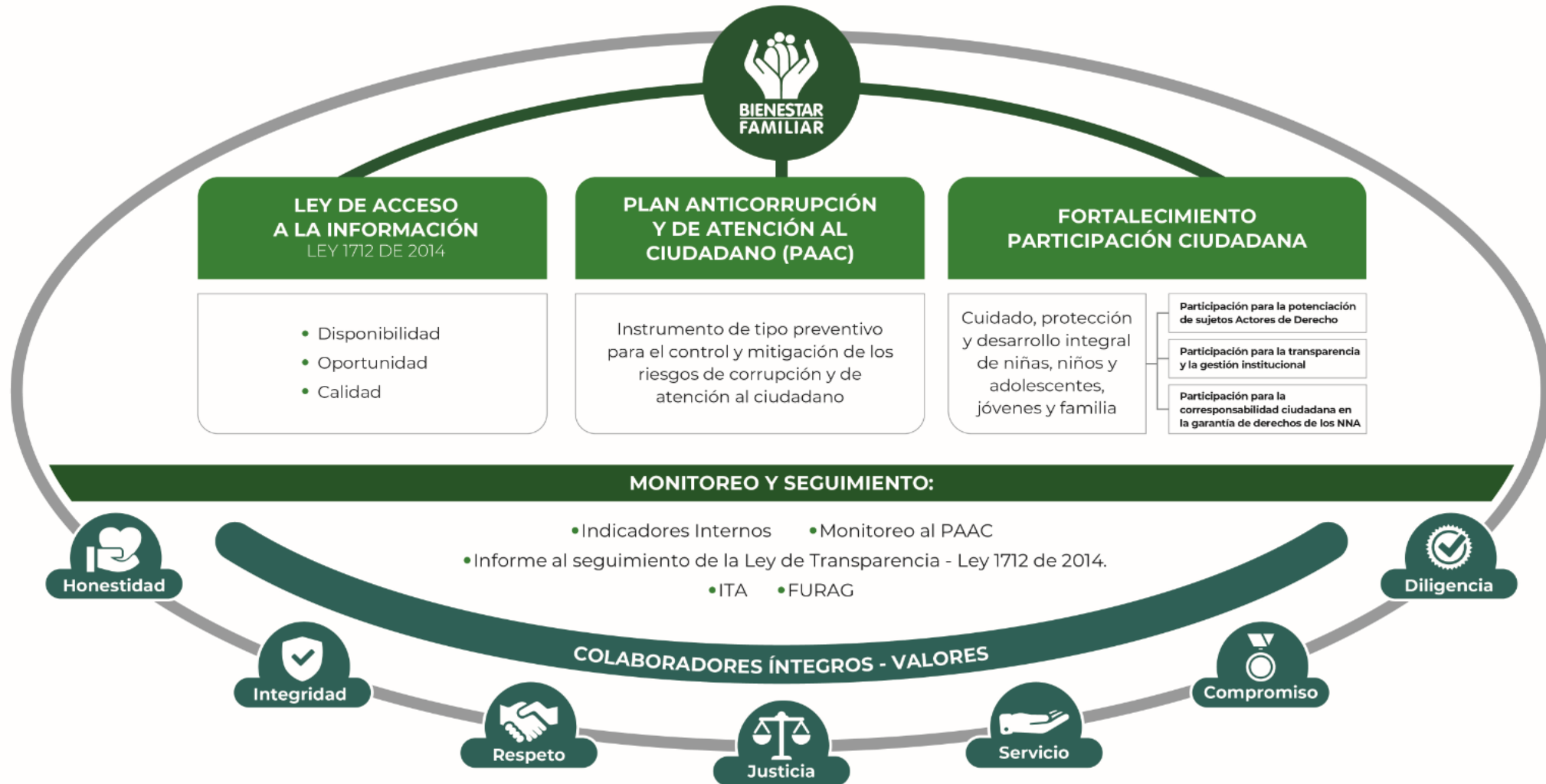
Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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%**

# 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

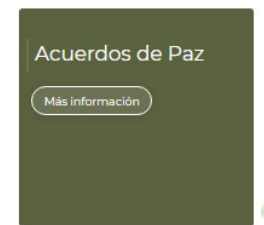
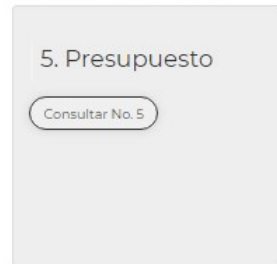
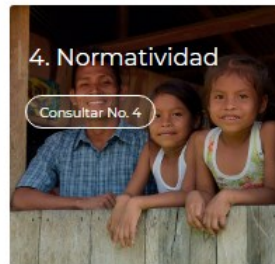
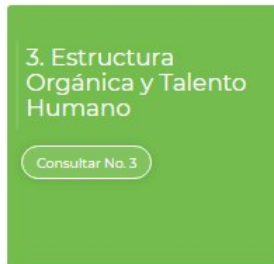
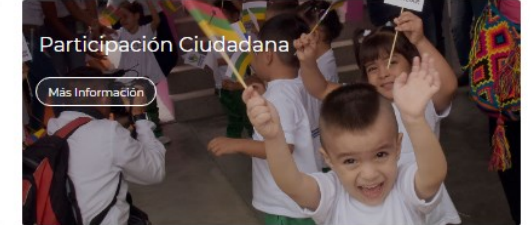
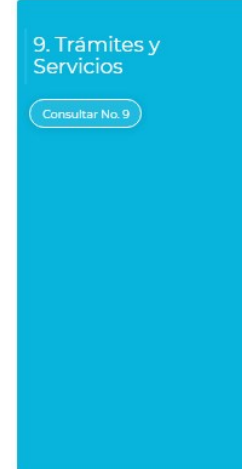
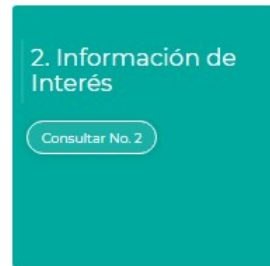
- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario



