

RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS REGIONAL ARAUCA

Advertencia:

En la Rendición Pública de Cuentas no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:

...PARÁGRAFO. Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.

No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

Juliana Pungiluppi Leyva
Directora General

Rosa Audelina Cisneros Garrido
Director(a) Regional Arauca

Arauca, 29 de Octubre de 2019



RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS REGIONAL ARAUCA

Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Rendición Pública de Cuentas
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Regional Arauca – Contexto
6. Adquisición de bienes y servicios
7. Primera Infancia
8. Niñez y Adolescencia
9. Familia Y Comunidades
10. Nutrición
11. Protección
12. Peticiones: quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
13. Compromisos adquiridos en el nivel zonal
14. Compromisos Rendición Pública de Cuentas (Nivel Regional)
15. Canales y medios para atención a la ciudadanía
16. Línea anticorrupción y página web
17. Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas
18. Cierre



Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

¿Que es rendir cuentas?*

“La rendición de cuentas es un derecho al diálogo”
Andreas Schedler

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48. DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la **búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública** y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.



Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

Participación

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para **evaluar la gestión realizada y sus resultados** con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

Transparencia institucional

Ley 1712 de 2014. ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

...

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

...



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

Ley anticorrupción

Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

a) **Convocar a audiencias públicas;**

...

e) Apoyar los **mecanismos de control social** que se constituyan;

f) Aplicar **mecanismos que brinden transparencia** al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo **tendrán que rendir cuentas** de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.



RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

Rendición Pública de Cuentas (RPC)

En el nivel Nacional y Regional, es un proceso mediante el cual se informa, se dialoga sobre la gestión y decisiones, sustentando en público la efectividad o no de la gestión institucional. Presentación explícita y normalmente por escrito de los resultados obtenidos por una institución durante un periodo de gestión.



ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, 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.



El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018

VISIÓN

Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

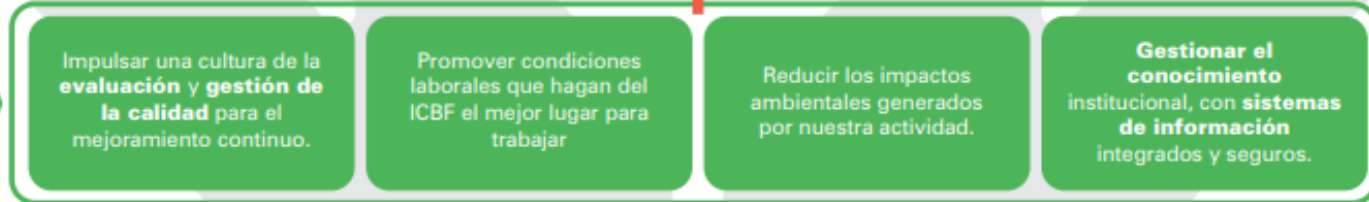
MISIÓN

Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

EN LA PERSPECTIVA DE SERVICIOS
Trabajamos para

EN LA PERSPECTIVA DE PROCESOS
Tenemos un Sistema de Gestión que propende por:

EN LA PERSPECTIVA DE ALIADOS Y SOCIEDAD
Buscamos:



Articular las instancias del **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar** y del **Sistema Nacional de Bienestar Familiar**.

Trabajar con **transparencia y buen gobierno** para promover el **control social** y la **participación ciudadana**.

PERSPECTIVA FINANCIERA

Hacer un **uso eficiente** de los recursos de los niños, niñas y adolescentes, porque son sagrados



Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



REGIONAL ARAUCA



Centros Zonales

Regional, Centro Zonal Arauca, Saravena y Tame.

| Funcionarios | Dic - 2018 | Sep - 2019 |
|--------------------|------------|------------|
| Personal de Planta | 67 | 68 |
| Contratistas | 61 | 66 |
| Vacantes | 8 | 8 |

| Cifras poblacionales | Primera Infancia (0 - 5 años) | Niñez y Adolescencia (6 - 17 años) | Total población |
|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Proyección de población 2018 - DANE | 39.664 | 74.538 | 114.202 |
| Población Sisbén | 14.174 | 5.082 | 19.256 |



BIENESTAR FAMILIAR

CONTEXTO REGIONAL 2019

- Alta rotación del personal de entes territoriales para desarrollo misional del SNBF

Político



- Recorte presupuestal para las Entidades Publicas.
- Bajo desarrollo socioeconómico en la Región y el Departamento.

