



GOBIERNO DE COLOMBIA

Promoción de la participación ciudadana en las modalidades de Restablecimiento de Derechos para el mejoramiento de la gestión institucional



Instituto Colombiano De Bienestar Familiar

Director General

Concepción Baracaldo Aldana

Subdirector General

Juan Carlos Urrutia Ramírez

Directora de Protección (E)

Martha Isabel Tovar

**Subdirectora de Restablecimiento
de Derechos (E)**

Beatriz Adriana Tierradentro

Equipo técnico

**Subdirección de Restablecimiento
de Derechos**

Andrea Vanessa Sierra

Lina Paola Zapata

Corrección de estilo, diagramación y diseño

Grupo Imagen Corporativa

Oficina Asesora de Comunicaciones

Edición,

Diciembre 2022

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Avenida Carrera 68 No. 64C-75 Sede de la

Dirección General PBX 437 76 30 Bogotá

Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 80

www.icbf.gov.co

Glosario:

- **Familia:**

sujeto colectivo de derechos con capacidad de agencia, corresponsable de los derechos de sus integrantes y mediadora con el Estado y la sociedad para su garantía. Asimismo, se consideran agentes transformadores que aportan al desarrollo de los proyectos de vida individual de sus integrantes, así como al desarrollo social y comunitario. La familia es un sistema vivo que actúa como redes de vínculos y relaciones en constante proceso de autorregulación y desarrollo, que tiene en cuenta los conflictos como inherentes, y las crisis como oportunidades para potenciar sus capacidades y recursos.

- **Restablecimiento de Derechos:**

Se refiere a la restauración de la dignidad e integridad de los niños, las niñas y adolescentes como sujetos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados.

- **Modalidades:**

Corresponde a las formas de atención en las que se presta un servicio de protección integral.

- **Modelo de operación:**

Consiste en la especificación de los requerimientos de operación de las modalidades, teniendo como propósito describir las características generales y específicas de la atención integral a las niñas, los niños y los adolescentes, en las diferentes modalidades en las que son ubicados por la autoridad administrativa.

- **Red Vincular de apoyo:**

La constituyen las personas cuyo vínculo representa cuidado y bienestar para el niño, niña o adolescente.

- **Participación:**

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

- **Control social:**

Es un derecho y un deber que tienen los ciudadanos, consiste en vigilar y fiscalizar las inversiones que hace el Estado y promover la correcta prestación de los servicios y la garantía de derechos que tienen las personas en un Estado Social de Derecho.

Para el caso particular de esta cartilla, es la participación que pueden ejercer usuarios, ciudadanos y comunidad en general, para velar por la correcta prestación del servicio e incidir de manera efectiva en la mejora continua del mismo, con el fin de aportar a la garantía de los derechos de las niñas y los niños y a su protección.

- **Comités o encuentros de Control Social:**

Son una instancia de participación ciudadana integrada por las familias usuarias y los ciudadanos interesados cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de la atención de los servicios, no solo a través de la identificación de problemáticas, sino brindando soluciones a las mismas desde su propia capacidad de gestión, reconociendo experiencias exitosas y buenas prácticas.

- **Veedurías ciudadanas:**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como a las entidades públicas o privadas organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



Mecanismos de participación ciudadana:

Para las modalidades de Restablecimiento de Derechos, los mecanismos de participación son:

Veedurías Ciudadanas Ley 850 de 2003

Artículo 1

Se entiende por veeduría ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Ley 1098 de 2006:

Familia y/o red vincular vinculadas al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos

- **Artículo 31:** “El Estado y la sociedad propiciarán la participación activa en organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, cuidado y educación de la infancia y la adolescencia”.
- **Artículo 53:** Medidas de restablecimiento de derechos, Parágrafo 1º “El Estado y la sociedad propiciarán la participación activa en organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, cuidado y educación de la infancia y la adolescencia”.
- **Artículo 99:** Iniciación de la actuación administrativa “La identificación y citación de los representantes legales del niño, niña o adolescente, de las personas con quienes conviva o sean responsables de su cuidado, o de quienes de hecho lo tuvieren a su cargo”.

Familia y/o red vincular vinculadas a las modalidades y el servicio de Restablecimiento de Derechos

En la Propuesta de implementación y cualificación (PIYC) que es «la apuesta que realiza el operador para realizar la atención efectiva a los niños, las niñas y los adolescentes y su familia o red vincular de apoyo, en la cual de manera oportuna y pertinente gestiona los recursos humanos y técnicos para el logro de los resultados y mejoramiento continuo permanente». Dentro del numeral D, Propuesta de Cualificación, cada operador deberá incluir herramientas de Participación de niños, niñas, adolescentes y sus familias o redes vinculares de apoyo, con descripción de acciones, frecuencia, responsable y fuente de verificación para garantizar su cumplimiento, con el objetivo de cualificar la atención por medio de su participación.

