



# MESA PÚBLICA REGIONAL ANTIOQUIA CENTRO ZONAL SUROESTE

## Coordinadora

Johana Astrid Naranjo Benavides



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Privacidad y Tratamiento de la Información



**EL ICBF APLICA LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

***Con esta política el ICBF da cumplimiento a la Ley 1581 de 2012:***

ICBF tratará los datos personales de sus partes interesadas, informando de manera clara su finalidad y garantizando el ejercicio de los derechos del titular a través de canales de atención adecuados y procedimientos claros para que puedan ejercerlos.

***Por lo cual:***

- Se informa que los videos, imágenes, fotografías de menores que se están usando en la presentación, cuentan con el permiso de los padres o responsables de los niños, niñas y adolescentes.
- Los invitamos abstenerse de tomar imágenes o fotografías de las diapositivas aquí usadas donde hayan imágenes de niños, niñas, adolescentes.

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Sur oeste – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 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:

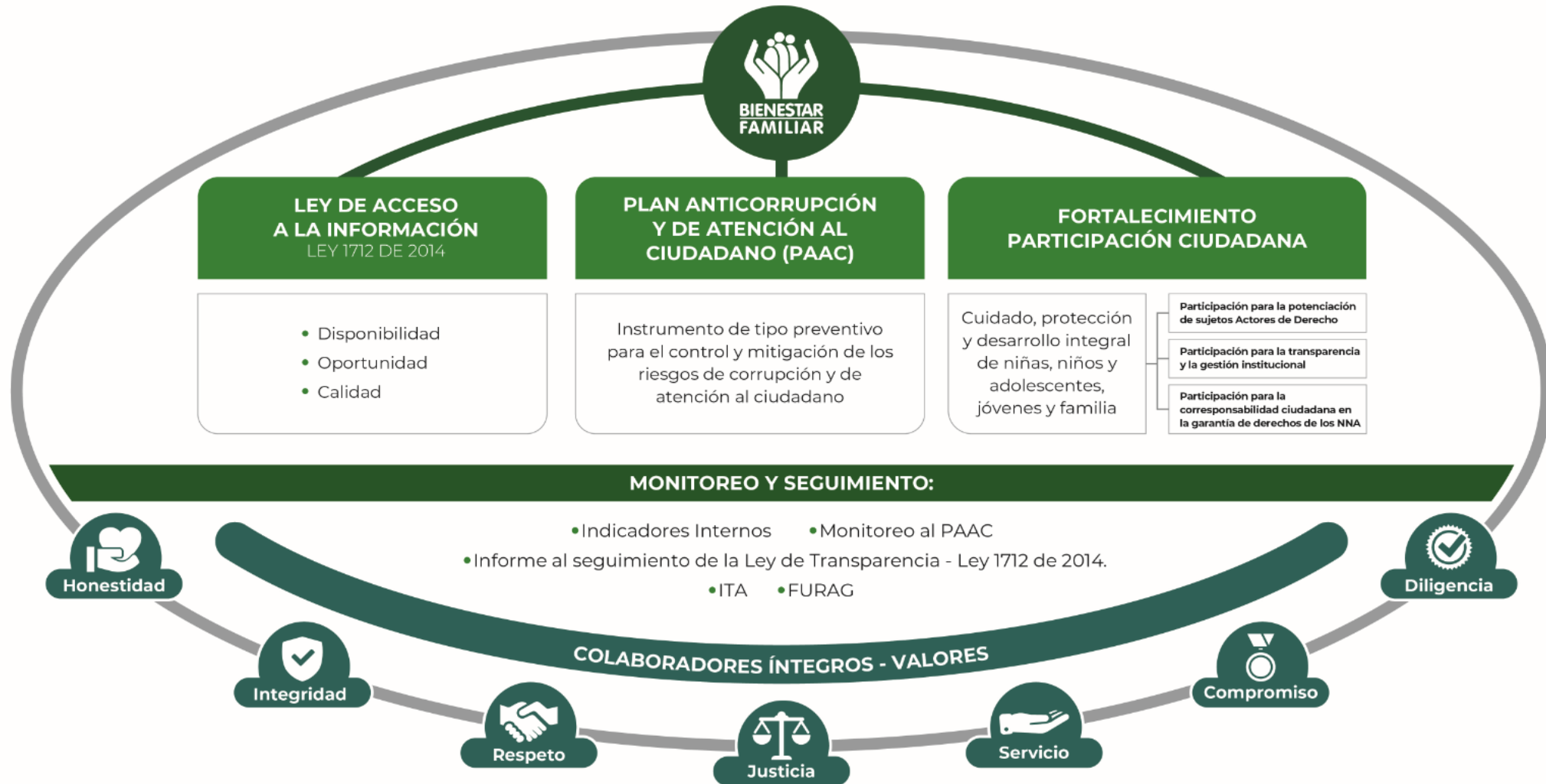
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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 D. 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”*