Económico



Alta migración de Población Venezolana

Social



- Ausencia de los gestores ambientales, empresas y/u organizaciones autorizadas para la recolección, aprovechamiento y disposición final de los residuos
- Ola Invernal

Ambiental



- La población en general del departamento está acostumbrada a asistir a cada uno de las entidades adelantar cualquier tipo de trámite que requiera en los horarios de 8:00 a 12:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 p.m.

Cultural



APROPIACION VIGENTE CORTE AGOSTO REGIONAL ARAUCA

| Vigencia | Presupuesto | | |
|-----------|----------------|-------------------|----------------|
| | Funcionamiento | Inversión | Total Vigencia |
| 2018 | 128.070.935.00 | 37.973.382.980.00 | 38.101.453.915 |
| 2019 | 133.556.613.00 | 35.892.853.811.00 | 36.026.410.424 |
| Variación | 4,28% | - 5,47% | -5,44% |

Nota: Los datos corresponden a corte 31 de agosto de 2019.



APROPIACION VIGENTE REGIONAL ARAUCA

| Vigencia | Presupuesto | | |
|-----------|----------------|----------------|----------------|
| | Funcionamiento | Inversión | Total Vigencia |
| 2018 | 147.514.405 | 41.213.966.568 | 41.361.480.973 |
| 2019 | 133.556.613 | 35.892.853.811 | 36.026.410.424 |
| Variación | -9,46% | -12,91% | -12,88% |

Nota: Los datos corresponden a corte 31 de Diciembre de 2018 Vs 31 agosto 2019.



EJECUCION META SOCIAL Y FINANCIERA REGIONAL ARAUCA

| 2018 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|----------------------|----------|--------|----------|-------------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 943 | 21.077 | 26.779 | \$ 41.361.480.973 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 1.004 | 27,721 | 33,341 | \$ 41.168.072.277 |

| 2019 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|------------------------|----------|--------|----------|-------------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 558 | 19.343 | 23,700 | \$ 35,892,853,811 |
| EJECUCIÓN CORTE AGOSTO | 551 | 19.211 | 29.311 | \$ 35.577,679,766 |



ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

| Tipo de contrato | 2018 | Valor | 2019 | Valor |
|---|------------|-------------------------|------------|-------------------------|
| Contratos de Aporte | 54 | \$37.883.665.893 | 48 | \$28.994.226.313 |
| Contrato Prestación Servicios Profesionales | 63 | \$2.060.157.387 | 67 | \$2.244.546.801 |
| Contrato Prestación de Servicios | 8 | \$103.443.666 | 12 | \$712.941.227 |
| Otros - Funcionamiento | 20 | \$152.792.530 | 9 | \$252.095.036 |
| TOTAL | 145 | \$40.200.059.476 | 136 | \$32.203.809.377 |

PRIMERA INFANCIA

| 2018 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|----------------------|----------|-------|----------|------------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 287 | 12003 | 12003 | \$29.311.688.998 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 291 | 11998 | 11998 | \$29.311.688.998 |
| % | 100% | 99,9% | 99,9% | 100% |

| 2019 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|------------------------|----------|-------|----------|------------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 290 | 12039 | 12039 | \$24.338.027.078 |
| EJECUCIÓN CORTE AGOSTO | 292 | 11991 | 11991 | \$21.017.525.554 |
| % | 100% | 99,6% | 99,6% | |



PRIMERA INFANCIA

| Servicio | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|--|----------|-------|----------|-------------------|
| ATENCIÓN PROPIA E INTERCULTURAL | 17 | 465 | 466 | \$ 881.262.268 |
| CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL | 6 | 840 | 840 | \$1.866.894.030. |
| CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL | 19 | 2060 | 2060 | \$4.257.516.711 |
| DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL | 176 | 7050 | 7050 | \$ 11.237.792.946 |
| HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL | 13 | 156 | 156 | \$ 200.247.158 |
| HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T) | 55 | 660 | 660 | \$ 893.082.402 |
| HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL | 6 | 760 | 760 | \$ 1.642.959.639 |
| TASA COMPENSATORIA | | 302 | | \$ 37.770.400 |



