

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL MACIZO COLOMBIANO

Advertencia:

En la Mesa Pública 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

James Ney Ruiz Gomez
Director Regional Cauca

Lida Yanet Burbano
Coordinadora Centro Zonal Macizo Colombiano

San Sebastián, 23 de agosto de 2019



MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL MACIZO COLOMBIANO.

Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Macizo Colombiano – Contexto
6. Primera Infancia
7. Niñez y Adolescencia
8. Familia Y Comunidades
9. Protección
10. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
11. (Atención de niñas y niños menores de 6 años en hogares infantiles, Centros de Desarrollo Infantil, Jardines)
12. Compromisos adquiridos
13. Canales y medios para atención a la ciudadanía
14. Línea anticorrupción y página web
15. Evaluación de la Mesa Pública
16. 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.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, 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.



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.



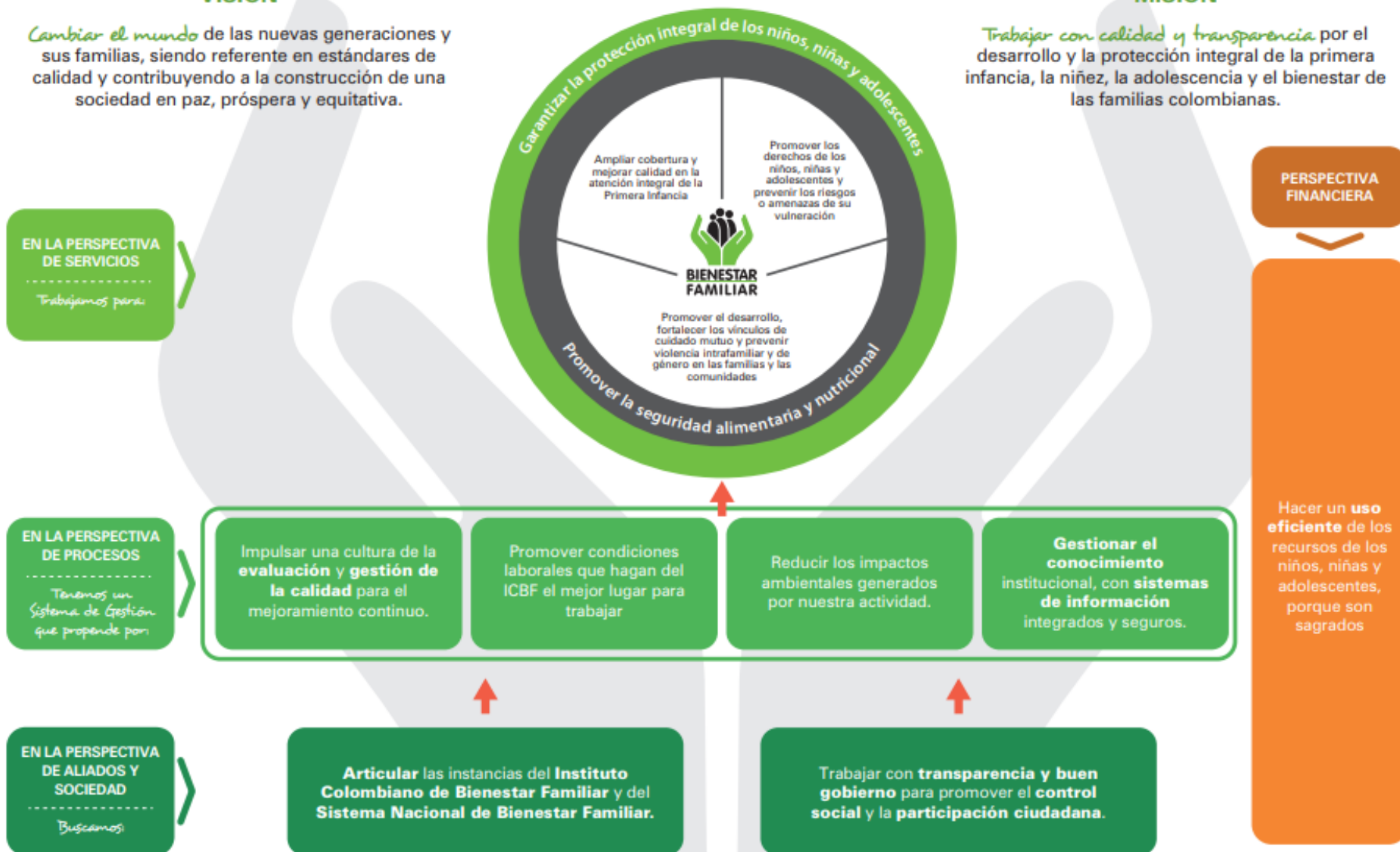
MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018

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.