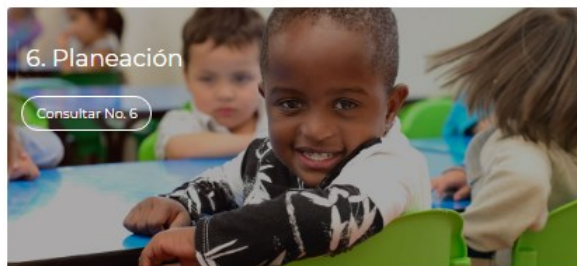
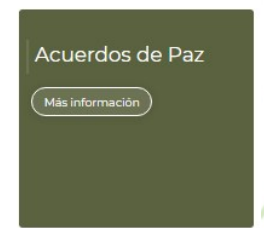
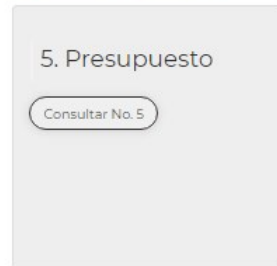
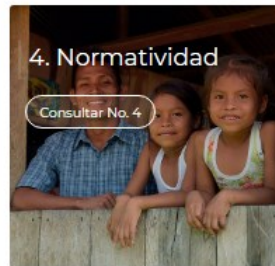
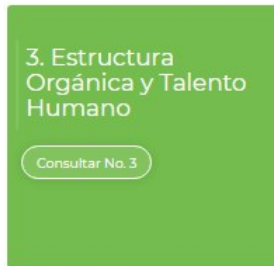
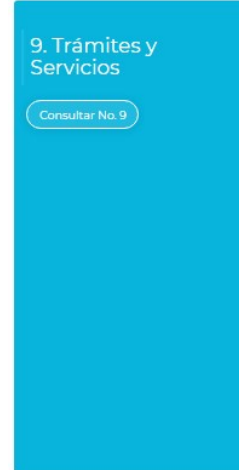
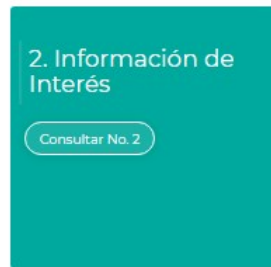
Ley 1952 de 2019

- 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

# RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



Mesa. Foto regional

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

**PÚBLICA**

## ¿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.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición inicial de la administración
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará

# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





# 4. Diagnóstico



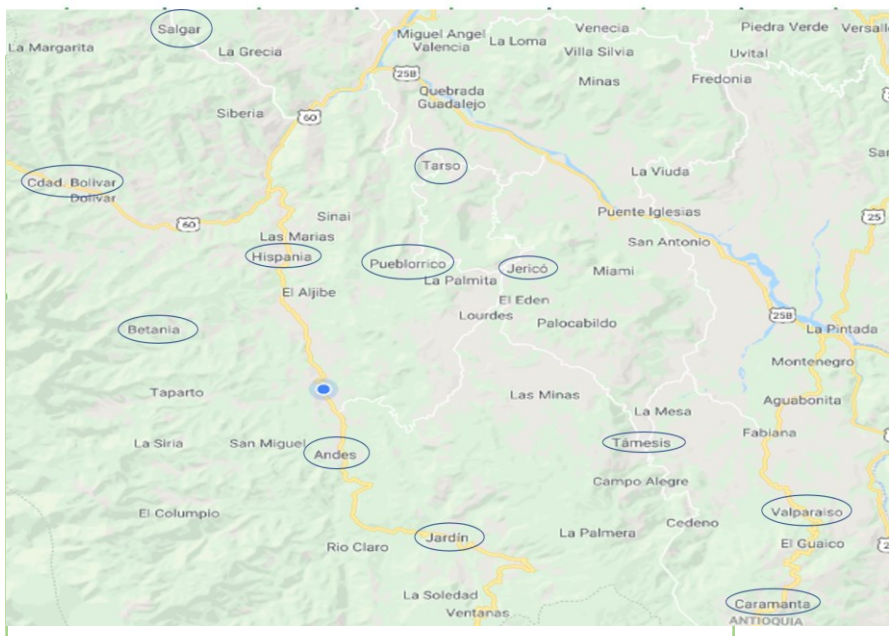
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL SUROESTE



Municipios de influencia

ANDES, BETANIA, C.BOLIVAR, HISPANIA, JARDÍN, SALGAR, CARAMANTA, VALPARAISO, TÁMESIS, JERICÓ, PUEBLORRICO Y TARSO

Funcionarios	Dic - 2019	Oct - 2020
Personal de Planta	11	11
Contratistas	6	7
Vacantes	2	3

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	14.474	31.962	175.471
Población Sisbén Por Debajo del Corte	7.763	25.049	171.097

# 4. Centro zonal Suroeste

## MUNICIPIO DE TÁMESIS



Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	1.086	2.769	16.201
Población Sisbén Por Debajo del Corte	521	1.558	16.721



### ¿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 Támesis - Antioquia ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

### Mortalidad



16,51

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

Tasa departamental: 14,09 • Tasa Nacional: 16,8

### Vacunación



86,35

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

Cobertura departamental: 94,02 • Cobertura Nacional: 92,5

### Deserción



4,26

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

Tasa departamental: 9,77 • Tasa Nacional: 6,84

### Víctimas



42,85

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 16

### Violencia



13,9

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 134,38 • 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).

