



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL VALLE DEL CAUCA CENTRO ZONAL JAMUNDI

### COORDINADORA: CAROLINA MORENO ROJAS



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 Jamundí – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa: **“Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia”**
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 ÍNDICE 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”*

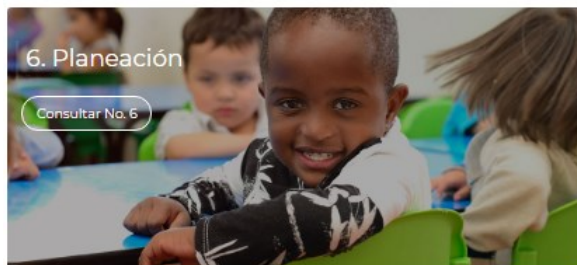
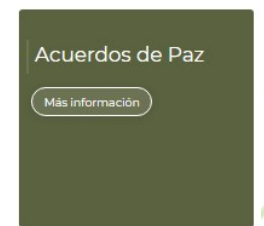
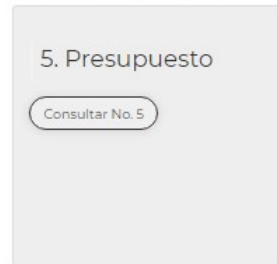
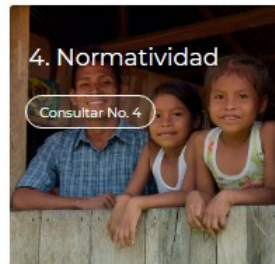
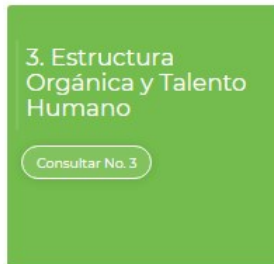
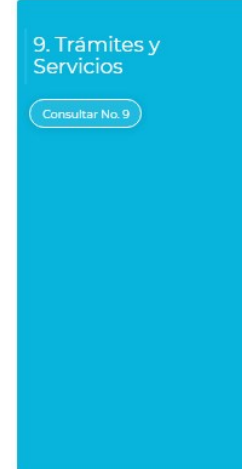
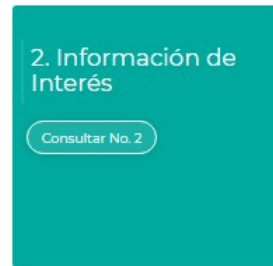
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



## ¿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.

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

- **EN PRIMERA INFANCIA:**

El Instituto Colombia de Bienestar Familiar garantiza la entrega de las Raciones Para Preparar (RPP), a las familias de los niños y niñas usuarios de las diversas modalidades de atención a la primera infancia, las cuales garantizan el 100% de los requerimientos calóricos que el niño necesita durante el día, a corte del mes de Julio se entregaron un total de 7002 RPP, las cuales se entregaron desde el inicio de la pandemia por mes como se relaciona a continuación:

TOTAL ENTREGAS	
MARZO-ABRIL	3240
MAYO	3462
JUNIO	3502
JULIO	3502

Igualmente se garantiza la seguridad alimentaria con la estrategia Hagamos de nuestra casa el lugar más seguro y la plataforma tecnológica Mis Manos te Enseñan, donde por medio de los agentes educativos de las diferentes modalidades se brinda orientaciones a través del acompañamiento telefónico en relación a : alimentación adecuada a niños, niñas de acuerdo a características de su edad; adopción de medidas saludables en relación a la preparación, manipulación, conservación y consumo de los alimentos; brindar los cuidados en salud necesarios tanto para niños y niñas como para madres gestantes; practica de lavado de manos con agua y jabón al menos cada 3 horas; mantener la casa limpia, a través de la correcta desinfección de superficies y realización de adecuado tratamiento a las excretas, alas aguas residuales y los residuos sólidos y finalmente tomar las medidas necesarias para tener agua apta para el consumo humano y aseo personal.