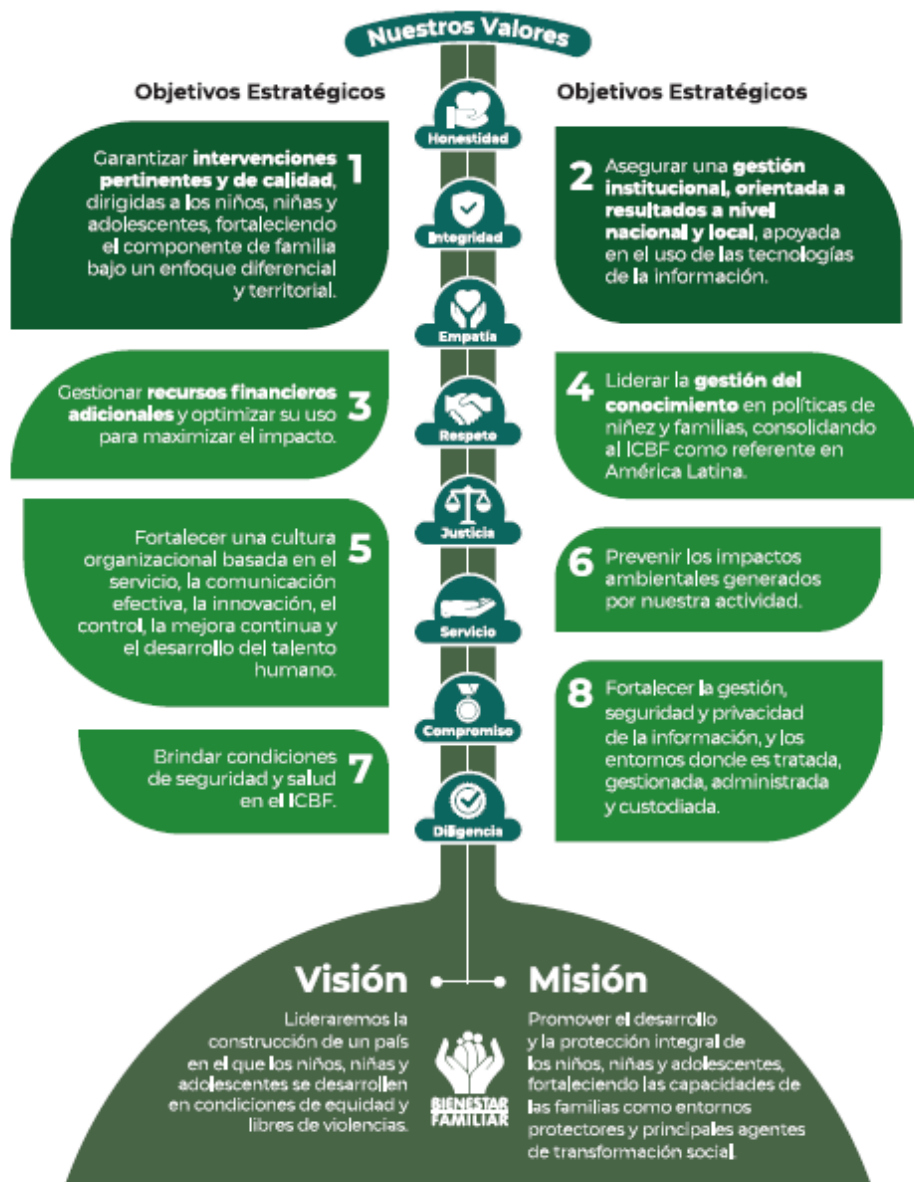
MISIÓN

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.



Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



CENTRO ZONAL MACIZO COLOMBIANO



Municipios de influencia

Almaguer, Bolívar, La Vega, San Sebastián, Santa Rosa

Funcionarios	Dic - 2018	XXX - 2019
Personal de Planta	15	15
Contratistas	11	10
Vacantes		

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	6372	12704	19076
Población Sisbén	5879	12305	18184



BIENESTAR FAMILIAR

CONTEXTO CENTRO ZONAL MACIZO COLOMBIANO

•Dentro del área de influencia del Centro Zonal Macizo Colombiano se tiene:

- Almaguer
- Bolívar
- La Vega
- San Sebastián
- Santa Rosa

Político



•La agricultura y la ganadería son las actividades económicas más importantes. Entre los cultivos más relevantes, están: café, maíz, caña panelera, papa, quinua frutales entre otros. Existe una buena producción de ganados vacuno, porcino, equino.

Económico



•El Macizo cuenta con una amplia diversidad étnica; habitan blancos, indígenas y mestizos que garantiza su diversidad cultural. Los indígenas yanaconas luchan por preservar su cultura y reclaman la ampliación de sus territorios para organizar su actividad agrícola, mientras que las comunidades de blancos y mestizos se han apropiado e identificado culturalmente como “gente del Macizo”, que incluye los campesinos y colonos que llegaron bajo diversas circunstancias.

Social



•El Macizo Colombiano es la más grande y bella estrella fluvial colombiana. Un ringlete de aguas nacientes: el Magdalena y el Cauca marcan el norte; el Caquetá corre hacia el oriente y el río Patía va hacia el occidente. Es un gran nudo de montañas, cuna de cuencas y paso de caminos.

Ambiental



•En términos culturales hay semejanzas en cuanto a la actividad recreativa, deportes y fiestas de carácter religioso. Todas las comunidades asentadas en la zona tienen como eje principal de las festividades al Santo Patrono, al cual han dedicado el pueblo para su cuidado.

• En la parte cultural se destacan los globos de papel donde Bolívar Cauca tiene el récord Giner del globo mas grande del mundo.

Cultural



CENTRO ZONAL MACIZO COLOMBIANO

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	482	6390	8505	\$12.542.873.270
CONSOLIDADO ATENCIÓN	471	6272	7707	\$12.241.258.192
%				

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	429	5017	5044	\$10.288.345.720
EJECUCIÓN CORTE MAYO	350	5316	5996	\$8.849.599.405
%				

PRIMERA INFANCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	384	6890	8585	\$12.542.873.270
CONSOLIDADO ATENCIÓN	379	4385	4805	\$11.317.674.037
%86				

FEBRERO- 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	379	4937	4937	\$9.602.131.500
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	361	4032	4091	\$4.324.842.751
%				



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
CORPORACION UNIVERSITARIA AUTONOMA DEL CAUCA (19003082019)	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	115	1754	1754	\$3220.936.850
FUNDACION ESPERANZA Y AMOR - 19262018-490, ASOCIACION ALMAGUER- 19262018-491, ASOCIACION BOLIVAR – 19262018-502, ASOCIACION SAN LORENZO 19262018-479, ASOCIACION CHALGUAYACO 19262018-521, ASOCIACION EL MORRO -19262018-551, ASOCIACION BARRIO SUR FAMI 19262018-532, ASOCIACION SANTA JUANA – 19262018-510, ASOCIACION BAMBOLEO -19262018-536, ASOCIACION SANTIAGO 19262018-503, ASOCIACION CASITA DE SUEÑOS 19262018-522, ASOCIACION SANTA ROSA 19262018-539	HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	8	264	264	\$500.183.772
	HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	28	420	420	\$703.293.780
	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	224	2240	2240	\$4.561.718.336
HOGAR INFANTIL LA VEGA -19001802019, H I SAN SEBASTIAN-19001922019, HOGAR INFANTIL SANTA TERESITA -19001732019, HOGAR INFANTIL ALMAGUER - 19001902019	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	259	259	\$615.998.762



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-112	Porcentaje de cupos contratados en los servicios de atención integral a la Primera Infancia, con registro de ejecución en MSyF durante la vigencia	100%	1985	2013	98.5%	98.5%	Adecuado



PRIMERA INFANCIA

Logros:

Iniciación a la Educación Formal

Mejoramiento calidad de vida de las familias donde se presta el servicio

Fortalecimiento del grupo de supervisión a los operadores que prestan la atención integral en Primera Infancia para ofrecer una atención eficiente, efectiva y con calidad.