# 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



# Mesas Públicas → 11

CENTRO ZONAL	FECHA	TEMA MP
LA FLORESTA	2/09/2020	Víctimas del Conflicto armado
SUR	4/09/2020	Violencia contra Niños; niñas y Adolescentes
SOCORRO	9/09/2020	Atención de niñas y niños menores de 6 años en hogares infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Jardines.
MÁLAGA	10/09/2020	Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia
SANGIL	17/09/2020	Prevención embarazo en adolescentes
ANTONIA SANTOS	22/09/2020	Prevención embarazo en adolescentes y Violencia contra niños, niñas y adolescentes
VELEZ	25/09/2020	Violencia contra niños, niñas y adolescentes
CARLOS LLERAS RESTREPO	2/10/2020	Atención de niñas y niños menores de 6 años en hogares infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Jardines.
RESURGIR	9/10/2020	Sistema de responsabilidad Penal para Adolescentes
YARIGUÍES	15/10/2020	Atención y acompañamiento a las familias.
LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	23/10/2020	Violencia contra Niños; niñas y Adolescentes

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

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

289.533 RPP  
entregadas con  
corte a Agosto



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

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

- **Primera Infancia: 289.533 RPP** entregadas en los meses de marzo a Agosto.
- **1.000 días para cambiar el mundo: 2.962 RPP** entregadas en los meses de marzo a Agosto.
- Hemos entregado más de **372.465 kg** Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina Más y Nutrigest) a todos nuestros niños, niñas y gestantes, durante la contingencia.



# Entregas Especiales de Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina)



**4.433kg** de AAVN  
entregadas

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

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Mis Manos Te Enseñan

Pautas para convivir en casa



Entregados  
57.785 Kits  
a corte 30  
de Agosto

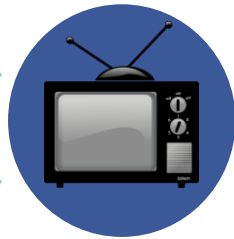
Entrega de Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios y documento “Mis Manos Te Enseñan-Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus”

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



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

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



**1'395.090**  
**llamadas a corte**  
**30 de Agosto**

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



# 3. Prevención de violencias

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



**Alianza Nacional**  
contra la Violencia hacia  
Niñas, Niños y Adolescentes

### 3. Prevención de violencias



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

# 3. Prevención de violencias

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



# 3. Prevención de violencias



LÍNEA DE PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

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



# Cifras de **violencia** en Santander

Corte a 31 de Agosto de 2020

**343**

PARD se han abierto por violencia sexual, psicológica o negligencia en este 2020.

De los cuales **227** son por violencia sexual

**116** por violencia física



# 3. Diagnóstico



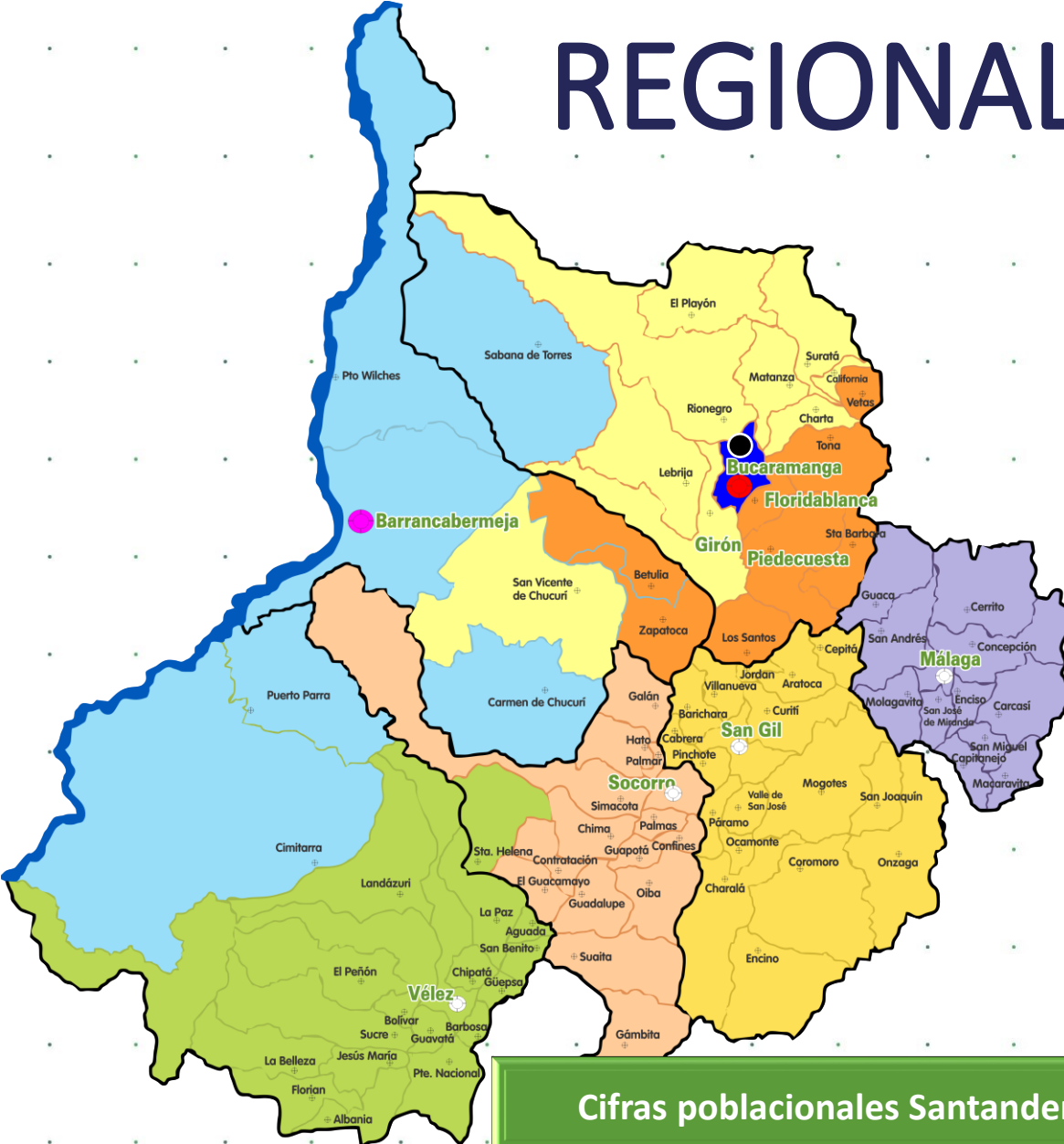
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# REGIONAL SANTANDER



