



PÚBLICA

MESA PÚBLICA

REGIONAL CAUCA

Martha Yolanda Ciro Florez
Directora Regional (E)

CENTRO ZONAL NORTE

Víctor Hugo Samboni Viveros
Coordinador Zonal



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Norte – Diagnóstico
5. **Relación del ICBF con otras entidades para la atención de Niñas, Niños, Adolescentes y Familias**
6. Logros y retos de los programas de atención misional.
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior.
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. Cierre



Instalación

A CARGO DE LA DOCTORA MARTHA YOLANDA CIRO.



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”*

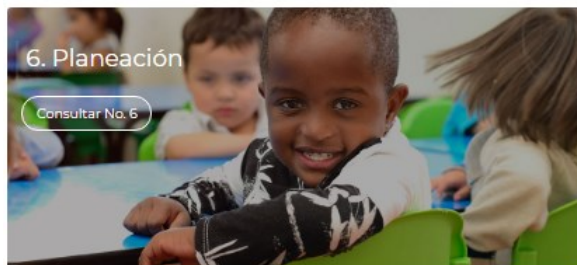
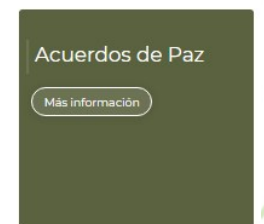
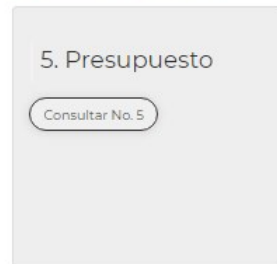
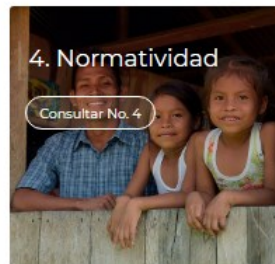
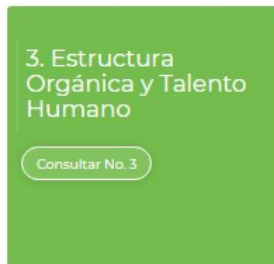
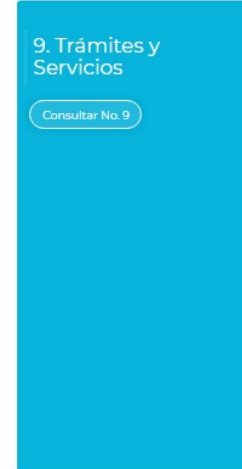
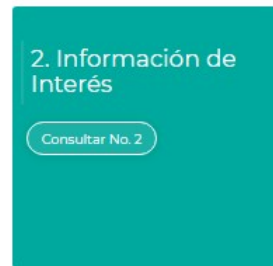
Ley 1952 de 2019

- 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

¿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.

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:

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

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

1. Seguridad Alimentaria

Logros

- Se ha garantizado la entrega de ración en situaciones de emergencia al 100% de los usuarios de los programas de primera infancia.
- Entrega de ración unificada a los usuarios de primera infancia, fortalecida en el aporte de alimentos con proteína de alto valor nutricional, garantizando el aporte superior al 100% de calorías.
- Recomendaciones alimentarias y nutricionales a los usuarios por medio de acompañamiento telefónico realizado por el profesional en nutrición.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

- a) El ICBF teniendo en cuenta la flexibilización de los servicios en tiempo de emergencia sanitaria por COVID-19 ha brindado herramientas pedagógicas innovadoras para el seguimiento virtual y telefónico de las familias.
- b) Los padres usuarios se apersonaron e interiorizaron de manera voluntaria el seguimiento virtual, han mostrado cumplimiento a las tareas y actividades que proporcionan los agentes educativos y madres comunitarias.
- c) Los agentes educativos y las madres comunitarias, como el talento humano en general pese a que no tenían la cultura de la virtualidad han asumido con compromiso sus obligaciones y han sido creativos con el manejo de las herramientas de intervención.
- d) Atendiendo a las nuevas realidades y situaciones presentadas gracias a la emergencia sanitaria, tanto el talento humano como usuarios han recurrido a todos los recursos con los que cuentan, desde lo digital, cultural y comunitario para facilitar el aprendizaje.
- e) Las Entidades Administradora de Servicio han flexibilizado y se han sensibilizado ante la nueva forma de brindar el servicio a los usuarios. Además acceden y aceptan sin dificultad a la asistencia técnica, acuden de manera responsable a las convocatorias del ICBF.

