

# RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS REGIONAL QUINDÍO

## 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**

**Adriana Echeverry González**  
**Director(a) Regional Quindío**

**Armenia, 29 de octubre de 2019**



# RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS REGIONAL QUINDÍO

## Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Rendición Pública de Cuentas
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Regional Quindío – 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



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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**

# 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.



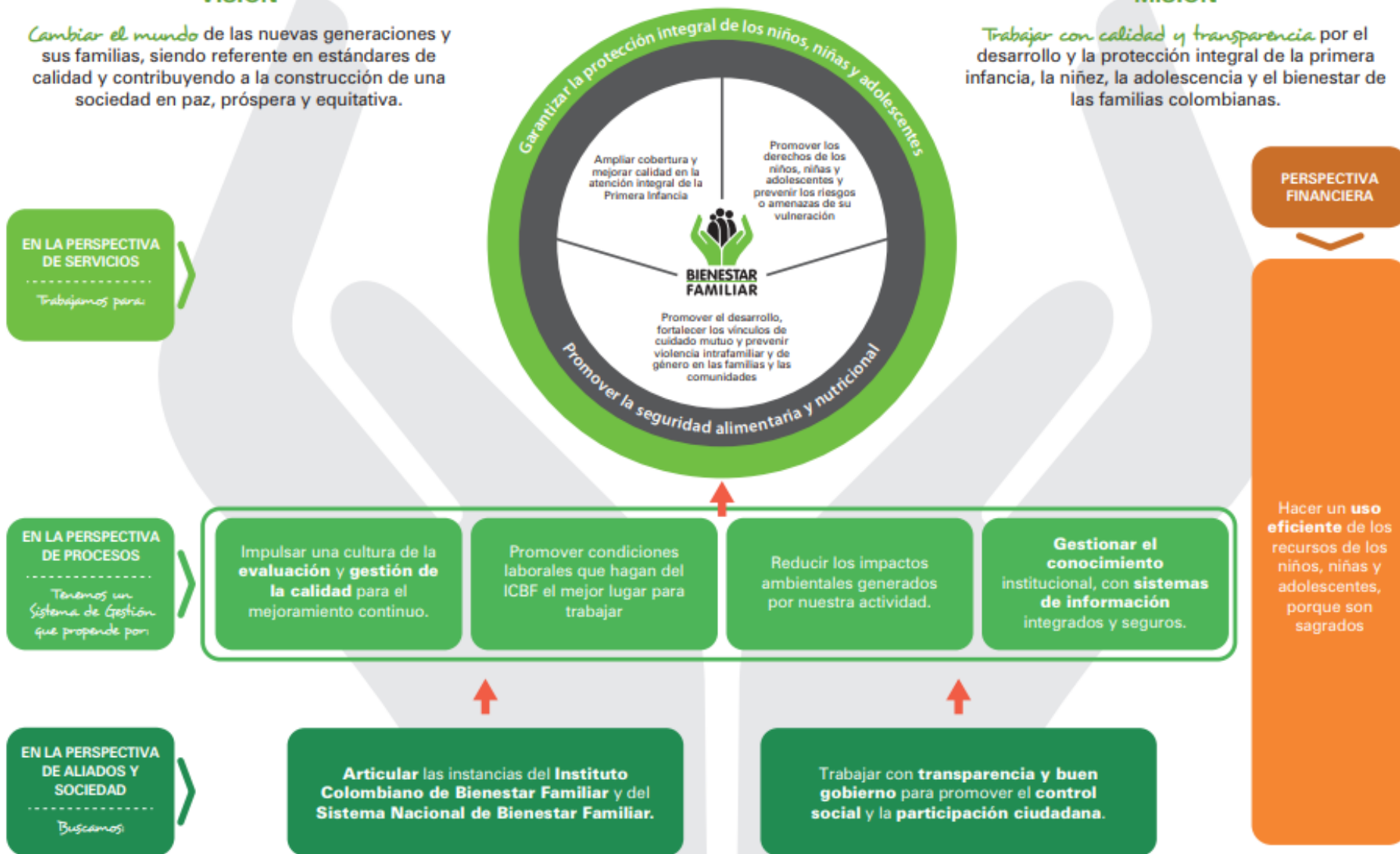
# MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018

