



| | | | | |
|--|---|-----------|----------------|---|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos Gobierno de Colombia |
| | FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | Versión 6 | Página 1 de 16 | |

| ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 001 | |
|---------------------------------|---|
| Hora: 2:00 pm | Fecha: 05 noviembre 2021 |
| Lugar: | Centro Zonal Antonia Santos |
| Dependencia que Convoca: | Dirección Regional |
| Proceso: | Monitoreo y Seguimiento a la Gestión |
| Objetivo: | Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la regional Santander vigencia 2020 |

Agenda:

Instalación por parte de Dra. Martha Patricia Torres, Directora Regional Santander.

Himnos

1. Contexto institucional.
2. Oferta Institucional general.
3. Informe presupuestal.
4. Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
5. Informe Rendición de Cuentas
 - 5.1. Video Institucional – Proceso Promoción y Prevención.
 - 5.2. Mesas Públicas.
 - 5.3. Video Institucional – Proceso Protección.
6. Compromisos adquiridos 2020 – 2021.
7. Espacio de participación: preguntas y respuestas.
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
9. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.
10. Compromisos adquiridos en la audiencia.

Desarrollo:

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

1



33 regionales



213 centros zonales



1.122 municipios con atención del ICBF*



2.830.968 Beneficiarios atendidos en el 2019



\$6,9 billones
55% del presupuesto del sector de la inclusión social

* Incluye: 1101 municipios, 20 áreas no municipalizadas e islas de San Andrés

PÚBLICA



CONTEXTO INSTITUCIONAL REGIONAL



88 Entidades Territoriales

1 Centro Zonal de Prevención

3 Centros Zonales de Protección

7 Centros Zonales Mixtos

| 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 |

PÚBLICA

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI 20/02/2019

Versión 6 **Página 3 de 16**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Misión

Promover el desarrollo y la protección integral de los **niños, niñas y adolescentes**, así como el fortalecimiento de las capacidades de **los jóvenes y las familias** como **actores clave** de los entornos protectores y principales **agentes de transformación social**.

Visión

Lideramos la construcción de un país en el que los **niños, niñas, adolescentes y jóvenes** se desarrollen en **condiciones de equidad y libres de violencias**.

MAPA ESTRATÉGICO 2019 - 2022



Video

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CONOCE EL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN**

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN

FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 4 de 16



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

2

OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Primera Infancia



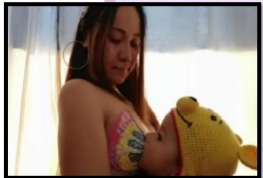
SRPA Barbería



Niñez y Adolescencia.



Protección



Nutrición



Familias y Comunidades

3

INFORME PRESUPUESTAL 2020

| REGIONAL SANTANDER | PROGRAMACION METAS SOCIALES Y FINANCIERAS | | |
|-------------------------|---|-------------------|--------------------|
| | CONSOLIDADO DE ATENCION | | |
| MODALIDADES DE ATENCION | CONTRATOS SUSCRITOS | CUPOS CONTRATADOS | USUARIOS ATENDIDOS |
| PRIMERA INFANCIA | 181 | 61.778 | 59.988 |
| NIÑEZ Y ADOLESCENCIA | 5 | 8.027 | 7.527 |
| FAMILIA Y COMUNIDADES | 7 | 4.360 | 16.601 |
| NUTRICION | 1 | 600 | 1.469 |
| PROTECCION | 32 | 2.711 | 9.725 |
| TOTAL | 226 | 77.476 | 95.310 |

Total Ejecutado **\$200.534'162.243 = 99,81%**



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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