PRIMERA INFANCIA



| Código | Indicador | Meta | Numerador | Denominador | Resultado | % avance | Rango |
|-----------|--|------|-----------|-------------|-----------|----------|--------|
| M1-PM1-16 | Porcentaje de niños y niñas de las modalidades de Primera Infancia, reportados al Ministerio de Educación para la matrícula al sistema educativo. | 100% | 1846 | 1846 | 100% | 100% | Óptimo |
| M1-PM1-15 | Porcentaje de cupos contratados en los servicios de atención integral a la Primera Infancia, con registro de ejecución en MSyF durante la vigencia | 100% | 11175 | 11175 | 100% | 100% | Óptimo |



BIENESTAR FAMILIAR

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Se logro la Ampliación de 150 cupos para la regional Arauca de acuerdo a los compromisos adquiridos del taller construyendo país.
- Cualificación al talento humano de las Entidades administradoras de servicio en Diplomado en Educación y Desarrollo Psicoafectivo 65 agentes educativas, casita de música 9 madres comunitarias, Curso de Modelo de Acompañamiento pedagógico Situado MAS + Étnico 30 agentes educativas.
- Se brindó asistencia técnica a todos los comités de control social de la regional Arauca.
- Sensibilización en la comunidades indígenas para la implementación del esquema de vacunas y la realización de controles prenatales.
- Prestación de los servicios de primera infancia a 809 beneficiarios migrantes.
- Se ha logrado un 80% del cumplimiento de las acciones de asistencia programadas para la vigencia.
- Se logro realizar visita de aplicación de instrumento para la verificación de condiciones de calidad a los servicios de atención a la primera infancia a las 292 unidades de servicio y las 19 entidades administradoras de servicio de la regional Arauca.



PRIMERA INFANCIA

Retos:

- Ampliación de cobertura de los programas de primera infancia.
- Lograr la cobertura de prestación del servicio del 100% de las comunidades indígenas del Departamento de Arauca en aras de mejorar las condiciones de vida.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

| 2018 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|----------------------|----------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 176 | 4.800 | 4.800 | \$2.185.065.800 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 176 | 4.800 | 4.800 | \$2.185.065.800 |

| XXXX - 2019 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|-----------------------------------|----------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 196 | 5.825 | 5.825 | \$2.739.355.360 |
| EJECUCIÓN CORTE 30 AGOSTO DE 2019 | 196 | 5.825 | 5.825 | \$2.739.355.360 |



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

| Servicio | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|--|----------|-------|----------|---------------|
| ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ESPECIFICOS - EPRE | 43 | 850 | 850 | \$675.286.410 |
| ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE EMBARAZO ADOLESCENTE | 1 | 75 | 75 | N/A |
| GENERACIONES CON BIENESTAR | 100 | 2.500 | 2.500 | \$742.793.750 |
| GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR | 56 | 1.400 | 1.400 | \$885.637.200 |
| GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR | 40 | 1.000 | 1.000 | \$435.638.000 |



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Construcción y fortalecimiento del mapa de riesgo de las comunidades abordadas, a fin de identificar los sectores y situaciones que exponen a los niños, niñas y adolescentes a la vulneración de sus derechos, así como a riesgos psicosociales.

Retos:

1. Cumplir con el 100% de los objetivos que plantea el Programa Generaciones con Bienestar (Tradicional y Rural) y la Estrategia de Prevención de Riesgos Específicos – EPRE
2. Visibilizar las modalidades de atención a partir de la intervención realizada con población usuaria con la población objeto de atención y con las Instituciones que conforman el SNBF



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

Se promueve la participación en encuentros masivos con la finalidad de alcanzar una apropiación activa por parte de los niños, niñas y adolescente de forma individual y grupal al realizar actividades como dramatizados, coplas, rimas, adivinanzas, bailes o danzas, rumbaterapias.

