



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL CAUCA CENTRO ZONAL POPAYÁN

### Coordinadora: Elsa Yazmín Burbano



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y Ley Anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Popayán – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos Mesa Pública 2019
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



# 1. Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 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”*

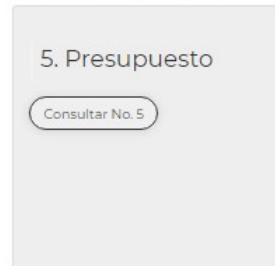
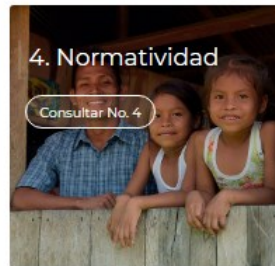
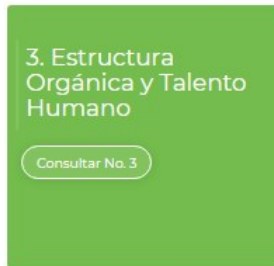
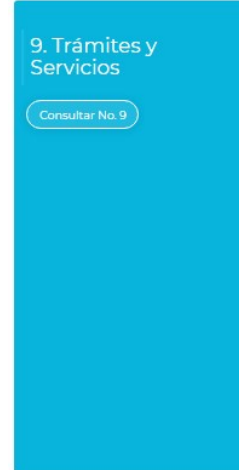
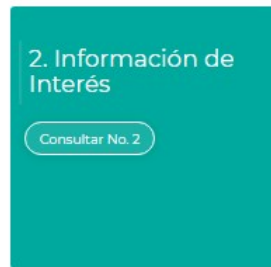
Ley 1952 de 2019

- 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 toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión, 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.

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**

Durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, el Proceso de Nutrición del Centro Zonal Popayán del ICBF, ha contribuido en la seguridad alimentaria y nutricional de mujeres gestantes, madres lactantes y beneficiarios en primera infancia, mediante la implementación de estrategias enmarcadas en los componentes de acceso, calidad y consumo de alimento para mujeres gestantes y lactantes, Ración para Preparar (37906 RPP entregadas) y Alimento de Alto Valor Nutricional (Bienestarina).

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

A raíz de la emergencia sanitaria, el ICBF en el marco del Proceso de Promoción y Prevención - **Primera Infancia implementó la Estrategia Mis Manos Te Enseñan – Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus**, cuyo propósito es orientar a las familias garantizando la alimentación y permanencia en los hogares. El Centro Zonal Popayan del ICBF mediante el desarrollo de la estrategia, ha podido realizar mayor acompañamiento y fomentar por medio de diferentes prácticas pedagógicas, actividades acordes a su edad y de esta manera contribuir al desarrollo cognitivo que requieren, en casa.

# 3. Prevención de violencias

## Logros

- Acompañamiento técnico y articulación desplegadas con otras entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) (Policía de Infancia y Adolescencia, Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana) frente a campañas preventivas y de atención inmediata sobre el trabajo infantil, con la participación de Defensores de Familia del Centro Zonal Popayán.
- Disminución en el ingreso de adolescentes al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA), durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



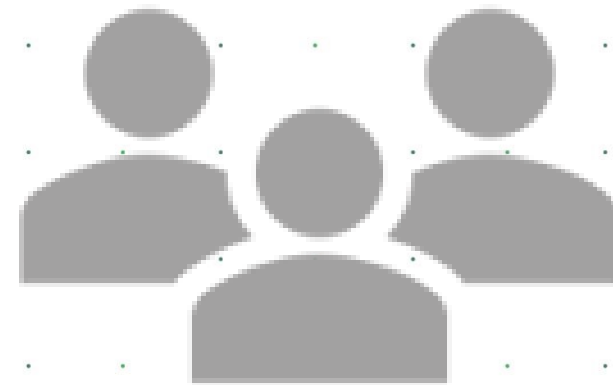
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

- **AUDIENCIA VIRTUAL** (A través de la Plataforma Institucional Microsoft Teams).
- Breve intervención de la Coordinadora del Centro Zonal Popayán (Presentación Mesa Pública).
- Abordaje de preguntas al final de la intervención, escritas previamente en el chat de la reunión.
- Recuerde, antes de participar se levanta la mano y el moderador otorga la palabra, atendiendo al orden de solicitudes.