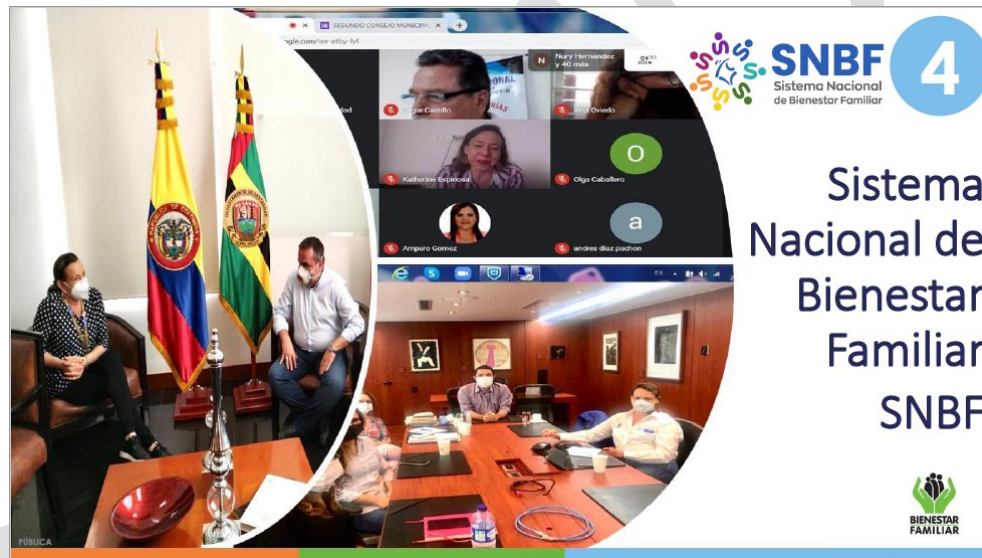
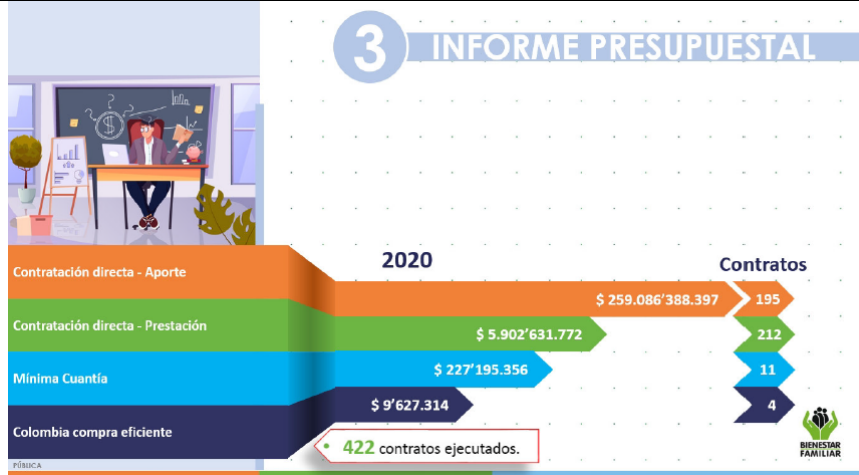
Versión 6

Página 5 de
16



El futuro
es de todos



Gobierno
de Colombia



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

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


LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | |
|--|---|-----------|----------------|---|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos Gobierno de Colombia |
| | FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | Versión 6 | Página 6 de 16 | |

5


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.




5.1

Promoción y Prevención



El futuro es de todos



Gobierno de Colombia


BIENESTAR FAMILIAR

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | |
|--|--|------------------|-----------------------|---|
|  <p>BIENESTAR FAMILIAR</p> | <p>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</p> <p>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</p> | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  <p>El futuro es de todos</p> <p>Gobierno de Colombia</p> |
| | | <p>Versión 6</p> | <p>Página 7 de 16</p> | |

Video 1



PÚBLICA



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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN
O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 8 de
16



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

4 CONSULTAS PREVIAS – MESAS PÚBLICAS

Participación 2020:

| | |
|------------------------|-----|
| Aliados Estratégicos → | 97 |
| Comunidad → | 86 |
| Estado → | 59 |
| Proveedores → | 63 |
| Sociedad → | 54 |
| Usuarios → | 276 |

Once (11) Mesas Públicas

635

Consultas Previas



Participación 2021:

| | |
|------------------------|-------|
| Aliados Estratégicos → | 419 |
| Comunidad → | 460 |
| Estado → | 205 |
| Proveedores → | 376 |
| Sociedad → | 547 |
| Usuarios → | 4.985 |

Once (11) Mesas Públicas

6.992

Consultas Previas



PÚBLICA



PÚBLICA

5.3

Protección Restablecimiento de Derechos Adopciones SRPA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