**88**  
*Entidades Territoriales*

**1**  
*Centro Zonal de Prevención*

**3**  
*Centros Zonales de Protección*

**7**  
*Centros Zonales Mixtos*

Funcionarios	Dic - 2019	Ago - 2020
Personal de Planta	348	349
Contratistas	183	164
Vacantes	29	35

Cifras poblacionales Santander	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección Población 2019- DANE	163.929	342.829	2'280.908
Población Sisbén Por Debajo del Corte	118.454	307.857	1'747.741



# FICHA DEPARTAMENTAL DE INDICADORES DE LA NIÑEZ REGIONAL SANTANDER SNBF





**SNBF**  
Sistema Nacional  
de Bienestar Familiar

# Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF



# Sistema Nacional de Bienestar Familiar

- 88 entidades territoriales con asistencia técnica e incidencia en los temas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar en la formulación de sus Planes de Desarrollo 2020-2023.
- **88 Planes de Desarrollo valorados** cuantitativa y cualitativamente frente a la inclusión de las temáticas relacionadas con la protección integral de niños, niñas y adolescentes.
- Instancias del SNBF asistidas técnicamente frente a su funcionamiento y operando desde la virtualidad.
- **Tres alianzas estratégicas público-privadas** en favor de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes del Departamento.
- **Implementación de 82 Políticas Públicas** Territoriales de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Fortalecimiento Familiar a través de la asistencia técnica en la formulación de sus planes operativos y la armonización de las metas con los Planes de Desarrollo.
- Acompañamiento a tres entidades territoriales en la implementación de la Fase 1 del **Modelo de Gestión Territorial**. Meta del Plan Nacional de Desarrollo.
- Articulación en territorio para la correcta prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, especialmente en las Raciones Para Preparar –RPP-, a raíz de la emergencia por el Covid 19.



# 4. Adquisición de Bienes y Servicios



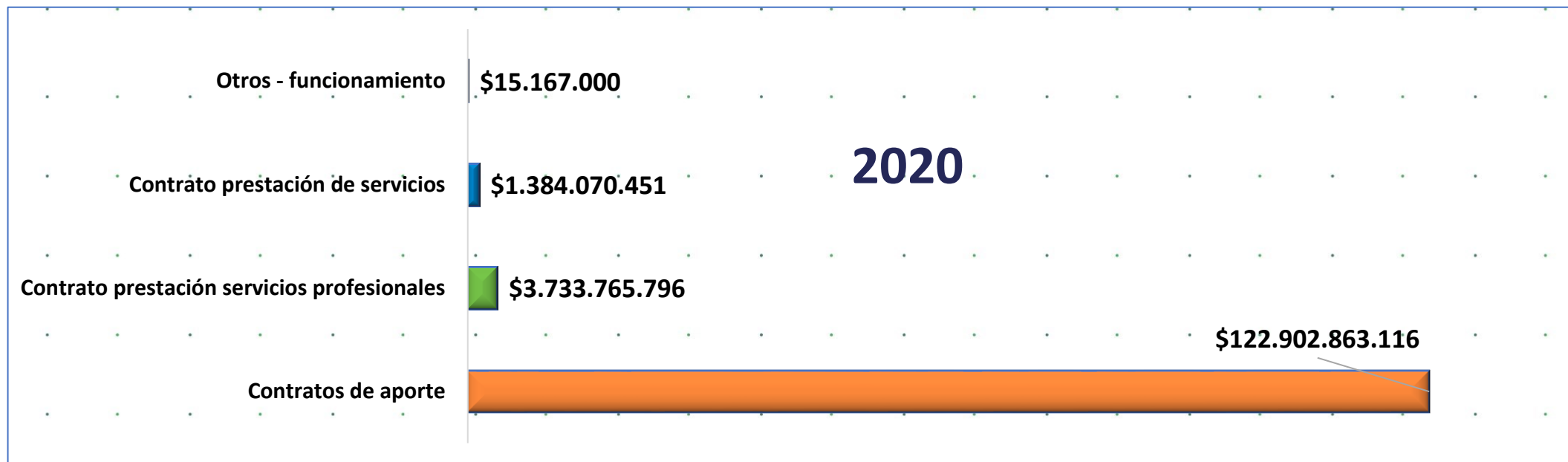
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Contratos Regional Santander