“El ICBF dispone a continuación los canales y medios para atender solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes, así como dispone la información relacionada con la gestión, normativa e informes de atención a la ciudadanía”.
<https://www.icbf.gov.co/servicios>

Ciudadanía en general

- Chat ICBF
- Videollamada
- WhatsApp
- Llamada en línea
- Línea anticorrupción
- Puntos de atención: Direcciones regionales y centros zonales para atención y orientación.
- Correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Notificaciones judiciales
Notificaciones.Judiciales@icbf.gov.co
- Línea 141: línea gratuita y disponible 24 horas
- Línea gratuita nacional 018000 91 80 80. Disponible lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm.
- PBX: +57 601 4377630 Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Modalidades de Restablecimiento de Derechos que son Objeto de vigilancia:

Desde los contratos de servicio para las Entidades Administradoras de Servicios del ICBF, se encuentran las siguientes cláusulas:

- Las partes deberán permitir el ejercicio de la veeduría ciudadana, en concordancia con lo dispuesto en la ley 850 de 2003 y demás normas que la adicionen, modifiquen o deroguen.
- Obligaciones relacionadas con la recepción, almacenamiento, suministro, inventario y custodia de los alimentos de alto valor nutricional (en caso de que apliquen).

Por lo anterior, las modalidades de Restablecimiento de Derechos que realizan vigilancia y control social en el marco del suministro de los Alimentos de Alto Valor Nutricional AAVN, en las siguientes modalidades:

Nombre de la modalidad	Objeto de la modalidad	¿A qué grupo poblacional está dirigido?
Externado media jornada	<p>Esta modalidad se implementa cuando la familia o red vincular presenta factores de generatividad para que la niña, el niño o el adolescente permanezca con ella, pero requiere de apoyo del ICBF para ejercer plenamente los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, superar los factores de vulnerabilidad, generar factores de generatividad, fortalecer las capacidades parentales y prevenir situaciones de mayor vulneración. Modalidad de atención que se desarrolla en los días hábiles del mes durante 4 horas por día en contra jornada escolar, orientada a reforzar las competencias del ser como sujeto de derechos a partir de la interacción grupal, comunitaria y de convivencia desde los niveles de atención individual y familiar. En el caso que las instituciones educativas donde se encuentren las niñas, los niños y los adolescentes, empiecen a implementar la jornada escolar completa, el operador deberá informar a la autoridad administrativa, para que esta a su vez determine si es necesario el cambio de ubicación a intervención de apoyo psicosocial.</p>	<p>Niñas, niños y adolescentes de 6 a 18 años con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos</p>
Externado jornada completa	<p>Esta modalidad aplica para las niñas, los niños y los adolescentes no escolarizados, que han desertado del sistema educativo o que requieren de apoyos educativos especiales para volver al sistema y demandan atención, intervención y apoyo para el ejercicio pleno sus derechos. En donde la familia o red vincular requiere de apoyo del ICBF para ejercer plenamente los derechos de las niñas, los niños y los adolescentes, fortalecer los vínculos familiares y redes de apoyo, con el fin de superar los factores de riesgo y formar factores de generatividad. Modalidad de atención que se desarrolla en los días hábiles del mes, 8 horas diarias.</p>	<p>Niñas, niños y adolescentes de 6 a 18 años con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos</p>

Nombre de la modalidad	Objeto de la modalidad	¿A qué grupo poblacional está dirigido?
Hogar sustituto	El objetivo de la modalidad es propiciar un espacio familiar protector que permita que las niñas, los niños y los adolescentes con derechos amenazados y/o vulnerados, sean acogidos en un ambiente familiar, estable y seguro, sustituto y temporal, en tanto se lleva a cabo un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.	adolescentes en cupos vulneración.
Casa hogar	Modalidad en la cual las niñas, niños, adolescentes y gestantes o en período de lactancia, con derechos amenazados o vulnerados, cuentan con el acompañamiento de profesionales, orientado a propiciar una convivencia similar a la vida familiar y con la atención e intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos.	Niñas, niños y adolescentes de 0 a 18 años, con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.
Internado	Modalidad de atención 24 horas, 7 días a la semana. Se debe ubicar en la misma institución a grupos de hermanos, con el fin de conservar vínculos fraternos, teniendo en cuenta las características particulares de las niñas, los niños y los adolescentes. La recepción de las niñas, los niños y los adolescentes debe ser durante las 24 horas del día. Se podrán ubicar en esta modalidad niñas, niños, adolescentes y mayores de 18 que al cumplir la mayoría de edad se encontraban en PARD, con discapacidad, cuando requieran apoyos intermitentes y/o limitados.	Niñas, niños y adolescentes de 6 a 18 años, con Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

Fuente: Manual operativo modalidades y servicio de atención de Niños, Niñas y Adolescentes con PARD