- **EN PROTECCION:**

En relación a las modalidades de atención para protección las cuales se realizan a través de los internados y hogares sustitutos en el municipio de Jamundí, la seguridad alimentaria se garantiza con la entrega de la alimentación diaria a través de 5 tiempos de comidas (desayuno, refrigerio a.m., almuerzo, refrigerio p.m. y cena), al igual que con la implementación de los planes de contingencia en donde se incluyen las medidas pertinentes para que los alimentos sean entregados en cantidad, calidad e inocuidad para garantizar el adecuado aprovechamiento biológico de los alimentos favoreciendo el estado nutricional de las y los beneficiarios atendidos a través de estos servicios.

# 1. Seguridad Alimentaria

Logros:

- Entrega del 100% de RPP para los niños, las niñas y las mujeres gestantes vinculados a las diferentes modalidades de atención.
- Acceso y consumo diario de alimentos en calidad, cantidad e inocuidad.
- Promoción de hábitos y estilos de vida saludable.
- Continuar con la práctica de la lactancia materna.
- Seguimiento al estado de salud de los beneficiarios, especialmente de niñas y niños con desnutrición aguda moderada o aguda severa.
- Vinculación de niños y niñas con problemas de bajo al nacer a programas de Primera Infancia.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo, implementación de las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar

### Logros

- Realización de los ajustes a los proyectos pedagógicos, plan de trabajo y jornadas de reflexión pedagógicas en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 implementando las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar fortaleciendo los procedimientos de planeación pedagógica con las agentes educativas y madres comunitarias, potencializando el seguimiento al desarrollo de los niños, las niñas, las mujeres gestantes y sus familias por medio de acompañamientos remotos.
- Por parte del ICBF REGIONAL VALLE Y CENTRO ZONAL JAMUNDÍ se han enviado piezas pedagógicas con ejemplos para la realización de las diferentes actividades de cuidado y crianza en el hogar donde se refuerza el autocuidado de los niños, niñas y mujeres gestantes, prácticas registradas en la planeación semanal desde las necesidades identificadas por el talento humano de acuerdo con las características socio culturales de cada grupo, potencializando hábitos de vida saludable por medio de la construcción de hábitos alimenticios de calidad, pautas de disciplina enfocadas en el amor y el respeto por la integridad física, psicología y sexual de la población beneficiaria mientras se encuentren en el hogar.
- Por parte de las entidades administradoras de servicio y el talento humano se están implementando estrategias en los territorios urbanos y rurales para garantizar un acompañamiento eficiente con las familias, coordinando horarios y fechas de contacto para el acompañamiento telefónico e implementación de las 14 prácticas de cuidado y crianza: difusión por medios de comunicación digital como correos electrónicos, páginas web institucionales y herramientas como WhatsApp para socialización y conocimiento de la comunidad beneficiaria del material pedagógico a implementar en el marco de la estrategia conjunta con el kit pedagógico y cartilla en la entrega de la RPP.
- Entrega de piezas pedagógicas visuales, con mensajes de motivación por parte de coordinadores, directores de UDS, equipo psicosocial y agentes educativas para las familias, por medio de redes sociales y plataformas digitales, en el caso de la modalidad propia e intercultural por medio de los alcaldes locales debido a las restricciones de la emergencia sanitaria por COVID-19.

# 3. Prevención de violencias

## Logros

- Acompañamiento Psicosocial Priorizado: En el marco de la estrategia *Mis Manos Te Enseñan* se implementó el acompañamiento psicosocial priorizado mediante el cual los profesionales psicosociales de las unidades de servicio han logrado potencializar habilidades para la vida en los procesos de crianza y formación con las familias, promoción y prevención de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, conceptos sobre violencia intrafamiliar, activación de rutas de atención en justicia (FISCALÍA, COMISARÍA DE FAMILIA, ICBF, POLICÍA) y salud (IPS, CENTROS MÉDICOS, HOSPITALES). En el territorio Indígena las autoridades locales son las encargadas de atender los casos de presunta inobservancia o vulneración de derechos.
- En el trimestre se han reportado 10 casos de presunta violencia intrafamiliar a la Comisaría de Familia, con seguimiento priorizado por parte de los equipos psicosociales, logrando una articulación armoniosa con la autoridad administrativa y equipos interdisciplinarios.
- Articulación con las comunidades protectoras de los territorios en el marco de la atención en casa, entre ellas se destaca el cuerpo de Bomberos Voluntarios de Jamundí, juntas de acción comunal, Concejos comunitarios, instituciones educativas, organizaciones comunitarias.
- Se realizó la divulgación a las familias de los directorios actualizados de instituciones competentes en caso de inobservancia, amenaza o vulneración, así como los procedimientos de las distintas instituciones para la atención en el marco de la emergencia sanitaria mediante infografía del Municipio de Jamundí.
- Por parte del ICBF CZ JAMUNDÍ se ha brindado asistencia técnica y acompañamiento a las entidades administradoras del servicio sobre el marco jurídico y rutas de atención en la promoción y prevención de las violencias en el contexto intrafamiliar, de género y comunitarias.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