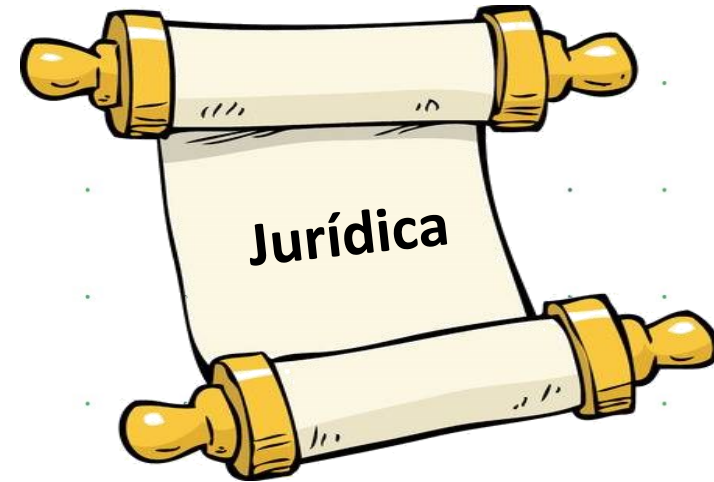


Tipo de contrato	2019	Valor	2020	Valor
Contratos de aporte	136	\$ 119.253'529.425	188	\$ 122.902'863.116
Contrato prestación servicios profesionales	150	\$ 4'612.118.957	115	\$ 3.733'765.796
Contrato prestación de servicios	73	\$ 1.775'962.623	54	\$ 1.384'070.451
Otros - funcionamiento	11	\$ 119'599.726	24	\$ 15'167.000
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>\$ 125.761'210.731</b>	<b>381</b>	<b>\$ 128.035'866.363</b>

# Adquisición de Bienes y Servicios

## Logros:

- Se cumplió de manera anticipada la meta establecida en el indicador de actas de finalización y cierre financiero vigencia 2020.
- Se han implementado estrategias de seguimiento para el registro de las actuaciones contractuales en SITCO y SECOP, que han permitido el cumplimiento de forma oportuna en tiempos de contingencia.
- Se implementó plan de choque en época de pandemia entre el grupo Jurídico, Centros Zonales y Grupos de la Regional para lograr el cumplimiento de la meta del indicador de liquidaciones de contratos.
- Se ha brindado capacitación en el SECOP II a los diferentes actores que participan en los procesos de contratación (Supervisores, Grupo Jurídico, Proveedores o Contratistas).



## Retos:

- Optimizar el ingreso de la información de dotaciones al aplicativo SEVEN para agilizar los procesos de liquidaciones de contratos.

# Adquisición de Bienes y Servicios

## Logros:

- Se realizó adquisición de una unidad móvil para la disposición de residuos en el Centro Zonal La Floresta e instalación de estanterías para el almacenamiento de sustancias químicas de aseo.
- Entrega y seguimiento a los EPP a los centros zonales y sede regional para garantizar el protocolo de Bioseguridad con los colaboradores.
- Se realizó la depuración de incapacidades de vigencias anteriores y el control mensual de la vigencia 2020.
- Se realizó la vinculación de practicantes de diferentes disciplinas a la Regional Santander (psicología, trabajo social, derecho).



## Retos:

- Cumplir con los indicadores asignados al Sistema de Gestión Ambiental de la Regional Santander, en estado óptimo.
- Generar toma de conciencia en los colaboradores de la Regional Santander, en el uso y ahorro eficiente de la energía, agua y papel, así como en la adecuada clasificación de los residuos, en el estado de emergencia sanitaria por la pandemia.
- Realizar Ingreso total de la dotación de primera infancia en el aplicativo SEVEN.
- Terminar las correcciones de la Transferencia Secundaria 2018.
- Socializar a todos los Grupos y Centros Zonales la actualización de la TRD-2019\_2.
- Mantener los Archivos de Gestión Centralizado y Central adecuados según lo requerido en el SIC-Sistema Integrado de Conservación en tiempos de pandemia.



# 5. Primera Infancia



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Oferta Institucional

2019	Unidades	Usuarios	Valor
Programación Final	2.772	60.891	\$144.445'887.959
Consolidado Atención	2.837	63.176	\$144.276'208.917
<b>Porcentaje %</b>	<b>102,34%</b>	<b>103,75%</b>	<b>99,88%</b>

2020	Unidades	Usuarios	Valor
Programación Vigente- Servicio de Educación Inicial a la Primera Infancia	822	33.554	\$79.540'440.317
Ejecución Corte 31 de Agosto de 2020	822	34.076	\$63.060'077.257
Programación Vigente- Servicio de Educación Comunitario a la Primera Infancia	1.919	25.896	\$52.643'680.930
Ejecución Corte 31 De Agosto De 2020	1.854	25.020	\$42.178'180.895
<b>Porcentaje %</b>	<b>97,63%</b>	<b>99,40%</b>	<b>79,61%</b>

• **46** CDI en operación atendiendo **7.165** usuarios.

• **23.433** beneficiarios del servicio en DIMF.

• **1.887** Hogares prestando servicios a **28.488** niños y niñas

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se han realizado **1'875.171 acompañamientos** psicosociales, pedagógicos y nutricionales a las familias usuarias en el Departamento, mediante llamadas telefónicas y medios comunitarios y alternativos.
- Mayor participación de padres y cuidadores en el proceso de desarrollo del niño y la niña, mediante las estrategias “contacto sin contagio”; “**mis manos te enseñan**” y **mis manos te enseñan 2.0**”
- **222 eventos de asesoría** y acompañamiento técnico al talento humano de las entidades administradoras de servicio y unidades
- Realizar **567 verificaciones** de condiciones de calidad en sitio a unidades de servicio y 30 a Entidades Administradoras del Servicio, mediante la aplicación del instrumento especial, antes de la declaración de emergencia
- Aplicación de **14.526 instrumentos de verificación** de condiciones de calidad vía remota y 98 en sitio, durante el periodo de emergencia sanitaria.
- Verificar la entrega de ración para preparar a 15.122 usuarios, kits pedagógicos a 8.282 y cartillas para trabajo en casa a 8.123 usuarios de los servicios de Primera Infancia.