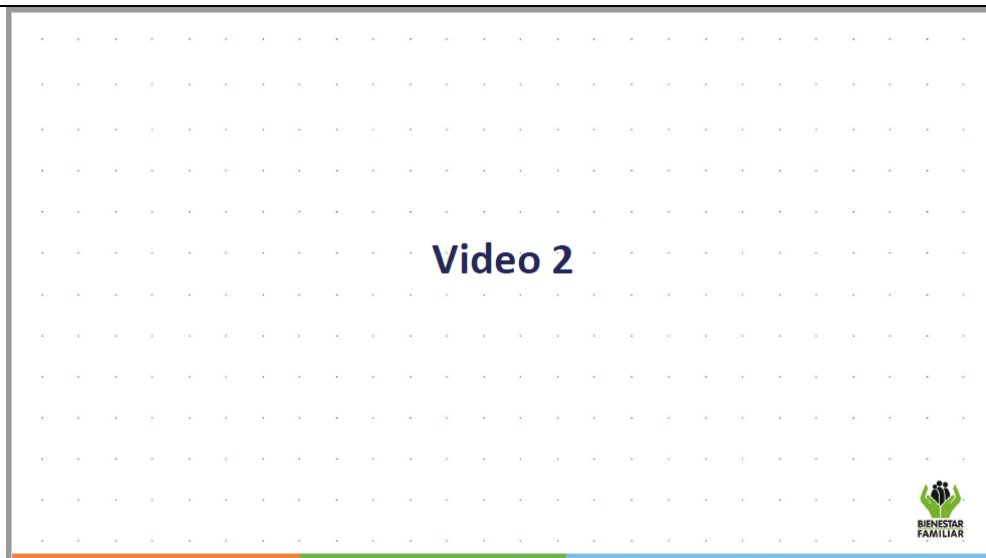
**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | | |
|--|---|-----------|----------------|--|----------------------|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos | Gobierno de Colombia |
| | | Versión 6 | Página 9 de 16 | | |



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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN
FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 10 de 16



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

6 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2020

13 Compromisos debidamente cumplidos.

| CENTRO ZONAL | COMPROMISO POR CENTRO ZONAL | RESPONSABLE | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|---------------------------------|--|--|-----------------------|
| La Floresta (2) | Realizar Capacitación sobre ruta PARD donde se evidencie los tiempos establecidos | Coordinador CZ | 15/10/2020 |
| | Realizar capacitación sobre la ruta de atención en los casos de violencia sexual | Coordinador CZ | 15/10/2020 |
| Bucaramanga Sur (1) | Oficiar a la administración municipal para permitir el ingreso del transporte con las raciones a entregar. | Referente SNBF | 09/09/2020 |
| Socorro (1) | Remitir, vía correo electrónico material educativo a Agentes Educativos de las Modalidades de Primera Infancia del Municipio de Confines, sobre el tema "Formas y Estrategias de estimular el aprendizaje de niños y niñas", para que sea socializado con los Padres, Madres y Cuidadores. | Coordinador del Centro Zonal | 23/09/2020 |
| Málaga (3) | Gestionar cupos para el programa Desarrollo Infantil en Medio Familiar, para la vigencia 2021. | Coordinadora CZ | 30/11/2020 |
| | Gestionar cupos para el programa Sacúdete, para la vigencia 2020. | Coordinadora del CZ Málaga | 03/10/2020 |
| | Gestionar cupos para el programa Hogar Gestor para la vigencia 2021 de acuerdo con solicitudes radicadas. | Coordinadora del CZ Málaga | 03/10/2020 |
| San Gil | No se generaron compromisos | | |
| Antonia Santos (1) | Revisar posibilidad de ampliación de cupos en el municipio de Chara para el servicio de Desarrollo Infantil Medio Familiar | Coordinadora Centro Zonal Antonia Santos | 26/10/2020 |
| Vélez (1) | Realizar Asistencia Técnica a los Colegios y Comisaría de Familia en la articulación intersectorial de rutas para la prevención y atención de violencias contra niños, niñas y adolescentes, desde el enfoque de derechos, la protección integral y la corresponsabilidad de la familia, la comunidad y el Estado. | Profesional Especializado de Psicología - Amparo Pérez López | 28/10/2020 |
| Carlos Lleras Restrepo | No se generaron compromisos | | |
| Resurgir (2) | En reunión con el SENA revisar el convenio SENA-ICBF, para viabilizar la posibilidad de que el SENA flexibilice los procesos de Formación Técnica y Tecnológica de los adolescentes y jóvenes del SRPA, en el marco del acceso preferente como población especial. | Enlace proyectos sueños CZ Resurgir y enlace SENA Regional | 26/11/2020 |
| | Enviar listado de asistencia y presentación de la MP al correo saludinfantilibucaramanga@gmail.com, acorde a lo solicitado por la asistente Leydi Xiomara Mateus Saavedra | Coordinadora CZ Resurgir | 15/10/2020 |
| Yariguies (1) | Compartir las memorias para dar a conocerlas en los grupos con los padres de familia. | Coordinadora CZ | 26/10/2020 |
| Luis Carlos Galán Sarmiento (1) | Verificar el número de peticiones y/o SRD realizadas por parte del Instituto San José de la Salle en la vigencia del año 2020 a fin de informar las acciones llevadas a cabo por el ICBF en garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. | Coordinadora CZ | 28/10/2020 |