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL ANTIOQUIA

TÁMESIS



# 5. Temática Consulta Previa

**“Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia”**



El futuro  
es de todos

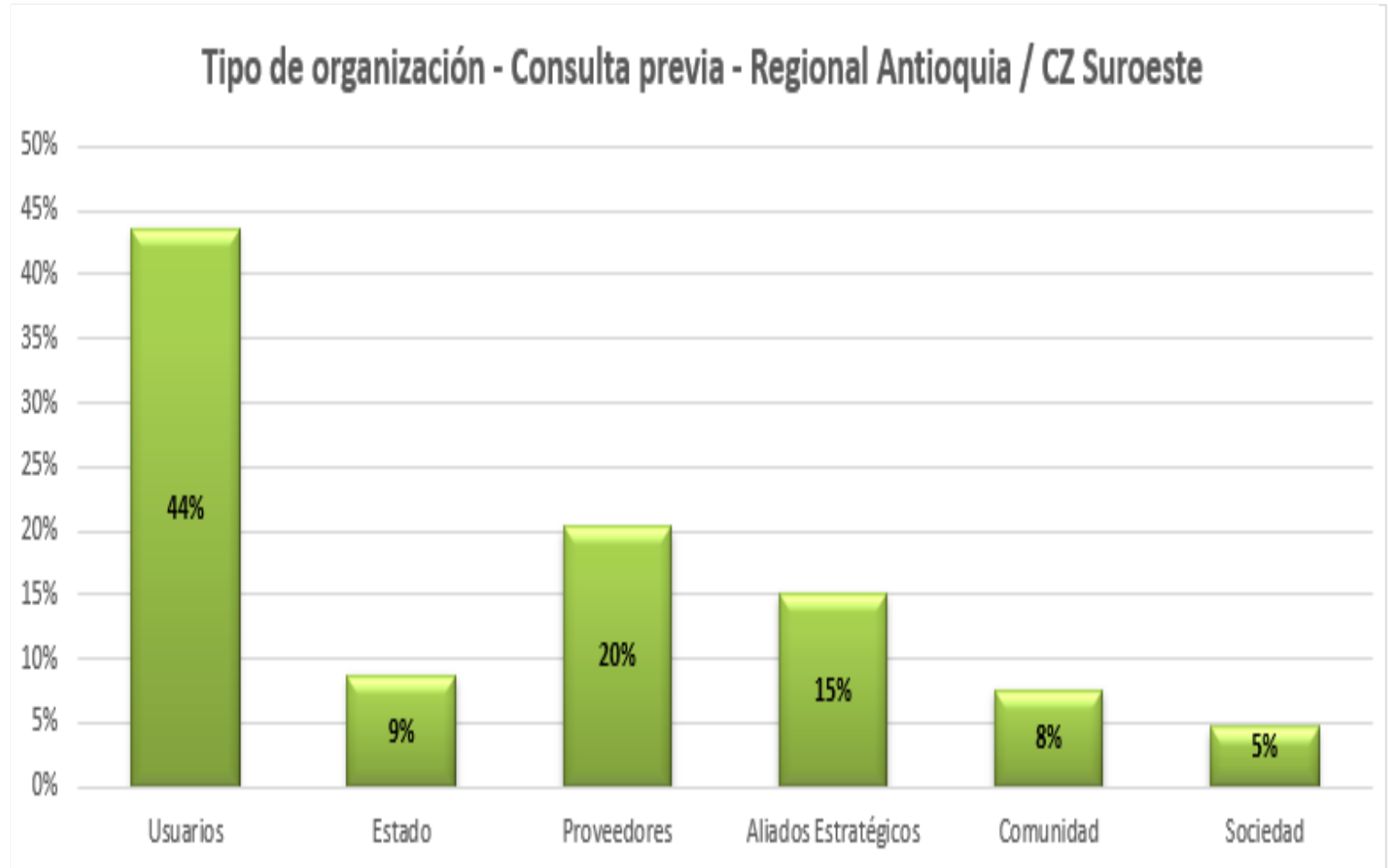
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 5. Temática consulta previa