# MESA PÚBLICA

- En el nivel Zonal, las Mesas Públicas son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF), lo cual permite detectar anomalías, proponer correctivos y propiciar escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL POPAYÁN

Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	Septiembre - 2020
Personal de Planta		93
Contratistas		25
Vacantes		0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	24443	52690	325477
Población Sisbén III- 2020 con punto de corte ICBF activos	10182	27127	170500

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ MUNICIPIO DE POPAYÁN

Indicador	Promedio Nacional	Popayán
Tasa neta de cobertura escolar en transición	55,26	70.09
Tasa neta de cobertura escolar en educación media	42.79	54.22
Porcentaje de violencia contra niños, niñas y adolescentes con respecto al total de violencia intrafamiliar/2018	13,38	7,4
Porcentaje de homicidios en menores de 18 años/2018	6,99	1,4
Porcentaje de exámenes médico-legales por presunto delito sexual realizados a menores de 18 años/2018	86,63	82,3
Solicitudes apertura PARD violencia física, psicológica y/o negligencia (Enero 1 /2019-Marzo 5/2020)		869
Solicitudes apertura PARD abuso sexual (Enero 1 /2019-Marzo 5/2020)		295
Solicitudes apertura PARD Violencia sexual (Enero 1 /2019-Marzo 5/2020)		162
Razón de mortalidad materna (por 100.000 nacidos vivos)	73,85	21.92
Tasa de mortalidad infantil	16,8	16,13 (Menores 5 años)
Porcentaje de recién nacidos con bajo peso al nacer /2017	9,1	8,31
Proporción de nacidos vivos hijos de mujeres de 14 a 17 años	9,83	8,71



## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL POPAYÁN

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	399	8009	18.950.146.124	392	7.892	10.797.460.486
<b>NIÑEZ Y ADOLESCENCIA</b>	3	2159	2.326.822.751	0	0	0
<b>NUTRICIÓN</b>	0	90	270.506.001	90	116	134.883.330
<b>FAMILIAS Y COMUNIDADES</b>	45	396	757471312	0	587	357.717.925
<b>PROTECCIÓN</b>	91	903	11.766.045.050	101	622	6.213.624.783

# Portafolio de Servicios Centro Zonal Popayán

Codigo Rubro	Nombre Rubro	Nombre Servicio	Nombre Sucursal	Nombre Municipio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Sesiones Programados Vigentes	Meta Financiera Programadas Vigentes
C-4102-1500-18-0-4102002-02-162	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	HCB FAMI - FAMILIAR	CZ POPAYAN	POPAYÁN	65	975	975	0	1.548.203.594
C-4102-1500-18-0-4102002-02-162	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	HCB - COMUNITARIO	CZ POPAYAN	POPAYÁN	220	2640	2640	0	5.462.173.611
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	8	1764	1764	0	5.499.703.944
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION - DIER - INSTITUCIONAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	0	0	0	10.424.871
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	50	100	0	171.997.319
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	92	184	0	1.438.427.864
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	CENTRO TRANSITORIO	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	16	1344	0	310.338.400
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	24	72	0	489.891.241
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	HOGAR SUSTITUTO ICBF - VULNERACION	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	2	4	0	3.737.116