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se disminuyó el tiempo de respuesta frente a la solicitud de reapertura de unidades cerradas, con avales efectivos para garantizar el derecho a la educación inicial en la primera infancia
- La puesta en marcha del informativo misional **“Nuestro ICBF”**, con la publicación de 10 piezas.



## Retos:

- Que los niños y niñas registrados en la lista de espera cumplan los requisitos de focalización.
- Que los niños y niñas usuarios de los servicios de primera infancia hayan sido validados en la lista de búsqueda activa.
- Continuar brindando una atención oportuna y con calidad en los servicios de primera, como se ha realizado durante la declaración de la emergencia sanitaria
- Sistematizar el trámite de reapertura y apertura de unidades de servicio cerradas



# 6. Niñez Y Adolescencia



El futuro  
es de todos

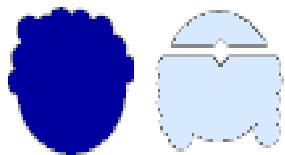
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Oferta Institucional

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	4	7.697	\$1.764'452.624
CONSOLIDADO ATENCIÓN	2	5.736	\$1.749'989.747
Porcentaje %	50%	74,52%	99,18%



**Generaciones Étnicas**



**Generaciones Rurales**

**#Generaciones  
#sacúdete**

**EPRES**



**Generaciones 2.0**

2020	Unidades	Usuarios	Valor
Programación Vigente-Promoción Y Prevención para el Desarrollo Integral De Niñas, Niños y Adolescentes	2	6911	\$ 4.046'815.805
Ejecución Corte 31 de Agosto De 2020	2	1957	\$ 996'332.534
Porcentaje %	100%	28,32%	24,62%

- Atendemos **1.957** niños y adolescentes.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



## Logros:

- Medición de la satisfacción de los beneficiarios del programa **Generaciones 2.0** a través de encuesta aplicada en donde se identificaron los riesgos o vulneraciones a los que estaban expuestos durante la declaración de emergencia.
- Sensibilización en diferentes escenarios e instancias del SNBF a **441 participantes**, en el programa Generaciones 2.0 prevención de riesgos digitales, prevención del reclutamiento, utilización y uso de niños, niñas y adolescentes por grupos armados organizados y grupos delictivos organizados.
- **Prevención de la Explotación Sexual y comercial** contra niños, niñas y Adolescentes, Prevención y Erradicación de Trabajo Infantil y Protección Integral al Adolescente Trabajador 2017-2027 y Prevención de la Violencia en el Entorno Escolar, convivencia escolar

## Retos:

- Promover en los entes territoriales mayores acciones afirmativas para la materialización de los derecho a la educación , deporte, cultura, salud para la inclusión de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad en distintos entornos y participación.
- Continuar brindando una atención oportuna y con calidad en el programa Generaciones 2.0 desde la virtualidad, hasta que se dé el aval para los encuentros presenciales.
- Continuar la prestación del servicio vía atención remota para el fortalecimiento de capacidades a **86 niños, niñas y adolescentes con Discapacidad y sus familias**, mediante planes caseros y encuentros virtuales.



# 7. Familias y Comunidades



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Usuarios	Valor
Programación Final	10.740	\$3.970.369.165
Consolidado Atención	11.920	\$3.767.323.765
<b>Porcentaje %</b>	<b>110,99%</b>	<b>94,89%</b>



• **8.694** cupos para atender **33.288** usuarios.

2020 (Por modalidades)	Usuarios	Valor
Programación Vigente- Comunidades Étnicas	1.200	\$400.000.000
Ejecución Corte 31 de Agosto de 2020	1.108	\$ 0
Programación Vigente- Acompañamiento Familiar y Comunitario	11.880	\$ 6.865.174.801
Ejecución Corte 31 de Agosto de 2020	15.536	\$4.602.878.187
<b>Porcentaje %</b>	<b>127,25%</b>	<b>63,36%</b>



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- **608 llamadas telefónicas** para la verificaciones de condiciones de calidad vía remota durante el periodo de emergencia sanitaria.
- **45 asistencias técnicas** desde el enfoque diferencial de derechos – étnico, que concluye en la celebración de 5 contratos de aportes con comunidades étnicas NARP, Indígena y Rrom Gitana.

## Retos:

- Aumento de cobertura para la atención a población étnica del Departamento, acorde a las necesidades referidas por las autoridades tradicionales.