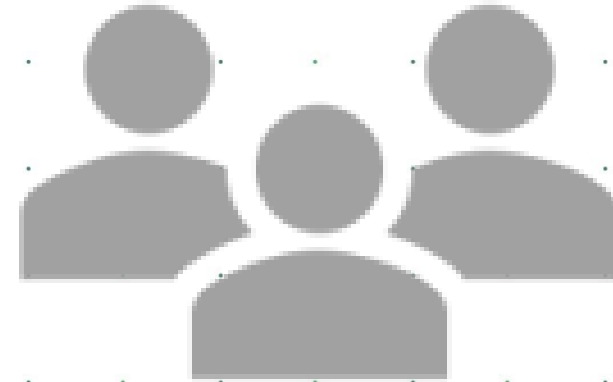
## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- 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



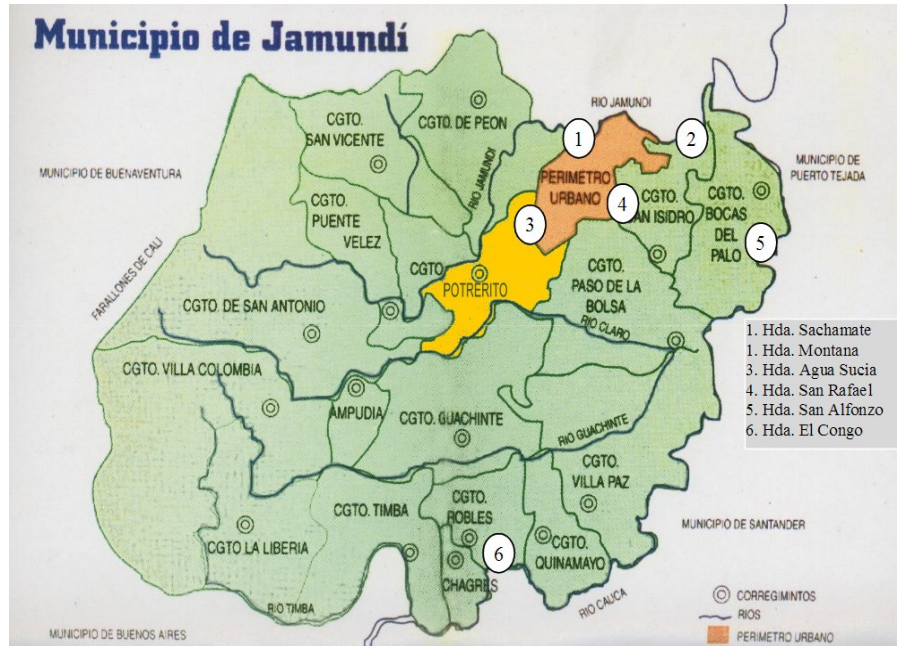
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL JAMUNDI



Municipios de influencia	JAMUNDI	
Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	13	14
Contratistas	8	7
Vacantes	2	2

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	15.032	32.073	167.147
Población Sisbén Por Debajo del Corte	5.180	12.538	84.194

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL VALLE



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ¿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 Jamundí - Valle del Cauca ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

### Mortalidad



12,52

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

Tasa departamental: 11,5 • Tasa Nacional: 16,8

### Vacunación



121

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

Cobertura departamental: 101,4 • Cobertura Nacional: 92,5

### Deserción



11,35

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

Tasa departamental: 8,41 • Tasa Nacional: 6,84

### Víctimas



40,34

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

Porcentaje departamental: 14,27

### Violencia



92,28

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 109,96 • Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicador

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).



## OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL JAMUNDI

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuest o asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuest o comprometi do (Mill)
PRIMERA INFANCIA	128	3.403	\$9.378	138	3.519	\$3.838
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	350	\$150	-	-	-
NUTRICIÓN	-	-	-	-	-	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES		198	\$340	-	130	\$83
PROTECCIÓN	9	266	\$3.636	9	195	\$1.237



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Indicar metodología empleada: virtual**

**Nº de encuestas 142**

**Tema elegido por las partes interesadas**

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

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Aprobación de la dotación en miras a la puesta en marcha del CDI EL RODEO gestión realizada con la Dirección de Primera Infancia –Presidencia de la Republica y Abu Davi.

Ejecución entre el 98 y 99% de la atención programada dentro de los servicios para la vigencia 2019

Adecuación -mejora de las instalaciones de la Unidad de Desarrollo Infantil y ambiente hogar (pabellón) en el Establecimiento de Reclusión – COJAM y adquisición de dotación para la cualificación del servicio y atención a mujeres gestantes PPL y niños y niñas menores de (3) años que conviven con sus madres.

## Retos:

Fortalecer la atención en la Modalidad Comunitaria y Modalidad Familiar Servicio FAMI.

Adecuación y Mejora de infraestructuras de propiedad del Municipio destinadas a la prestación de servicios de Primera Infancia

## PRIMERA INFANCIA. ESTRATEGIA MIS MANOS TE ENSEÑAN, PRÁCTICAS DE CUIDADO Y CRIANZA EN EL HOGAR

### Logros:

- La estrategia minimizó el riesgo de contagio en las comunidades.
- Las prácticas y retos han generado nuevas experiencias en las familias y aprovechamiento del tiempo libre.
- Fortalecimiento de vínculos afectivos y familiares.
- Visualización del desarrollo infantil en la cotidianidad de las familias durante los diferentes momentos como la alimentación, la higiene, el aseo, y la recreación.
- Resignificación y mayor participación de la figura de los hombres en la familia
- Las familias asumen su corresponsabilidad en el desarrollo de las niñas y niños.
- Las familias han descubierto nuevas formas de participar en los procesos de desarrollo de sus niñas y niños y los han involucrado más al interior de sus hogares.
- Se han afianzado los vínculos entre los agentes educativos, las familias y las comunidades.
- El trabajo con comunidades étnicas y dispersas por parte de Regionales, CZ y EAS ha generado posibilidades de creación y movilizaciones técnicas y pedagógicas.
- El talento humano de las regionales y centros zonales han logrado aunar esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niñas y niños con recursos pedagógicos pertinentes y accesibles.

### Retos y dificultades:

- La falta de compromiso de algunos padres, madres de familia y/o cuidadores frente al proceso pedagógico y formativo desde casa.
- En la cartilla MIS MANOS TE ENSEÑAN, se brindan orientaciones a las familias para la implementación de recetas y elaboración de alimentos saludables; pero que debido a la situación económica por la que están atravesando, el poco acceso a ciertos ingredientes no permitió que esta estrategia se llevará a cabo en su totalidad. Por lo cual, se implementó recetas fáciles y saludables desde los alimentos disponibles en los territorios propuestas por las mismas familias.
- La reapertura de algunos sectores de la economía ha llevado a que algunos padres y madres de familia estén regresando a sus trabajos y no atiendan las llamadas por lo cual las agentes educativas y madres comunitarias están tratando de coordinar otras jornadas para garantizar el acompañamiento.
- En zona rural algunas de las familias avisan al talento humano por medio de un mensaje o llamada perdida que ya se encuentran en un lugar con señal para recibir el acompañamiento telefónico. También en zona rural se pueden mover todos dentro de la comunidad se les ha prestado libros/cuentos y se rotan a las familias.
- Las familias de la zona rural dispersa no cuentan con equipos de teléfono inteligentes con acceso a internet, poca cobertura de llamadas, redes sociales ni cámara en sus celulares para registrar las evidencias.