Codigo Rubro	Nombre Rubro	Nombre Servicio	Nombre Sucursal	Nombre Municipio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Sesiones Programados Vigentes	Meta Financiera Programadas Vigentes
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	CZ POPAYAN	POPAYÁN	46	137	274	0	1.646.507.100
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	HOGAR SUSTITUTO ICBF - DISCAPACIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	1	2	0	2.512.558
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	30	60	120	0	957.242.400
C-4102-1500-14-0-4102037-02-122	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	45	45	90	0	160.943.062
C-4102-1500-14-0-4102037-02-124	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	1	2	0	1.457.819
C-4102-1500-14-0-4102037-02-124	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	2	2	4	0	6.668.879
C-4102-1500-14-0-4102037-02-122	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON EL CONCEPTO DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	0	152	608	353.663.415
C-4102-1500-14-0-4102037-02-122	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOSOCIAL VULNERACIÓN	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	50	100	0	166.424.907
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	INTERNADO VULNERACIÓN	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	200	400	0	2.691.246.617
C-4102-1500-14-0-4102037-02-123	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	INTERNADO – CON CONSUMO PROBLEMÁTICO Y/O ABUSIVO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	45	90	0	623.774.934
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADO	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	143	143	0	2.952.042.984
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	20	60	0	63.035.725
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	APOYO POST INSTITUCIONAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	60	60	0	187.785.740
C-4102-1500-13-0-4102038-02-120	RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	50	50	0	219.378.354
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	3	920	920	0	2.868.326.320
C-4102-1500-19-0-4102020-02-151	PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	ACCIONES MASIVAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL PARA PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECÍFICOS DE NIÑAS(OS) Y ADOLESCENTES - AMAS / EPRE	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	100	100	0	67.000.000

Codigo Rubro	Nombre Rubro	Nombre Servicio	Nombre Sucursal	Nombre Municipio	Unidades Servicio Programadas Vigentes	Cupos Programados Vigentes	Usuarios Programados Vigentes	Sesiones Programadas Vigentes	Meta Financiera Programadas Vigentes
C-4102-1500-16-0-4102043-02-141	ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	MI FAMILIA URBANA	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	565	1695	0	998.429.977
C-4102-1500-19-0-4102020-02-151	PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	GENERACIONES 2.0	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	1900	1900	0	745.575.200
C-4102-1500-19-0-4102020-02-151	PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	ATENCIÓN MEDIA JORNADA CON DISCAPACIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	2	76	76	0	615.374.905
C-4102-1500-19-0-4102020-02-151	PROMOCION Y PREVENCION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	ATENCIÓN JORNADA COMPLETA CON DISCAPACIDAD	CZ POPAYAN	POPAYÁN	1	83	83	0	898.872.646
C-4102-1500-14-0-4102037-02-122	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLOGICO ESPECIALIZADO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DENTRO Y FUERA DEL CONFLICTO ARMADO	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	0	100	400	245.041.605
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	TASA COMPENSATORIA / HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	0	0	0	102.702.603
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	CZ POPAYAN	POPAYÁN	94	1560	1560	0	3.126.993.468
C-4102-1500-18-0-4102001-02-161	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	CZ POPAYAN	POPAYÁN	9	150	150	0	331.617.713
C-4102-1500-12-0-4102016-02-101	ATENCION Y PREVENCION A LA DESNUTRICION	ESTRATEGIAS DE DESARROLLO ALIMENTARIO O NUTRICIONAL (MODALIDAD MIL DÍAS PARA CAMBIAR EL MUNDO)	CZ POPAYAN	POPAYÁN	0	90	129	0	270.506.001
				<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>11821</b>	<b>15343</b>	<b>1008</b>	<b>35.238.022.892</b>



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

Se realizaron en forma virtual **287 Encuestas Previas Ciudadanas**, a diferentes Agentes del SNBF del Municipio de Popayán.

El tema elegido por las partes interesadas fue: **“Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niños, niñas, adolescentes y sus familias”**. (11% Encuestados)

# PRIMERA INFANCIA

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Ejecución del 100% de los cupos contratados en el Centro Zonal Popayán, en la diferentes Modalidades de Atención.
- Articulación con Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en el Municipio de Popayán, permitiendo mayor acercamiento y activación del SNBF en beneficio de las familias usuarias.
- Apropiación e implementación de las Entidades Administradoras del Servicio (EAS) y familias usuarias, del Anexo para la Prestación de los Servicios de Atención a la Primera Infancia del ICBF, Ante la Declaración de Emergencia Sanitaria COVID-19 en todos los servicios de Primera Infancia que opera en el Municipio de Popayan.
- Participación activa en varias sesiones de Mesa de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Familia que realiza la Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana, permitiéndonos conocer las apuestas institucionales del Municipio de Popayán y exponer las diferentes necesidades de nuestra población atendida.
- Ejecución de un proceso pedagógico a través de la Estrategia Mis Manos te Enseñan con acompañamiento de los padres y madres cuidadores.