Retos:

Movilizar a toda la sociedad en torno a la Primera Infancia

Conformación de los Comités de Control Social en cada UDS para fortalecimiento de la prestación de servicio de los Programas de Primera Infancia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

OBJETIVOS

Brindar atención integral a los niños y niñas en primera infancia, con criterios de calidad y de manera articulada con otras entidades locales que sean responsables de la garantía de los derechos, potenciando todas las dimensiones del desarrollo infantil.

Implementar prácticas y estrategias pedagógicas que contribuyan a potenciar el desarrollo cognitivo, socioemocional y físico de los niños y niñas menores de cinco años.

Hacer visible y fortalecer la familia como actor fundamental en el desarrollo infantil temprano.

Fortalecer a las familias en la adquisición de conocimientos y habilidades para el fortalecimiento de prácticas de crianza adecuadas, para la prevención del maltrato infantil, la negligencia y el abandono



PRIMERA INFANCIA

Modalidad Institucional

¿A quien atiende?

Atención a niños y niñas entre los 6 meses y hasta menores de 5 años cuyas familias requieren apoyo en su cuidado, crianza y potenciamiento del desarrollo de sus hijos e hijas, por diversas razones como la inserción al mercado laboral

Como Opera esta Modalidad

Prioritariamente en zonas urbanas, en espacios especializados
Prestan sus servicios 210 días al año, en jornadas de 8 horas diarias
Aporta entre el 70% del requerimiento nutricional de los niños y niñas

Tipos de servicios: Hogares Infantiles



PRIMERA INFANCIA

Modalidad Familiar

¿A quien Atiende?

Atención a mujeres en periodo de gestación, niños lactantes y niños y niñas menores de 5 años cuyas familias y cuidadores requieren apoyo para fortalecer sus procesos de cuidado y crianza en el hogar.

Como opera esta modalidad

Atención a niñas, niños y familias que habitan en zonas rurales o dispersas

Encuentros educativos grupales una vez a la semana con las mujeres gestantes, lactantes, los niños, niñas y sus cuidadores

Encuentros en el hogar una vez a mes con cada familia

Presta el servicio 11 meses

Tipos de servicios: HCB FAMI y DIMF



PRIMERA INFANCIA

Modalidad Comunitaria

¿A quien Atiende?

De manera prioritaria esta modalidad atiende niños y niñas entre 18 meses a 5 años, en cabeceras municipales, corregimientos y veredas

Con excepción se atenderán un niño o niña entre 18 a 24 meses o en un beneficiario en condición de discapacidad

Como Opera La Modalidad

Los componentes se brinda a través de agentes educativos, Los HCB Familiar funcionan en las viviendas de los Agentes Educativos y HCB Agrupados en espacios aportados por la comunidad, o en infraestructuras construidas o adecuadas para tal fin.

Prestan sus servicios 200 días al año, en jornadas de 8 horas diarias

Aporta entre el 65% y el 70% del requerimiento nutricional de los niños y niñas

Tipo de Servicio: Hogares Comunitarios de Bienestar y agrupado



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Enero – Diciembre 2018	Unidades por mes	Cupos por mes	Usuarios por mes	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	216	864	864	\$230.670.978
CONSOLIDADO ATENCIÓN	216	864	864	\$230.670.978
%				100%

Junio / Diciembre- 2019	Unidades por mes	Cupos por mes	Usuarios por mes	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	263	1053	1053	\$ 288.421.409
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	263	162	162	\$49.046.350
% Corte Junio				17%



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Corporación Universidad Autónoma del Cauca contrato 19003082019	GENERACIONES CON BIENESTAR	40	1053	1053	\$ 288.421.409



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Logros:

- Se logro ampliación de cupos en el municipio de San Sebastián de 100 a 150 cupos.
- Fortalecimiento de los entornos protectores de los NNA vinculado al programa Generaciones con Bienestar.
- Consolidación del programa generaciones con bienestar en los municipios donde se ha logrado cambiar el mundo de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios del programa Generaciones con Bienestar

Retos:

- Establecer mas grupos juveniles, en los cuales se presentan mayores problemáticas sociales y familiares.
- Contar con mayor participación de los padres de familia en los encuentros vivenciales.
- Disminuir la inasistencia de los NNA de los programas de Generaciones con Bienestar.
- Aumentar las visitas de supervisión a encuentros vivenciales que permita mejorar la calidad del programa.



NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Interés Superior del Niño.

Corresponsabilidad

Promover la protección integral y proyectos de vida de los niños, las niñas y los adolescentes, a partir de su empoderamiento como sujetos de derechos y del fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado, propiciando la consolidación de entornos protectores para los niños, niñas y adolescentes.

Prevalencia de los Derechos



FAMILIAS Y COMUNIDADES

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	340	1020	\$ 310,194,470
CONSOLIDADO ATENCIÓN	340	1020	\$ 310,194,470
%			100%

2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	340	1020	\$312,743,560
EJECUCIÓN CORTE JULIO	220	660	\$113,249,532
%			43,6%



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (Contrato 19002682019)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNDACION PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO INTEGRAL DEL SER HUMANO	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	1	240	720	\$ 225.765.360
Cabildo Indígena Papallaqta	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	1	100	160	\$ 86,988,200



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

La modalidad se implementa en los municipios de San Sebastián y Bolívar.

Apoyo constante por parte de los entes territoriales en cuanto a la vinculación y caracterización de las 240 familias beneficiarias.

Desarrollar con las comunidades étnicas acciones que posibiliten la reproducción de su cultura material e inmaterial y permitan aprendizajes colectivos intergeneracionales e interculturales para reafirmar su identidad promover el ejercicio de sus derechos.

Mejorar con las autoridades y comunidades étnicas sus procesos y sus capacidades de organización y de gestión mediante acciones que fomenten sus espacios de participación, de toma de decisiones y sus liderazgos para contribuir al reconocimiento de su autonomía y a su inclusión social. Apoyar la producción de alimentos para el auto-consumo contribuyendo al fortalecimiento de sus vínculos familiares y comunitarios y de sus medios de vida.

Retos:

Mediante apoyo psicosocial a 240 familias atendidas en San Sebastián y Bolívar en la zona urbana, fortalecer capacidades para promover su desarrollo, generar vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y violencia de género.

Fomentar el fortalecimiento familiar y comunitario de los pueblos étnicos a través de acciones que recuperen y afiancen sus valores culturales, mejoren sus capacidades socio-organizativas y apoyen la producción de alimentos para el auto-consumo con el fin de contribuir a su pervivencia, a su desarrollo autónomo y a su inclusión social.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ

Potenciar capacidades individuales y colectivas con las familias en situación de vulnerabilidad. A través de una intervención psicosocial que conlleva acciones de aprendizaje-educación, de facilitación y de gestión de redes, para fomentar el desarrollo familiar y la convivencia armónica.

La intervención directa con las familias se realiza a través de equipos interdisciplinarios de acompañamiento familiar integrados por 6 profesionales de las áreas sociales conformando la Unidad de Tejido Familiar realiza la atención de 240 familias.

Tiempo de Atención 9 meses (Abril-Diciembre).

Fases de atención

- Alistamiento (1 mes)
- Vinculación y Caracterización de las familias (2 Meses)
- Intervención Familiar (5 meses)
- Cierre de la intervención (1 mes)



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR

Dirigido a familias y comunidades pertenecientes a los grupos étnicos: pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros y al pueblo Gitano o Rrom

¿Quién puede presentarlo?

Familias y comunidades donde se ejecuta la modalidad, con el apoyo de los operadores seleccionados por ellos mismos para la implementación de los proyectos.



PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	66	80	107	858.675.552
CONSOLIDADO ATENCIÓN	59	66	66	858.675.552
%				100%

2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	53	80	107	682.147.020
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	53	75	75	59.531.895
%				



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Res. 21- 479 – 661 – 1293 – 2373 – 3266 -	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	40	40	40	\$ 170.875.200
	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	13	13	13	\$199.253.340
	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	14	27	54	\$312.018.480

PROTECCIÓN



Código	Indicador	Numerador	Denominador	% avance
PA-32	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal definida en los términos de ley.	38	38	100%
M5-PM2-01	Porcentaje de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos con Trámite por Parte de la Autoridad Administrativa.	112	112	100%



PROTECCIÓN

Logros: Desarrollar e implementar acciones para la verificación en el restablecimiento de derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de inobservancia, amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.