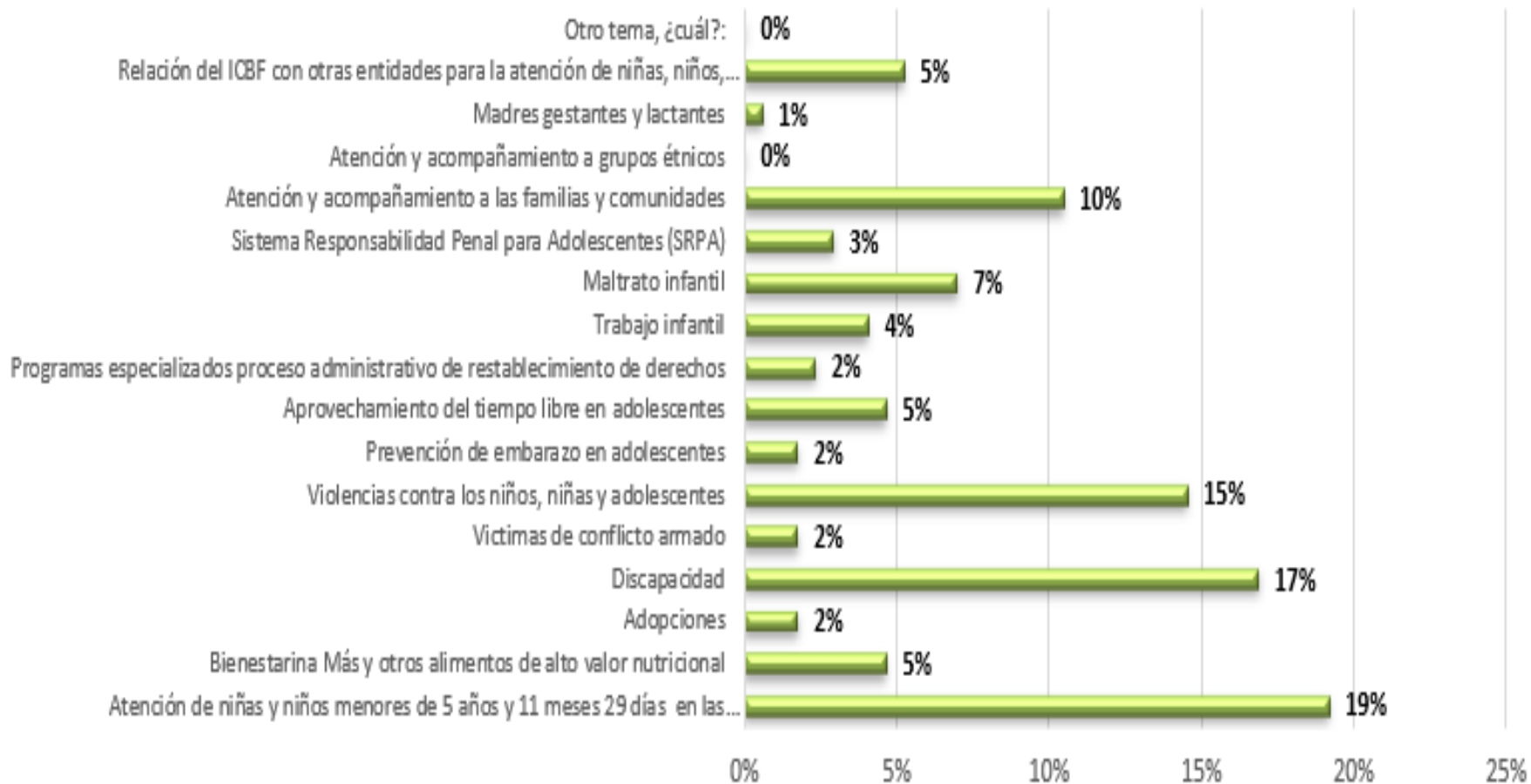
Encuestados
Usuarios
Estado
Proveedores
Aliados Estratégicos
Comunidad
Sociedad
Usuarios



# 5. Temática consulta previa

Nº de encuestas aplicadas	172
Metodología	Virtual
Tema elegido por las partes interesadas	Atención de Niños y Niñas menores de 5 años y 11 meses 29 días, en las modalidades de Primera Infancia

Temas consulta previa - Regional Antioquia / CZ Suroeste



# PRIMERA INFANCIA

## Logros

- Desarrollo de potencialidades y capacidades en las familias para el trabajo con los niños y niñas, que posibilitan su aprendizaje.
- Permanencia de los NNA en los programas.
- Acompañamiento telefónico con calidad y oportunidad a las familias en general y aquellas que tienen niños con necesidades nutricionales y situaciones de problemas relevante.

## Retos

- Conservar el vínculo entre las familias y la institución.
- Mantener la interacción de los niños y las niñas con sus pares a pesar de la distancia.
- Promover el desarrollo de los niños y las niñas de manera remota.
- Evitar casos de contagio de Covid-19 entre nuestros usuarios.