3. Prevención de violencias

Logros

1- Se ha llevado a cabo estrategias para la atención de NNA dentro de la emergencia Sanitaria (Covid – 19) desde los distintos programas en primera infancia, agentes educativos, con las herramientas metodológicas, didácticas para trabajar en las familias, protección SRD, atención de actos urgentes y los canales de atención.

Lo anterior como resultado de minimizar la violencia física, psicológica en los hogares Norte Caucaños y realizar el trabajo con las entidades del SNBF – conjunto de entidades públicas, privadas, sociales y comunitarias que trabajan unidas para mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en todo el territorio Nacional.

La violencia contra los niños y niñas incluye el abuso y maltrato físico y mental, el abandono o tratamiento negligente, la explotación y el abuso sexual, la violencia puede ocurrir en algún espacio donde se encuentren los NNA, puede afectar la salud física y mental de los NNA; perjudica su habilidad para aprender y socializar, en casos mas graves, la violencia contra los niños conduce a la muerte.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

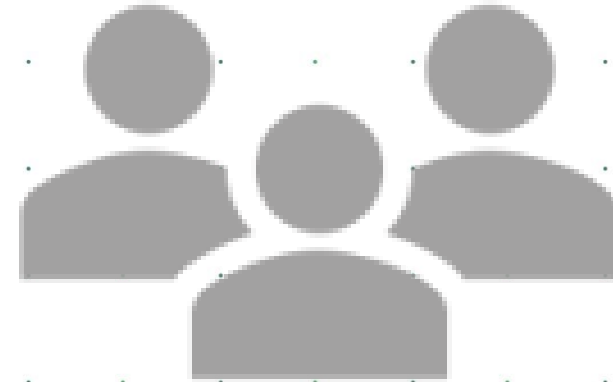
*AUDIENCIA VIRTUAL

- Ejemplo: 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 NORTE



Municipios
de
influencia

BUENOS AIRES, CALOTO, CORINTO,
GUACHENE, MIRANDA, PADILLA, PUERTO
TEJADA, SANTANDER DE QUILICHAO,
SUAREZ, VILLA RICA Y TORIBIO

Funcionarios	Dic - 2019	Agosto – 2020
Personal de Planta	37	37
Contratistas	20	23
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales Villa Rica	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	2.019	4.093	21.328
Población Sisbén Por Debajo del Corte	1.350	3.519	19.782

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL NORTE – MUNICIPIO VILLA RICA

Nombre Servicio	Nombre Sucursal	Nombre Municipio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Unidades Agrupadas prog. Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Meta Financiera Programadas Vigentes
HCB - COMUNITARIO	CZ NORTE	VILLA RICA	12	0	120	120	274.535.112
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	CZ NORTE	VILLA RICA	1	7	84	84	179.788.637
TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	CZ NORTE	PUERTO TEJADA	0	0	30	90	30.000.000
TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	CZ NORTE	VILLA RICA	0	0	30	90	30.000.000
GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	CZ NORTE	TORIBIO	0	0	400	400	136.387.000
GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	CZ NORTE	VILLA RICA	0	0	100	100	34.096.750
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	CZ NORTE	VILLA RICA	1	0	1	2	4.271.880
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	CZ NORTE	VILLA RICA	1	0	324	324	1.010.149.704
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	CZ NORTE	VILLA RICA	1	0	100	100	332.408.825
MI FAMILIA URBANA	CZ NORTE	VILLA RICA	0	0	198	594	349.892.251
GENERACIONES 2.0	CZ NORTE	VILLA RICA	0	0	150	150	58.861.200
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	CZ NORTE	VILLA RICA	24	0	760	760	1.520.884.640
Totales:			40	7	1.867	2.324	3.794.888.999

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

PRIMERA INFANCIA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- a) El ICBF de manera oportuna, eficaz y pertinente publicó documentos para la atención en tiempo de emergencia sanitaria, lo que ha permitido que las familias sean beneficiadas de manera integral casi de manera inmediata, así mismo, incrementó presupuesto para llegar con estrategias acordes a la situación social y de salud actual.
- b) Las Entidades Administradoras del Servicio con su talento humano en el Municipio de Villa Rica ha sido oportuno y accesible en dar respuesta a las familias teniendo en cuenta las directrices brindadas por el ICBF.
- c) Pese a la situación de emergencia sanitaria por COVID-19, el ICBF no interrumpió los servicios de primera infancia, por lo tanto, el talento humano tuvo garantizado su trabajo y no se generó desempleo o crisis a este nivel.