Retos:

3. Superar obstáculos que se presentan en el territorio con el préstamo de los espacios para adelantar las diferentes actividades.
4. Dejar capacidad instalada en el territorio.
5. Vincular de manera asertiva a las familias.



FAMILIAS Y COMUNIDADES

| 2018 | Cupos | Usuarios | Valor |
|----------------------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 2,782 | 7,836 | \$2,423,311,903 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 2,782 | 7836 | \$2,423,311,903 |

| 2019 | Cupos | Usuarios | Valor |
|------------------------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 1,660 | 4,980 | \$1,437,215,584 |
| EJECUCIÓN CORTE agosto | 1,566 | 5,515 | \$619,669,523 |



FAMILIAS Y COMUNIDADES

| Servicio | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|--|----------|-------|----------|---------------|
| FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ | 7 | 1080 | 3240 | \$406,377,648 |
| TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR | 4 | 456 | 1691 | \$213,291,875 |
| UNIDADES DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A FAMILIAS - UNAFAS | 1 | 30 | 121 | \$ |



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Cobertura en los 7 municipios del Departamento mediante la modalidad Familias con Bienestar para La Paz.
- Atención a comunidades indígenas en los cuatro principales municipios con mayor población étnica (Tame, Fortul, Cubará y Arauquita).
- Acompañamiento a familias con niñas, niños o adolescentes en situación de discapacidad, mediante la modalidad UNAFA (Unidades de Apoyo y Fortalecimiento a Familias).
- Procesos con enfoque territorial y diferencial, mediante el fortalecimiento de las capacidades familiares, desde el modelo preventivo de factores de riesgo y generación de entornos protectores.

Retos:

- Mantener la cobertura propuesta de 1660 familias atendidas en todo el Departamento, a través de las diferentes modalidades.
- Fomentar procesos permanentes de fortalecimiento de las capacidades de las familias, como agentes de transformadores de las realidades, en pro de identificar factores de riesgo, generar entornos protectores y mejorar la calidad de vida en los diferentes territorios.
- Promover en las comunidades procesos de auto gestión, veeduría y construcción de políticas públicas que den respuestas a sus diversas necesidades.
- Identificar e intervenir de manera preventiva con los factores de riesgo que promueven el desplazamiento de las comunidades indígenas a los centros poblados, con ello la alta permanencia en calle, situación de vida en calle y consumo de SPA.
- Promover el fortalecimiento cultural de los pueblos indígenas habitantes en el departamento.
- Implementar estrategias de intervención familiar que permitan reducir las diferentes formas de violencias.



NUTRICIÓN

| 2018 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|----------------------|----------|-------|----------|----------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 1 | 160 | 160 | \$ 583,153,636 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 1 | 160 | 16 | \$ 575,983,155 |
| % | | | | 99 % |

| 2019 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|------------------------|----------|-------|----------|----------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 2 | 300 | 426 | \$ 546,631,738 |
| EJECUCIÓN CORTE AGOSTO | 2 | 300 | 426 | \$ 176,836,897 |
| % | | | | 32 % |



NUTRICIÓN



| Código | Indicador | Meta | Numerador | Denominador | Resultado | % avance | Rango |
|--------|--|------|-----------|-------------|-----------|----------|--------|
| PA-162 | Número de agentes educativos capacitados que participan en la estrategia de información, educación y comunicación para la promoción de hábitos y estilos de vida saludables. | 408 | 9 | 408 | 9 | 2,2 % | Óptimo |



NUTRICIÓN

Logros: *El 75% de la población atendida es del área rural o rural dispersa; y el 25% restante vive en asentamientos y/o invasiones y barrios en las zonas periféricas de algunos municipios. Lo que permite evidenciar la priorización en la atención a comunidades con altos índices de vulneración socioeconómica.

*Aproximadamente el 35% de la población atendida es de nacionalidad Venezolana; contribuyendo con esto a la atención de personas que se encuentran en un estado de vulnerabilidad, debido a su situación migratoria.

*El 11% de la población atendida pertenecen a resguardos indígenas de los municipios de Arauquita y Tame.