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

Según el CONPES 113: La Seguridad Alimentaria Nacional se refiere a la disponibilidad suficiente y estable de alimentos, el acceso y el consumo oportuno y permanente de los mismos en cantidad, calidad e inocuidad por parte de todas las personas, bajo condiciones que permitan su adecuada utilización biológica, para llevar una vida saludable y activa.

¿Que es?

## LOGROS:

- ✓ Desde ICBF, se ha contribuido a la seguridad alimentaria y nutricional de los niños y las Familias Colombianas (Bienestarina, RPP, aporte nutricional, convenios especiales).

## RETOS:

- Brindar educación alimentaria y nutricional permanente a las familias a través de agentes educativos, para que se aplique en concepto.
- Contribuir a programas, proyectos que aporte a la seguridad alimentaria de la Región.

# NUTRICIÓN

---

## Logros

- Los niños atendidos en los programas de Primera Infancia se benefician del componente nutricional. Se les garantiza el 70% de las necesidades diarias de nutrientes.

## Retos

- Velar porque los niños que asisten a los programas de primera infancia, no presenten problemas nutricionales.
- Sensibilizar a la familia sobre el papel fundamental que tienen en la educación alimentaria y nutricional de los niños.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros:

- Estrategias desde los pilares de la educación, orientadas a la adquisición de diferentes habilidades y la integración familiar, desde prácticas de cuidado y crianza establecidas en la cartilla Mis manos te enseñan.
- Desarrollo de actividades lúdico-pedagógicas dirigidas a los niños y niñas en situación de discapacidad según sus particularidades.
- Vinculación de las familias en el proceso de desarrollo de los niños y las niñas.
- Aprovechamiento de las herramientas brindadas por el ICBF para garantizar una atención con calidad.
- Formación de formadores que permite transmitir conocimientos a los niños y las niñas.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### **Reto:**

- La virtualidad sigue siendo, en la actualidad, uno de esos mayores retos ya que requiere de actividades y estrategias que posibiliten procesos adecuados y un fortalecimiento de los padres, madres y cuidadores.

# 3. Prevención de violencias

## Logros:

- Se han garantizado los derechos de los niños y niñas a través de activación de rutas a diferentes entidades que trabajan por la primera infancia, por amenaza y posible vulneración de sus derechos.
- Seguimiento de parte del equipo psicosocial de los programas garantizando entornos protectores para los menores.
- Campañas al interior de la familia para la identificación de situaciones vulneradoras de derechos.
- Infografías, videos y campañas en canales virtuales y redes sociales donde se trabaja el tema formas de violencia, como las rutas y mecanismos que se deben activar para cada caso.
- Conversación directa con los niños y niñas (video llamadas), permiten la interacción y evidenciar el estado de ánimo del niño/a y reconocimiento de emociones.

# 3. Prevención de violencias

## **Reto:**

- Implementar estrategias que continúen posibilitando la identificación de posible vulneración de derechos de los NNA en su entorno familiar.

# OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL SUROESTE

Servicio	Programación vigente 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	257	6.463	\$16.008	254	6.347	\$15.892
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	2.075	\$433	-	1.400	\$346
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	600	\$619	-	600	\$619
NUTRICIÓN	1	1.322	-	1	1.322	-
PROTECCIÓN	54	121	\$1.017	44	112	\$953

# OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL SUROESTE

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	255	6.345	\$14.581	250	6.246	\$8.763
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	1.400	\$673	-	667	\$165
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	396	\$678	-	396	\$167
PROTECCIÓN	65	131	\$925	39	97	\$418