# PRIMERA INFANCIA

2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	149	3655	3655	\$7.853.324.061
%	94.6%	96.82%	96.82%	

# PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
ASOHIVA INPEC 76.26.18.877 - 604	ATENCIÓN A NIÑOS HASTA LOS 3 AÑOS EN ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN A MUJERES INTEGRAL	2	30	30	\$ 109.296.750
RESGUARDO KIWE NASA 76.26.19.180	ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL	12	180	180	\$393.086.610
FUNDACIÓN SAN ANTONIO DE PADUA - 76.26.19.179 FUNDACIÓN DAR AMOR FUNDAMOR - 76.26.19.178	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	876	876	\$2.230.411.369
FUNDACIÓN SAN ANTONIO DE PADUA - 76.26.19.179	CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	466	466	\$1.108.322.098
CORPORACIÓN TALENTUM. 76.26.19.287	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	1	33	33	\$61.675.449
	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	8	303	303	\$556.410.414
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL PREESCOLAR CAIP LOS MANGOS 76.26.18.821	HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	1	48	48	\$90.942.504
UT CRECER JUNTOS 3 76.26.18.820	HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	27	324	324	\$593.004.213
	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	90	1080	1080	\$1.939.956.570
	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)				\$

# PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
76.26.19.226 COOMACOVALLE 76.26.19.227 CLUB DE LEONES	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	315	315	\$120.676.689
	TASA COMPENSATORIA				\$21.030.400

Fuente: [https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras?f%5B0%5D=field\\_date%3A2018&f%5B1%5D=field\\_file\\_categoria%3A7133](https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/metas-sociales-y-financieras?f%5B0%5D=field_date%3A2018&f%5B1%5D=field_file_categoria%3A7133) (16/05/2019)

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

\*En el Programa de Generaciones Étnicas con Bienestar se ofreció Atención a:  
(100) niños y niñas de la comunidad indígena del Resguardo Kiwe Nasa y Cabildo Pueblo Nuevo  
(50) De la comunidad del Barrio El Rodeo  
(50) Del Corregimiento de Robles  
(100) Corregimiento de Timba

\*Esta atención tiene un enfoque en derechos, en curso de vida en el marco y respeto por la identidad cultural y territorial. Es también una estrategia que apoya en el debido aprovechamiento del tiempo libre como factor protector.

## Retos:

\*La implementación de procesos relacionados con los Derechos sexuales y reproductivos y en Prevención del Embarazo en Adolescentes dentro de las comunidades indígenas en virtud de las diferencias que existen en la cosmogonía de las comunidades quienes perciben estos procesos como amenazantes para la pervivencia de su población y cultura.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

Aprobación de proyecto con Comunidad Étnica del cual se celebró contrato de aporte.

## Retos:

Las proyecciones para la atención en los territorios indígenas en el contexto de las Alertas Tempranas. Dificultades de orden público que dificultan y elevan costos de atención.

# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

---

## Retos:

EN EL CENTRO ZONAL JAMUNDÍ  
NO SE CUENTA CON  
PROGRAMAS DE ATENCIÓN PARA  
MIL DIAS EN ESTA VIGENCIA.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS- SRD

\*Se recibieron aproximadamente **643** peticiones al **31 de Diciembre del 2019** entre SRD y RAVD.

Las SRD por los siguientes motivos:

- Abandono
- Apoyo a madres gestantes
- Atención a NNA hasta los tres años de edad en establecimiento de reclusión de mujeres
- Carece de representante legal
- Hechos victimizantes en el marco del conflicto armado
- Incumplimiento de visitas y custodias
- Otorga consentimiento para adopción
- Situación de permanencia en calle
- Situación de trabajo infantil
- Situación de vida en calle
- Víctima de uso, porte, manipulación o lesión por pólvora
- Violencia física, psicológica y/o negligencia
- Violencia sexual

De estas peticiones **435** fueron SRD, de las cuales **133** se relacionan con violencia sexual:



# PROTECCIÓN

## REPORTES DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS RAVD

Por los motivos de :

- Situación de alta permanencia en calle
- Situación de Trabajo Infantil
- Violencia Física, psicológica y/o negligencia
- RAVD **206** de los cuales
- **196** fueron violencia física, psicología y/o negligencia.



# PROTECCIÓN

## Logros:

- \*Se generaron entornos de protección, a las familias de NNA usuarios de nuestros servicios, padres de familia de las IE y de la comunidad en general a través del Programa de Orientación familiar Escuela para Familias, donde se brindaron herramientas de auto cuidado y crianza efectiva a 120 familias en la vigencia.
- \*Se logro una adecuada articulación del sistema Nacional de Bienestar Familiar y con ello mayor cobertura e integralidad en la atención.