*Se ha contando con una sobresaliente aceptación y destacable participación de las familias vinculadas a la modalidad, tanto en el proceso de atención en casa (visitas familiares), como en los encuentros grupales.

*Puesta en marcha de hábitos saludables por parte de algunas las familias participantes de la modalidad; demostrando interés y corresponsabilidad en los compromisos que son acordados con el equipo de trabajo y que van a permitir el fortalecimiento familiar como entorno protector.

*La modalidad ha contado con una constante, oportuna y agradable colaboración de líderes comunitarios en los territorios donde se implementan las actividades; sobre todo en las zonas rurales.

Retos: * La oportunidad de acceso para la atención a determinadas zonas debido a: condiciones de dispersión, características geográficas y presencia de grupos armados ilegales que alteran el orden público (principalmente en los municipios de Fortul y Saravena).

*Lograr un mejoramiento y "mantenimiento" adecuado de los participantes, en un periodo tan corto de atención, como son 4 meses; en el caso de los niños y las niñas. Como también lograr la puesta en marcha de todas las acciones que indica el manual operativo en la etapa de desarrollo, en un periodo tan corto.

*Lograr el ingreso a modalidades de primera infancia y/u otra oferta social; una vez son egresados los participantes de la modalidad; con el objetivo de garantizar el mantenimiento y sostenibilidad de la recuperación nutricional que se logre con la intervención en 1000 días.

*El movimiento pendular de la población migrante que es atendida en la modalidad.



PROTECCIÓN

| 2018 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|---------------------------|----------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN FINAL | 296 | 505 | 1398 | \$4.923.179.857 |
| CONSOLIDADO ATENCIÓN | 357 | 579 | 831 | \$4.770.677.365 |
| ATENCIÓN UNIDADES MÓVILES | | | 6.746 | |
| % | | | | 97% |

| 2019 | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|---------------------------|----------|-------|----------|-----------------|
| PROGRAMACIÓN VIGENTE | 266 | 492 | 1403 | \$3.683.239.127 |
| EJECUCIÓN CORTE AGOSTO | 259 | 459 | 671 | \$2.250.752.886 |
| ATENCIÓN UNIDADES MÓVILES | | | 5.513 | |
| % | | | | 61% |



PROTECCIÓN EJECUCION CORTE AGOSTO

| Servicio | Unidades | Cupos | Usuarios | Valor |
|--|----------|-------|----------|-----------------|
| HOGAR SUSTITUTO | 74 | 199 | 342 | \$1.614.260.429 |
| INTERVENCION DE APOYO – APOYO PSICOSOCIAL | 1 | 50 | 82 | \$99.189.645 |
| CASA HOGAR | 1 | 12 | 26 | \$81.146.971 |
| HOGAR GESTOR | 177 | 177 | 180 | \$370.222.381 |
| LIBERTAD VIGILADA Y ASISTIDA –SRPA- | 1 | 2 | 2 | \$3.818.299 |
| CENTRO TRANSITORIO –SRPA- | 1 | 3 | 23 | \$9.997.353 |
| EXTERNADO MEDIA JORNADA | 1 | 2 | 2 | \$2.054.163 |
| EXTERNADO JORNADA COMPLETA | 1 | 4 | 4 | \$4.054.288 |
| INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA -SRPA | 1 | 10 | 10 | \$35.470.246 |
| SEMICERRADO INTERNADO –SRPA- | 1 | 4 | 4 | \$30.539.111 |



PROTECCIÓN



| Código | Indicador | Meta | Numerador | Denominador | Resultado | % avance | Rango |
|--------|--|------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|
| PA-31 | Porcentaje de adolescentes y jóvenes declarados en adoptabilidad que estén vinculados a educación media y/o procesos de formación para el trabajo y desarrollo humano y/o formación técnica, tecnológica o universitaria. | 100% | 1 | 1 | 100% | 100% | Optimo |
| PA-32 | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal definida en los términos de ley. | 100% | 194 | 199 | 97.5% | 97,5% | En riesgo |
| PA-34 | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes víctimas del desplazamiento forzado por conflicto armado y otros hechos victimizantes asociados al desplazamiento, en riesgo de desplazamiento o víctima de desastre, con proceso de acompañamiento familiar por las Unidades Móviles. | 100% | 3.086 | 2.560 | 12.5% | 120.5% | Optimo |