## Retos:

- Mantener la cobertura y la atención, cumpliendo con todos los estándares de calidad requeridos para las diferentes Modalidades.
- Continuar con la implementación del Anexo para la Prestación de los Servicios de Atención a la Primera Infancia del ICBF, Ante la Declaración de Emergencia Sanitaria COVID-19 para beneficio de las familias payanesas usuarias de los servicios.
- Lograr que el Municipio de Popayán haga entrega al ICBF de 2 Infraestructuras para operar la Modalidad Institucional CDI y aumentar cobertura en este servicio.
- Mayor acercamiento de las EAS con los demás Entidades del SNBF para mejorar la articulación en atención y prevención.
- Incentivar en las Mujeres Gestantes usuarias su capacidad de empoderamiento y su rol fundamental en el hogar a través de nuestros servicios de la Modalidad Familiar y la Secretaria de la Mujer del Municipio de Popayán.
- Fomentar en las familias el autocuidado, la alimentación saludable y la capacidad de protegerse en tiempos de Coronavirus.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Contratación de 1900 cupos para la implementación del Programa Generaciones Sacúdete 2.0. en el último cuatrimestre de 2020, en el Municipio de Popayán.
- Apropiación de herramientas virtuales para asegurar la continuidad del Proceso de Infancia y Adolescencia en el Municipio de Popayán.
- Ejecución de un proceso de formación en derechos sexuales y reproductivos con énfasis en prevención del embarazo adolescente, dirigido a 61 agentes educativos de 17 Instituciones Educativas del Municipio de Popayán.

## Retos:

- Brindar acompañamiento técnico para la implementación de la Ruta Integral de Atenciones de Infancia y Adolescencia en el Municipio de Popayán.
- Implementar el Programa Generaciones Sacúdete 2.0 en el Municipio de Popayán.
- Atender las iniciativas de niños, niñas, adolescentes y jóvenes presentadas en el evento de cierre de año.
- Promover el empoderamiento de familias payanesas y contribuir con el fortalecimiento de recursos propios familiares y personales.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Adaptación de lineamientos y protocolos de la Modalidad Mi Familia, a la situación actual de emergencia sanitaria.
- Asistencia humanitaria brindada a familias payanesas afectadas por la emergencia sanitaria, con el apoyo de algunos agentes del SNBF.
- Satisfacción e identificación generalizada entre las familias payanesas de la Modalidad Mi Familia.
- Gestión de cursos complementarios con el SENA, permitiendo a más de 110 personas de la Modalidad Mi Familia capacitarse en una línea de emprendimiento para mejorar sus capacidades productivas.
- Articulación de acciones con varias entidades del Municipio de Popayán, para dar respuesta a inquietudes y necesidades de los hogares sobre identificación, salud, capacitación y educación, ingresos, trabajo y justicia.

## Retos:

Continuar brindando atención (individual y grupal) por medios telefónicos y virtuales a las familias, tratando de adaptar las directrices nacionales a la emergencia sanitaria.

Facilitar el cuidado emocional del equipo operativo, para su equilibrio psicoemocional durante los últimos meses de la ejecución.

Continuar con la modalidad e institucionalizarla en el ICBF, de modo que no solo sea parte del Plan de Desarrollo Nacional, sino que la misma siga generando el impacto en las familias que lo requieren y son vulnerables.

# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

## Logros:

- Socialización en Mesa Temática Poblacional de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Familia (MTP PIIAF) del Municipio de Popayán, la Modalidad de Atención 1000 días para cambiar el mundo.
- Articulación intersectorial con Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Salud Municipal, Referente de Seguridad Alimentaria de la Alcaldía Municipal, Comisaria de Familia, Personería Municipal, Policía de Infancia y Adolescencia, Secretaria de Gobierno y Participación Ciudadana y Consejo Municipal de Popayán.