# PRIMERA INFANCIA SUROESTE

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Valor
Corporación Latina - 0488	HCB COMUNITARIO	51	663	\$1.279.603.311
Corporación Latina - 0488	HCB FAMI – FAMILIAR	21	294	\$471.863.553
Corporación Latina – 0359	HOGAR INFANTIL - INSTITUCIONAL	1	160	\$499.866.386
APFNU HI Villa Sinfonía - 0310	HOGAR INFANTIL - INSTITUCIONAL	1	100	\$312.544.870
Corporación Latina – 0359	CDI SIN ARRIENDO- INSTITUCIONAL	6	662	\$2.063.947.852
Corporación Latina – 0359	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	1	52	\$172.852.589
Comité Privado de Asistencia a la Niñez – PAN - 0372	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	10	927	\$2.890.150.542
ESE Hospital San Juan de Dios de Támesis - 0409	SERVICIO ESPECIAL PARA LA PRIMERA INFANCIA - INSTITUCIONAL	2	282	\$879.204.372
TOTAL		93	3.140	\$8.570.033.475

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros

- Prevención de la vulneración de derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- Fortalecimiento de las relaciones familiares, por medio de temas como: control de emociones, autocuidado, comunicación asertiva, salud mental y sexualidad.
- Apoyo a las familias con NNA en situación de discapacidad, cuidado al cuidador.
- Respuesta satisfactoria a la estrategia virtual de acompañamiento utilizada durante la emergencia por la Covid-19.

## Retos

- Tener en cuenta desde la planeación de los programas, las particularidades de las familias participantes.
- Incentivos a las familias desde los programas para potencializar su participación en las actividades.
- Continuidad en los programas para garantizar unos resultados a través del tiempo.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros

- Éxito en las actividades realizadas por medio virtual, con temáticas como:
- Acceso a las rutas de atención en caso de vulneración de derechos de los NNA.
- Derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Corresponsabilidad en la protección integral de los NNA.

## Retos

- Generar estrategias que incluyan la posibilidad de todas las familias de participar de las actividades, porque no todos tienen acceso a internet.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros

- La garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través del Proceso Administrativo de Restablecimientos de derechos (PARD).

## Retos

- Carencia de talento humano en las Comisarías de Familia, para la atención adecuada de los NNA.
- Incremento de casos en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA).
- Implementación de la virtualidad para la atención de los NNA (COVID-19).



# 6. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

En el marco de la Mesa Pública de 2019 se presentaron 3 PQRS las cuales fueron tramitadas según lo estipulado de la Guía de PQRS del ICBF.

## Logros

- Se logró dar cumplimiento a las PQRS en términos de ley.
- La Mesa Pública es un escenario que permite captar la percepción de las partes interesadas respecto a nuestro servicio, de allí la importancia, de que durante este evento, se capten las PQRS de las partes interesadas con las cuales se tiene un contacto frecuente.

## Retos

- Prestar un servicio con calidad, con el cual nuestras partes interesadas se sientan conformes.

# En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Tipo	Principales motivos	2019-II	2020-I	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Trámite de atención Extraprocesal (TAE)-Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	37	12	Oportuna
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)-Violencia física, psicológica y/o negligencia	45	20	Oportuna
	Solicitud de Restablecimiento de Derechos– Otras Autoridades (SRD_OA)- Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	27	61	Oportuna
Quejas	Maltrato al Ciudadano	3	0	Oportuna
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	2	0	Oportuna
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	0	1	Oportuna
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	1	2	Oportuna
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	0	Oportuna



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
No se adquirieron compromisos en la Mesa del 2019		



# 9. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### Videollamada

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



### Llamada en Línea

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



### Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



### WhatsApp

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



### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



### Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



### Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

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

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

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





# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

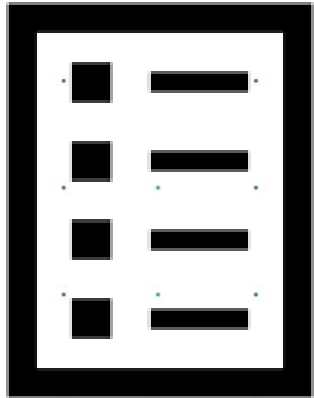


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



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





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**