# 8. Nutrición



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	\$ 25'060.512
CONSOLIDADO ATENCIÓN	\$ 25'060.512
Porcentaje %	100%

2020	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	854	\$1.809'342.068
EJECUCIÓN CORTE 31 DE AGOSTO DE 2020	786	\$1.288'998.436
Porcentaje %	92,04%	71,24%

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

El superpoder de la **Salud**

Con la lactancia materna  
#DaleSuperpoderes



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

El superpoder de la **Inversión**

Con la lactancia materna  
#DaleSuperpoderes



BIENESTAR FAMILIAR

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

El superpoder de la **fuerza**

Con la lactancia materna  
#DaleSuperpoderes



BIENESTAR FAMILIAR

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

El superpoder del **Amor**

Con la lactancia materna  
#DaleSuperpoderes



BIENESTAR FAMILIAR

# NUTRICIÓN

## Logros:

- **Tercer puesto** a Nivel Nacional en el concurso de Estrategias de Información Educación y Comunicación en **Lactancia Materna**.
- **50.400 unidades de Bienestarina líquida** entregadas en la emergencia invernal de Piedecuesta y en los municipios de Puerto Wilches y Sabana de Torres a población víctima del conflicto armado, vulnerable y población migrante.
- **5.937 bolsas de Bienestarina Más** entregadas a población vulnerable y migrante.
- **Articulación con FENAVI** para procesos de formación a los equipos de Nutrición.
- Reconocimiento en los municipios de la modalidad mil días para cambiar el mundo, lo cual ha permitido mantener completas las coberturas.

## Retos:

- Seguir trabajando por mejorar la nutrición y salud de las familias santandereanas.
- Socializar la estrategia Regional de Lactancia Materna, para que llegue a más familias.
- Disminuir las prevalencias de Desnutrición Aguda en el departamento a través de la modalidad mil días para cambiar el mundo y demás modalidades de atención.





# 9. Protección



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
Programación Final	533	4.866	\$32.440.688.395
Consolidado Atención	530	4.842	\$30.573.787.086
<b>Porcentaje %</b>	<b>99,44%</b>	<b>99,51%</b>	<b>94,25%</b>

2020 (Por modalidades)	Unidades	Usuarios	Valor
Programación Vigente - Restablecimiento en la Administración de Justicia	15	1.567	\$7.742.522.791
Ejecución Corte 31 de Agosto de 2020	15	1.245	\$5.248.853.704
Programación Vigente-apoyo y Fortalecimiento a la Familia	182	980	\$2.311.758.811
Ejecución Corte 31 de Agosto De 2020	185	501	\$1.510.378.637
Programación Vigente - Vulnerabilidad o Adoptabilidad	274	2.569	\$17.479.791.187
Ejecución Corte 31 de Agosto de 2020	273	1.428	\$11.891.723.097
Programación Vigente - Víctima de Conflicto Armado	42	84	\$179.062.970
Ejecución Corte 31 de Agosto De 2020	41	41	\$102.169.130
<b>Porcentaje %</b>	<b>100,19%</b>	<b>61,83%</b>	<b>67,67%</b>

Hemos atendido **3.215** usuarios en modalidades de Protección.

Hemos llegado a **2.922** beneficiarios por medio de Unidades Móviles.

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Revisión, gestión y seguimiento de los **32 planes de contingencia** requeridos por la emergencia sanitaria a los operadores de protección.
- **1.140 seguimientos telefónicos** a beneficiarios de las modalidades de protección, para la identificación de necesidades, dificultades, percepción de la calidad en la atención recibida y aspectos por fortalecer en la misma.
- Acciones para la garantía de derechos de la población migrante de nacionalidad Venezolana; en la vigencia se han atendido a **3.497 niños migrantes** en los servicios y programas del ICBF, se han capacitado a 21 autoridades administrativas en el Convenio Internacional de la Cruz Roja N°1538 de 2019, que busca restablecer el contacto y/o reubicación familiar y se socializó el procedimiento para atender solicitudes de refugio de niños, niñas y adolescentes de procedencia Venezolana.
- Se realizaron **26 acciones de Asistencia** Técnica de asesoría y acompañamiento a los operadores de protección a través de herramientas virtuales.
- Atención a **2.845 familias víctimas** del conflicto armado mediante los servicios de Primera Infancia y la Estrategias de Unidades Móviles.
- **Capacitar a 35 trabajadores sociales de la Regional**, en el Rol del Trabajador Social en el proceso administrativo de derechos, en tiempos de pandemia.
- Sensibilización del Modelo Enfoque Diferencial de Derechos mediante la socialización de la Resolución 1264/2017 a 228 colaboradores de la regional.
- Socialización de la **Alianza Nacional contra la violencia** de Niños, Niñas y Adolescentes a 59 participantes de las diferentes las instancias del SNBF.
- Garantía de derechos para 8 beneficiarios que requirieron ser ubicados en servicios de protección en otras regionales.

# PROTECCIÓN

## Logros:

- La culminación exitosa del proceso de **formación académica de 5 jóvenes** y la permanencia del 100% de los adolescentes y Jóvenes que adelantan estudios en carreras técnicas, tecnológicas y de educación superior, mediante la entrega de recursos económicos y tecnológicos a través del **Proyecto Sueños**.
- **Articulación con las Secretarías de Educación** Certificadas de los municipios de Floridablanca, Piedecuesta y Bucaramanga logrando la focalización de 88 niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de Deserción Escolar, Alta permanencia en calle y/o situación de Trabajo Infantil y el abordaje inicial a 28 de estos casos.
- Sensibilización en la Prevención de Situación de Trabajo Infantil, Alta permanencia en calle y/o situación de vida en Calle y Adolescente trabajador protegido a 54 participantes entre rectores coordinadores y orientadores de Instituciones públicas de Bucaramanga.
- Priorización y desarrollo de acciones desde la estrategia EMPI con las Instituciones Educativas Camacho Carreño y las Américas quienes presentan alto riesgo de deserción escolar en el Municipio de Bucaramanga.
- **Articulación con la Secretaria de Salud de Santander** para dar inicio a la implementación del pilotaje de la ruta atención integral en salud para niños, niñas, adolescentes y jóvenes en condición de discapacidad que se encuentran en proceso administrativo de derechos.