PÚBLICA

7

Espacio de participación: preguntas y respuestas



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Pregunta #1



Luz Dary Santos
Madre beneficiaria



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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

8

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

QUEJAS



| Tipo | Principales motivos | Enero 1 al 30 de diciembre | Oportunidad Respuesta |
|--------------------|--|----------------------------|-----------------------|
| Quejas (79) | Omisión o exralimitación de deberes o funciones | 39 | 99.5% |
| | Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso. | 14 | |
| | Maltrato al Ciudadano | 12 | |
| | Demora en la Atención (demorar o retardar asuntos a su cargo) | 7 | |
| | Maltrato a compañeros de trabajo | 4 | |
| | Parcialidad en procesos | 3 | |

P8BUCA

8

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

RECLAMOS Y SUGERENCIAS



| Tipo | Principales motivos | Enero 1 al 30 de diciembre | Oportunidad Respuesta |
|-------------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| Reclamos (267) | Incumplimiento de obligaciones contractuales | 193 | 99.5% |
| | Maltrato a Niños, Niñas y Adolescente | 50 | |
| | Cobros no autorizados | 16 | |
| | Mal uso del Producto | 6 | |
| | Instalaciones físicas inadecuadas | 2 | |
| Sugerencias (16) | Felicitaciones y Agradecimientos | 10 | |
| | Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF | 6 | |

P8BUCA

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

8 CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS

REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL PQRS

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



| Tipo | Principales motivos | Enero 1 al 30 de diciembre | Oportunidad de Respuesta |
|---|---|----------------------------|--------------------------|
| REPORTE AMENAZA Y VULNERACIÓN DE DERECHOS (RAVD) TOTAL 3.552 | Violencia física, psicológica y/o negligencia | 3.306 | 97.7% |
| | Situación de Alta Permanencia en Calle | 159 | |
| | Situación de trabajo infantil | 50 | |
| | Situación de vida en calle | 16 | |

PÚBLICA



Alianza Nacional
contra la Violencia hacia
Niñas, Niños y Adolescentes

PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:



| | | | |
|---|--|---|---|
|  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. |  Vantallas de Trámites y Servicios Trámites priorizados y aplicativos del ICBF. |  Oferta Institucional Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF. |


PÚBLICA

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|---|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos Gobierno de Colombia |
| | | Versión 6 | Página 14 de 16 | |



9

EVALUACIÓN



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.

PÚBLICA

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|---|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos Gobierno de Colombia |
| | FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | Versión 6 | Página 15 de 16 | |

10 COMPROMISOS DE LA AUDIENCIA DE RPC



Decisiones:



La audiencia pública de rendición de cuentas permitió conocer solicitudes y dinámicas de los territorios las cuales serán tenidas en cuenta para el informe de gestión del año 2021.

| Compromisos / tareas | Responsables | Fechas |
|---|--|-----------------------------------|
| Direccionar cada petición, solicitud, queja, reclamo o felicitación al coordinador de grupo correspondiente. | Dirección regional- Atención al ciudadano | Antes del 20 de noviembre de 2021 |
| Dar respuesta de forma concreta y en los tiempos establecidos a cada una de las solicitudes que se direccionaron en el SIM. | Directora regional y coordinadores de grupo o centro zonal | Antes del 10 de diciembre de 2021 |

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

| | | | | |
|--|---|-----------|-----------------|---|
|  BIENESTAR FAMILIAR | PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ | F9.P1.MI | 20/02/2019 |  El futuro es de todos Gobierno de Colombia |
| | | Versión 6 | Página 16 de 16 | |

| FIRMA ASISTENTES | | | |
|---|---------------------|-------------|--------------|
| Nombre | Cargo / Dependencia | Entidad | Firma |
| Se adjunta listado de asistencia en formato excel | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Próxima reunión | Fecha | Hora | Lugar |
| | Año 2022 | | |

PÚBLICA

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

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

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.