Brindar asistencia y acompañamiento técnico y jurídico para la implementación de los planes, programas, proyectos y modalidades en el marco del restablecimiento de derechos de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de inobservancia, amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.

Retos: Garantizar la protección integral de las niñas, niños y adolescentes y jóvenes en coordinación con las instancias del SNBF

Liderar el diseño, actualización y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades, asegurando actuaciones oportunas y con calidad, que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de inobservancia, amenaza, vulneración o en conflicto con la ley.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

HOGARES SUSTITUTOS VULNERABILIDAD

El hogar sustituto es una modalidad familiar de atención para el restablecimiento de derechos que consiste en *“La ubicación del niño, la niña o adolescente, en una familia que se compromete a brindarle el cuidado y atención necesarios en sustitución de la familia de origen.*

HOGARES GESTORES

Modalidad para el restablecimiento de derechos de los niños, las niñas y adolescentes con discapacidad, víctimas del conflicto armado y mayores de 18 años con discapacidad mental absoluta²⁵, en situación de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Acciones institucionales que promueven el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes, mujeres lactantes cuantos estos han sido vulnerados, amenazados o inobservados basados en el cumplimiento de los principios del interés superior y prevalencia de sus derechos.

- CENTRO TRANSITORIO
- HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD
- HOGAR SUSTITUTO – VULNERACION
- HOGAR SUSTITUTO– DISCAPACIDAD



Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Principales motivos	2018	2019
Peticiones	SRD- ABUSO SEXUAL	19	10
	SRD- PROBLEMAS COMPORTAMIENTO	14	12
Denuncias (2018) Reporte de amenaza o vulneración de derechos (2019)	NEGLIGENCIA	22	15
	MALTRATO FISICO	4	3
	MALTRATO PSICOLOGICO	16	8

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Principales motivos	2018	2019
RECLAMOS	HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR (HCB)	5	4
	FAMI	2	2

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- **Velar por el cumplimiento de los derechos de los N.N.A con el objeto de aportar al bienestar integral de los mismos.**
- **Dar trámite pertinente a peticiones realizadas por Entidades y/o ciudadanía en general que beneficien a los N.N.A.**

Retos:

- **Continuar velando por el bienestar integral de los N.N.A a través del trabajo articulado con las familia y Entidades competentes.**



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

“Atender, informar, orientar, clasificar, registrar, y direccionar las peticiones recibidas por cualquier canal de atención, para ofrecer una respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos y entidades que las formulan”

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

DENUNCIAS (2018) – REPORTE DE AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS(2019): consiste en trasladarse a la dirección reportada y tener un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, para poder establecer la veracidad de los hechos reportados (3 días hábiles para verificar la situación).



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (MODIFICAR EL TITULO SEGÚN EL TEMA)

Las 3 modalidades de atención a la primera infancia ofertadas por el ICBF, con la mención de los servicios que hacen parte de cada una de ellas.

Modalidad Institucional: Hogar Infantil

Modalidad Familiar: Desarrollo Infantil en medio Familiar DIMF
Hogar Comunitario de Bienestar Familiar Mujer e Infancia HCB FAMI

Modalidad Comunitaria: Hogares Comunitarios de Bienestar HCB
Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados HCB Agrupados

En las diapositivas 19 a 22, se hace la descripción de las Modalidades de manera sencilla



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

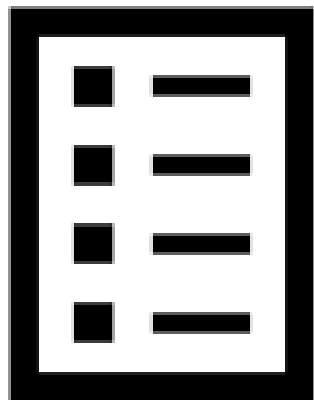
Página web: www.icbf.gov.co



- 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 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!



BIENESTAR
FAMILIAR