PROTECCIÓN



| Código | Indicador | Meta | Numerador | Denominador | Resultado | % avance | Rango |
|--------|---|------|-----------|-------------|-----------|----------|--------|
| PA-40 | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes CON características y necesidades especiales, con familia asignada. | 80% | 7 | 7 | 100% | 100% | Optimo |
| PA-41 | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que cumple con el número de informes de seguimientos post adopción | 95% | 28 | 28 | 100% | 100% | Optimo |



PROTECCIÓN

Logros:

- Articulación con agentes de cooperación internacional para la dotación de las modalidades de restablecimiento de derechos Casa Hogar
- Fortalecimiento de las Madres sustitutas mediante encuentros y jornadas de asistencia técnicas
- Apertura de nuevas unidades de servicio en las modalidades de hogar sustituto

Retos:

- Garantizar mediante acciones de movilización del SNBF la permanencia de la red de hogares de paso en los municipio del Departamento
- Realizar apertura de nuevas modalidades de restablecimiento de derechos que permitan dar atención a los retos que plantea la crisis migratoria
- Mejorar la atención con enfoque diferencial étnico en las modalidades de restablecimiento de derechos
- Gestión de talento humano para los equipos de defensoría



Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

| Tipo | Total 2018 | Principales motivos | 2019 (Enero – Agosto) |
|----------------------------------|------------|---|-----------------------|
| Peticiones | 5844 | Alimentos | 4.469 |
| | | Custodia y cuidado personal | |
| | | Filiación | |
| Quejas | 24 | Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones. | 10 |
| | | Maltrato al Ciudadano | |
| | | Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio) | |
| Reclamos | 51 | Incumplimiento de Obligaciones | 36 |
| | | Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes | |
| | | Incumplimiento en Calidad de producto o servicio | |
| Sugerencias | 2 | Servidores Públicos | 6 |
| Reporte de amenaza o vulneración | 345 | Maltrato físico | 201 |
| | | Maltrato por negligencia | |
| | | Situación de trabajo infantil | |

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

1. Cumplimiento del Protocolo de atención presencial reflejado en cero quejas por mala atención.
2. Un ICBF más cercano a la comunidad, atención preferencial y mejora en infraestructura

Retos:

1. Descentralizar el punto de atención Regional del Zonal
2. Alcanzar el resultado óptimo de los indicadores de gestión del Proceso de Relación con el Ciudadano.
3. Realizar gestión con calidad del servicio en cada uno de los puntos de atención del ICBF Regional Arauca .



BIENESTAR
FAMILIAR

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL NIVEL ZONAL

Centro Zonal: Saravena

| Compromiso | Responsable | Fecha a ejecutarse | Avance (Ejecutado / Pendiente) |
|---|---------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Gestión para Capacitación a Madres de los Hogares Comunitarios de Bienestar | Coordinadora Cz Saravena. | 30/08/2019 | Ejecutado |
| Articular acciones con EMPI para operatividad y seguimiento de casos de niños indígenas en situación de Calle. | Coordinadora Cz Saravena. | 30/08/2019 | Ejecutado |
| Gestión ante el Ente Territorial para que desde los Comités de Convivencia se logre mejorar la responsabilidad de padres, madres hacia los hijos por la repetida negligencia. | Coordinadora Cz Saravena. | 30/08/2019 | Ejecutado |



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



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 priorizados 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

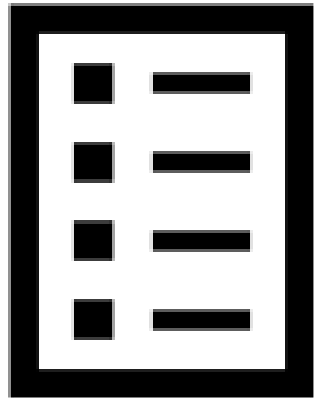
Página web: www.icbf.gov.co



- 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...



EVALUACIÓN RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS



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



¡Gracias!



**BIENESTAR
FAMILIAR**