# PROTECCIÓN

## Logros:

- El establecimiento de mesas de trabajo interinstitucionales entre ICBF Regional y zonal con EAPB, para la superación de barreras en la atención integral de salud de los niños, niñas y adolescentes bajo medida de protección para la celeridad en trámites de afiliaciones, portabilidad, entregas de medicamentos e insumos, asignación de citas y autorizaciones.
- La cultura del **cuidado propio y del cuidado a los demás** en cada una de las unidades de servicio de los servicios de protección, adoptando los protocolos de bioseguridad, los ejercicios pedagógicos para la adopción de medidas preventivas y el uso de elementos de protección personal.

## Retos:

- Realizar gestiones efectivas con el Comando de Reclutamiento y Control Reservas para el trámite y definición de **situación militar de jóvenes** bajo medida de protección.
- Mayor agilidad en el Proceso del trámite y Gestión de los recursos del rubro 111. Pagos del Gasto de Sostenimiento.
- Mantener la continuidad y permanencia de los jóvenes en su **Proceso Académico**.
- Realizar proceso sensibilización en el marco de la **prevención del trabajo infantil y sus Peores formas**, a los CIETI y líderes de las Juntas de Acción Comunal de los municipios de Floridablanca, Piedecuesta y Bucaramanga, priorizados por la estrategia EMPI.



# 11. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2020



Tipo	Principales motivos	Enero 1 al 31 de Agosto	Oportunidad de Respuesta
<b>Peticiones Derechos de Petición (IOT-ACVN)</b>  <b>TOTAL 2.283</b>	Solicitud de Copias	610	<b>99.38%</b>
	Diligencias Administrativas	507	
	Hogares Comunitarios de Bienestar	103	
	Procesos de Restablecimiento	103	
	Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	91	
	Servicio al Ciudadano	86	
	Traslado de Historia	76	
	Modalidades de Atención Protección	74	

# REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2020



Tipo	Principales motivos	Enero 1 al 31 de Agosto	Oportunidad Respuesta
Quejas (59)	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	31	99.38%
	Maltrato al Ciudadano	11	
	Demora en la Atención (demorar o retardar asuntos a su cargo)	6	
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso.	7	
	Maltrato a compañeros de trabajo	4	

# REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO 2020



Tipo	Principales motivos	Enero 1 al 31 de Agosto	Oportunidad Respuesta
<b>Reclamos (220)</b>	Incumplimiento de obligaciones contractuales	153	99.38%
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescente	43	
	Cobros no autorizados	17	
	Mal uso del Producto	5	
	Instalaciones físicas inadecuadas	2	
<b>Sugerencias (5)</b>	Felicitaciones y Agradecimientos	3	
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	2	



# 12. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

Centro Zonal	Compromiso por Centro zonal	Responsable	Fecha de cumplimiento
<b>ANTONIA SANTOS</b>	Seguimiento solicitudes de Hogar Gestor	Defensoría de Familia	<b>2019-12-06</b>
<b>LA FLORESTA</b>	Realizar reunión con el Alcalde de Puerto Wilches a fin de dar línea técnica frente a Hogares de Paso y su funcionalidad.	Coordinadora del Centro Zonal	<b>2019-07-24</b>
<b>MÁLAGA</b>	El ICBF Centro Zonal Málaga socializará con los beneficiarios de los programas de Primera Infancia el cronograma de la asistencia técnica que realizará el equipo de primera infancia a las unidades del municipio de Enciso	Coordinadora del Centro Zonal	<b>2019-07-31</b>
	Gestionar cupos para el programa Familias con Bienestar para la Paz, para la vigencia 2020.	Coordinadora del Centro Zonal	<b>2019-11-01</b>
	Gestionar cupos para el programa Generaciones con Bienestar, para la vigencia 2020.	Coordinadora del Centro Zonal	<b>2019-09-27</b>
<b>RESURGIR</b>	Remitir solicitud mediante SIM al grupo de asistencia técnica de la Regional Santander de la sugerencia establecida en la mesa pública.	Responsable de Atención al Ciudadano	<b>2019-07-04</b>
	Remitir la respuesta a CORPOADASES de la sugerencia establecida en la Mesa Pública para la respectiva socialización con los beneficiarios del S.R.P.A.	Coordinadora del Centro Zonal	<b>2019-07-26</b>