## Retos:

Mejorar la coordinación y articulación con las EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficio) para la atención de los beneficiarios remitidos desde las modalidades de atención con alteraciones en su estado de salud, manejo oportuno de los niños y niñas con diagnóstico de desnutrición aguda y entrega oportuna de la fórmula terapéutica lista para el consumo.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Mejoramiento en los estándares de atención, reflejado en los resultados de gestión con indicadores en estado óptimo.
- Descongestión de la Defensoría del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (Unidad de Reacción Inmediata) frente al volumen de procesos, tras ser analizados por los miembros de la defensoría, agotando las diligencias a que había lugar dentro de los casos que estaban represados.
- Acceso a cupos para niños, niñas y adolescentes que requieren asistencia especializada para el manejo de enfermedades físicas, cognitivas o sensoriales de manera integral; lo cual dignifica y mejora la calidad de vida de los beneficiarios ICBF. Esto gracias a la gestión frente a EAPB y articulación con operadores.

## Retos:

- Lograr la entrada en funcionamiento de un Hogar de Paso para niños, niñas y adolescentes del Municipio de Popayán.
- Mejorar la articulación con otras Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) que están relacionadas directa o indirectamente con la atención de niños, niñas y adolescentes (Por ejemplo, la Comisaría de Familia).
- Mayor empoderamiento por parte de operadores frente a la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF).
- Brindar atención oportuna al volumen de usuarios que demandarán servicios al ICBF, una vez termine el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19.
- Mejorar el funcionamiento del Centro Transitorio





# 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

## Logros:

Gestión oportuna de 485 solicitudes relacionadas con derechos de petición sobre orientación con trámite, quejas, reclamos, ciclos de vida y nutrición, que ingresaron al Centro Zonal Popayán por los diferentes canales de atención que dispuso el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

## Retos:

Fortalecer e implementar medios tecnológicos adecuados para resolver eficazmente las solicitudes de los usuarios sobre conciliación de alimentos, visitas y custodia.

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
<b>Peticiones</b>	Derecho de Petición Orientación con Trámite	371	15 días hábiles
	Diligencias Externas	147	15 días hábiles
	Derecho de Petición Orientación con Trámite – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	80	15 días hábiles
<b>Quejas</b>	Omisión o Extralimitación	2	15 días hábiles
	Maltrato al Ciudadano	3	15 días hábiles
	Parcialidad en Procesos	2	15 días hábiles
<b>Reclamos</b>	Cobros no Autorizados	4	15 días hábiles
	Incumplimiento a Obligaciones Contractuales	25	15 días hábiles
	Mal uso del Producto	2	15 días hábiles
<b>Sugerencias</b>	Hasta el momento no se han presentado	0	0
			15 días hábiles



# 7. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS MESA PÚBLICA ANTERIOR

Compromiso	Responsable		Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Solicitud modificación lineamientos al director Regional ICBF, para GAT Regional escale GAT sede.	GAT y Coordinadora Centro Zonal Popayán Regional Cauca	<b>Cumplido</b>	15/09/2019
convocar a reunión en septiembre, con Defensores de Familia Centros Zonales Regional Cauca. Para ajustes a lineamientos de atención víctimas delito sexual.	GAT Regional cauca	<b>Cumplido</b>	30/09/2019



# 8. 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...





# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

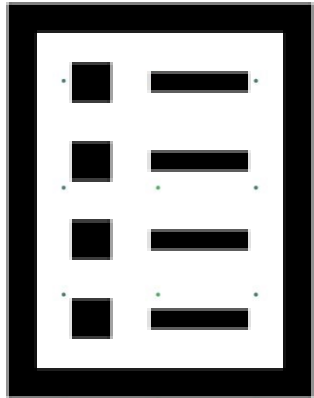
Gobierno  
de Colombia



**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 que compartiremos en el chat del evento.





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**