## Retos:

- \*Continuar generando las atenciones a nuestros NNA con situaciones de V y A de sus Derechos durante el periodo de Aislamiento preventivo por Pandemia de Covid 19, aun en las limitaciones que ello ha generado para la atención.
- \*Llegar a todos los sectores que se encuentran en nuestra área de influencia.



# 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

Se da respuesta oportuna y Eficiente al Ciudadano, dentro de los Términos de ley Establecidos

## Retos:

Poder dar Respuesta de manera eficiente y eficaz a las solicitudes de los ciudadanos, dentro de los términos de Ley Establecidos. Quejas (15) días hábiles, Sugerencias (15) días hábiles, Reclamo (15) días hábiles, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos (3) días hábiles, peticiones de interés general y particular ( 15) días hábiles, peticiones de documento e información (10) días hábiles, peticiones entres autoridades ( 10) días hábiles y las consultas ( 30) días hábiles.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Solicitud de Restablecimiento de Derechos.</li> <li>2.Tramite de Atención Extraprocesal.</li> <li>3.Inobservancia de Derechos.</li> <li>4.Atención por Ciclos de Vida y Nutrición.</li> <li>5.Quejas, Reclamos y Sugerencias.</li> <li>6.Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos.</li> <li>7.Tramite Búsqueda de Origen.</li> <li>8.Solicitud de Restablecimiento de Derechos otras autoridades.</li> </ol>	<p>Durante el periodo de año 2019. Ingresaron al Centro Zonal Jamundí</p> <p>2. 172 Peticiones.</p>	<p>se dio respuesta dentro de los términos de ley establecidos. Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos (3) días hábiles, peticiones de interés general y particular ( 15) días hábiles, peticiones de documento e información (10) días hábiles, peticiones entres autoridades ( 10) días hábiles y las consultas (30) días hábiles</p>

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Quejas	<p>Ingresaron por los siguientes motivos: Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio, Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones, Maltrato al Ciudadano, Parcialidad en procesos, Omisión o extralimitación de deberes o funciones.</p>	<p>Durante el periodo 2019 Ingresaron 18 Quejas, al Centro Zonal Jamundí</p>	<p>Se dio respuesta dentro de los 15 días hábiles, términos establecidos por la ley.</p>

	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Reclamos	Ingresaron por los siguientes motivos: Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes, Demora en los pagos, Maltrato a Usuarios del Programa, Incumplimiento en Calidad de producto o servicio, Incumplimiento de Obligaciones, Mal uso del producto, Demora en la asignación de cupos, Incumplimiento en la minuta, Instalaciones Físicas Inadecuadas	Durante el periodo 2019 Ingresaron 31 Reclamos, al Centro Zonal Jamundí	Se dio respuesta dentro de los 15 días hábiles, términos establecidos por la ley

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Sugerencias	Ingresaron por los siguientes Motivos: Felicitaciones y Agradecimientos, Infraestructura física y tecnológica.	Durante el periodo 2019 Ingresaron 2 Sugerencias, al Centro Zonal Jamundí	Se dio respuesta dentro de los 15 días hábiles, términos establecidos por la ley



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Realizar charlas dirigidas a adolescentes vinculados a modalidad hogares sustitutos referidos a derechos y deberes (en el marco de proyecto de vida).	CZ JAMUNDI	01/11/2019
Gestionar ante el Hospital Piloto Jamundí, el tramite de asignación de citas medicas y odontológicas a beneficiarios de la modalidad Hogares Sustitutos con un enfoque diferencial	CZ JAMUNDI	15/07/2019



# 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

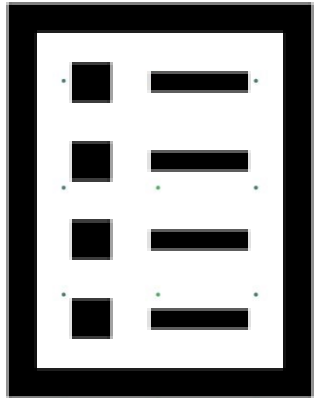
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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**