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

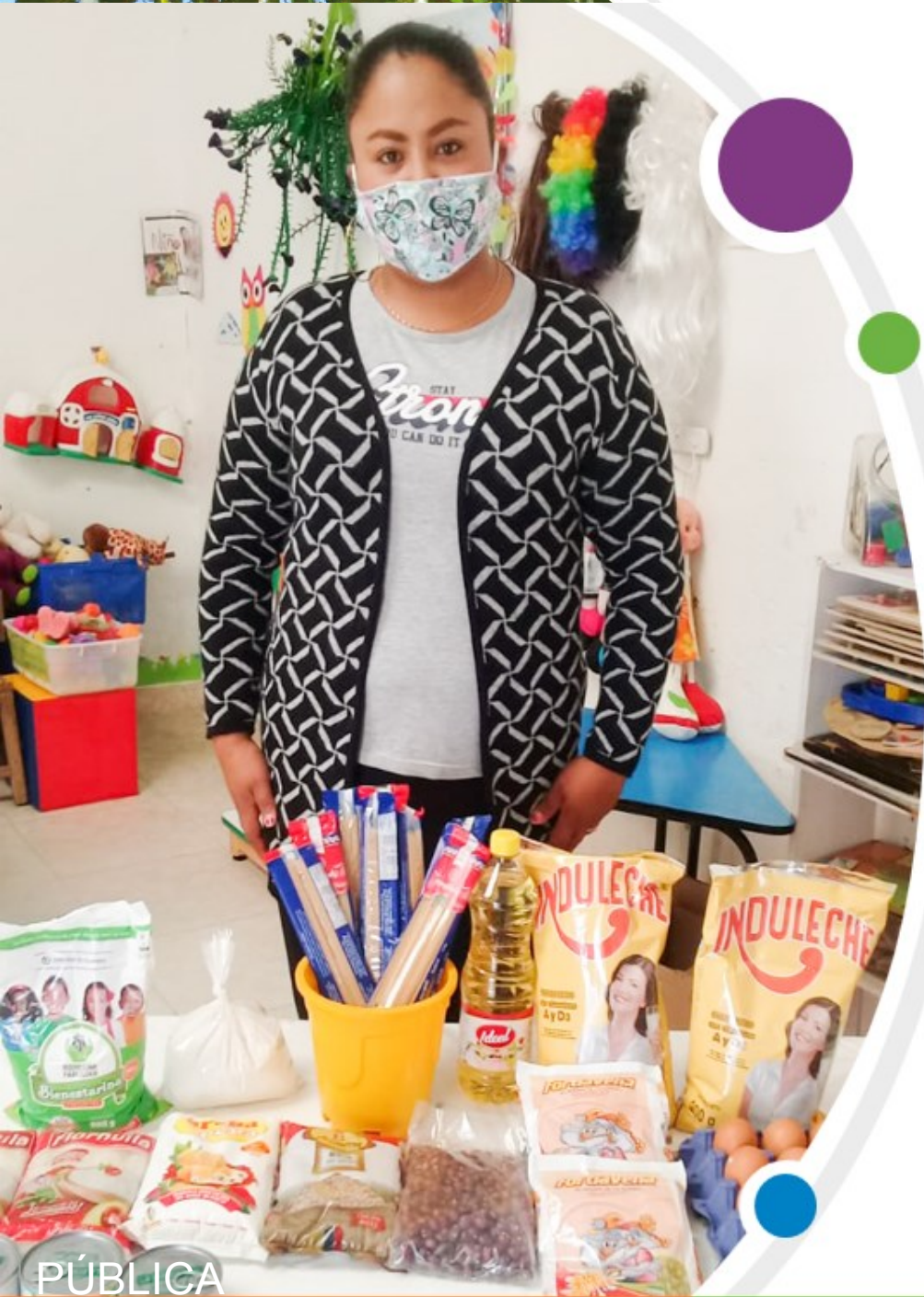
Centro Zonal	Compromiso por Centro zonal	Responsable	Fecha de cumplimiento
SOCORRO	Remitir material educativo a Agentes Educativos de las Modalidades de Primera Infancia del Municipio del Socorro, sobre el tema “Estrategias pedagógicas a utilizar con niños y niñas de difícil comportamiento”, para que sea desarrollado en Escuelas de Padres y encuentros familiares y así se prevenga la violencia hacia la primera infancia.	Coordinador del Centro Zonal	2019-08-05
	Remitir solicitud a la Coordinadora del Grupo Administrativo del ICBF Regional Santander, comunicando la necesidad de destinar recursos para el mantenimiento de la infraestructura del Centro de Desarrollo Infantil Tribilín.	Coordinador del Centro Zonal	2019-08-09
SUR	Presentar solicitud a la Dirección Regional del ICBF para que en la programación de Metas sociales y financieras para la vigencia 2020 se tenga en cuenta la creación de un nuevo Hogar Comunitario Modalidad Tradicional para el Corregimiento de Berlín, Tona, solicitud que realizó la Administración Municipal para vigencia 2020.	Coordinadora del Centro Zonal	2019-07-29
VELEZ	Fortalecimiento sobre la ruta de Violencia Sexual en el marco del Comité Inter consultivo de Violencia Sexual.	Enlace Comité Interconsultivo	2019-08-23
	Direccionar a la Regional petición referente a las adecuaciones físicas que requiere el Hogar Infantil Los Diablitos, de acuerdo con los compromisos pactados por el arquitecto de la Regional Santander.	Coordinadora del Centro Zonal	2019-07-25



# COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

Centro Zonal	Compromiso por Centro zonal	Responsable	Fecha de cumplimiento
LCGS	NO SE ESTABLECIERON COMPROMISOS		
SAN GIL	Realizar un taller o capacitación sobre beneficios y usos adecuados de la bienestarina con los padres beneficiarios de los hogares de bienestar de Charalá.	Nutricionista Centro Zonal San Gil.	2019-09-23
CARLOS LLERAS	Realizar revisión desde el Centro Zonal a la EAS que opera CDI Soñar y Sonreír, del tema relacionado con Material Didáctico y otra dotación del programa que según madre beneficiaria de esta Modalidad, se encuentra en mal estado.	Coordinación Zonal y Asesor del CZ (CDI SOÑAR Y SONREIR)	2019-09-16
YARIGUIES	Informar al Secretario de Gobierno sobre el trámite del Hogar Familiar cerrado de la APHB Campo Capote.	Coordinadora Centro Zonal	2019-09-17

**Total compromisos generados y cumplidos: 15**



# 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

# 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

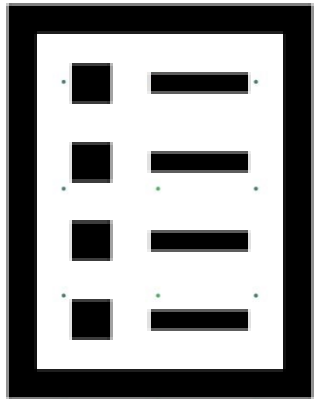
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# EVALUACIÓN RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

---



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





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**