Retos:

- a) El ICBF asegure la continuidad de los servicios con la calidad y oportunidad que hasta momento ha presentado.
- b) Sostenibilidad de las coberturas contratadas por parte de la comunidad.
- c) Cualificación continua por parte de los agentes educativos y madres comunitarias.
- d) Trabajo articulado entre los agentes del SNBF para garantizar la atención integral de los niños, niñas y sus familias en el territorio.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Promover el inicio de las modalidades de Generaciones Etnicas con Bienestar, Generación Sacúdete 2.0, y Estrategia de Prevención de Riesgos Específicos de Niñas, Niños y Adolescentes (**EPRE**)
- Cobertura GECB:

Retos:

Brindar atención a modalidades con cambios de presencial a virtual

Promover articulaciones institucionales para la población objeto de atención de estas modalidades que generan inicio tardío a la atención.

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

Sostener la atención virtual de la modalidad Mi Familia

Atención en el municipio de Villa Rica de 120 familias en zona urbana, a nivel preventivo.

Garantizar el servicio de articulación y gestión de oferta para las familias vinculadas

Retos:

Darle continuidad a la atención de las familias en medio del Estado de Emergencia para la modalidad que se brinda desde la virtualidad

Brindar una atención de calidad a pesar de la modificación en el tipo de atención

Fortalecer las articulaciones institucionales para la población objeto de atención de estas modalidades

NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

-La Modalidad 1000 días para cambiar el mundo ha realizado seguimiento nutricional casa a casa a los beneficiarios y han entregado de complementación alimentaria al 100% de los usuarios que corresponde a 150.

-Acompañamiento educativo a las familias en medidas de protección para evitar el contagio de la Covid 19.

Retos:

-Desplazamiento a zonas de difícil en las que está prohibido el ingreso de personal externo por la pandemia.

-Recuperación nutricional de usuarios cuyas familiar no tienen sustento económico a causa de la pandemia.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- Contribuir en el restablecimiento de derechos de los menores de edad que se encuentran en estado de vulneración y amenaza de sus derechos.
- Caracterizarnos por cumplir con nuestras obligaciones como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Icbf ha ofrecido a NNA oportunidades para ingresar a diferentes especialidades dependiendo de su motivo de ingreso; situación que ha contribuido con el fortalecimiento de su proyecto de vida.

Retos:

- Continuar con personal especializado y de calidad en las diferentes áreas, para el desarrollo de nuestras funciones como pioneros de la protección de los derechos de los NNA.
- Seguir trabajando para que los NNA tengan un goce efectivo de derechos y se desarrollen en hogares protectores.
- Seguir siendo uno de los mejores centros zonales en cuanto a calidad de atención de usuarios y mantener la posición de nuestros indicadores.



7. 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

Logros:

- ICBF ha puesto a disposición de los ciudadanos distintos canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus PQRS.
- Durante la vigencia 2019 se atendió y respondió de manera oportuna las diferentes peticiones elevadas por los ciudadanos y entidades del SNBF, logrando mantener en buen nivel los indicadores de la Regional.

Retos:

- Continuar fortaleciendo y divulgando los distintos canales de atención con los que cuenta ICBF, para que mas ciudadanos se acerquen a los servicios del instituto.
- Seguir brindando respuestas claras, oportunas y de fondo a las distintas peticiones dirigidas a ICBF.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias administrativas	580	Respuesta en términos
	Solicitud de copias		
	Otras instituciones		
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	2	Respuesta en términos
	Maltrato al Ciudadano		
Reclamos	Incumplimiento de obligaciones	15	Respuesta en términos
	Demora en los pagos		
	Idoneidad del recurso humano		
Sugerencias		0	Respuesta en términos



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Los compromisos de la anterior mesa de Santander de Quilichao, fueron debidamente cumplidos	Coordinador y Talento Humano CZN	30/11/2019



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
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: www.icbf.gov.co

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



10. Evaluación



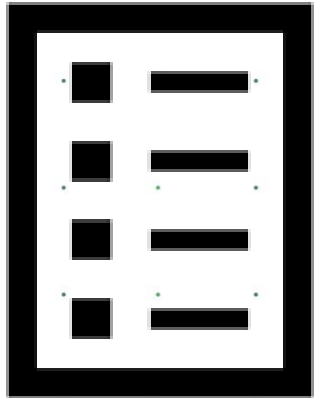
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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**