## 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.

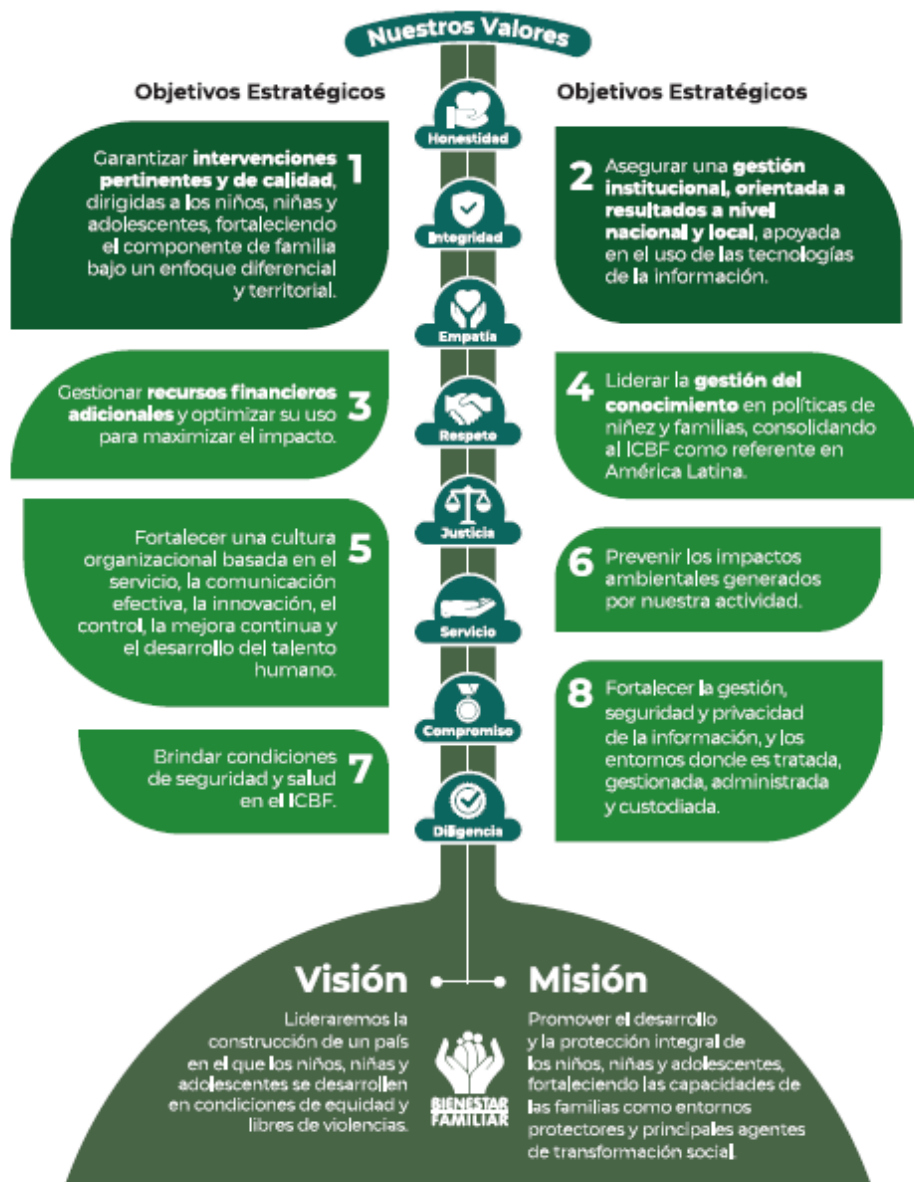
## MISIÓN

*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.

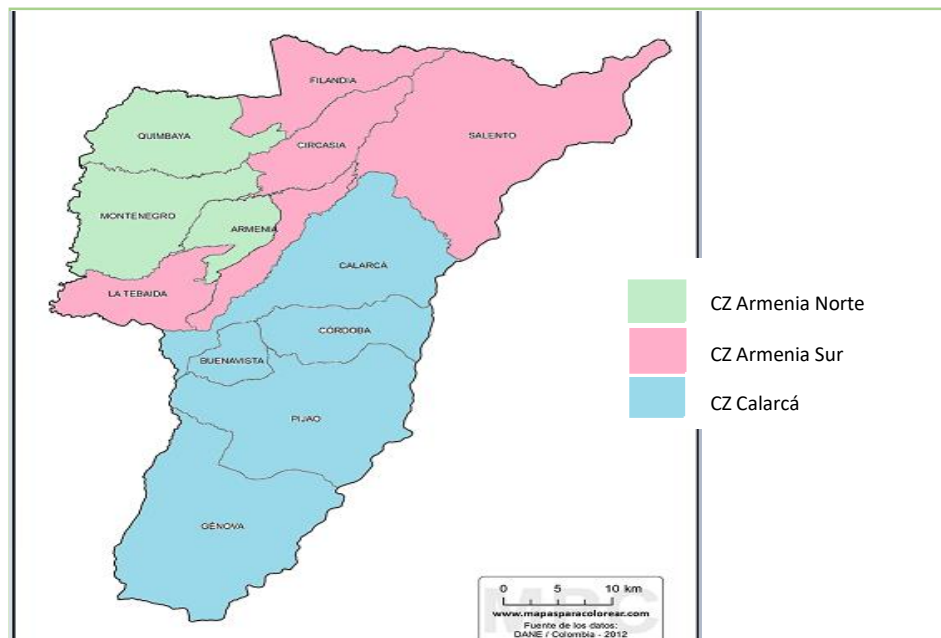


# Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



# REGIONAL QUINDÍO



**Centros Zonales** Armenia Norte, Armenia Sur y Calarcá

Funcionarios	Dic - 2018	Julio - 2019
Personal de Planta	135	138
Contratistas	93	90
Vacantes		14

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	55.096	107.724	575.010
Población Sisbén (SISBEN Base certificada Nacional - corte diciembre 2018 - Registros Validados)	40.711	79.596	424.877



# CONTEXTO REGIONAL QUINDÍO

- El Departamento del Quindío se encuentra conformado por 12 Municipios: Armenia, Calarcá, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento, seis (6) corregimientos, treinta y cinco (35) inspecciones de policía y doscientos sesenta y tres (263) veredas.

- El ICBF lidera el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en el cual se formulan los planes de acción que se deben materializar en los Planes de Desarrollo del Departamento y los 12 municipios, con el fin de asegurar recursos y la concurrencia de todos los agentes para la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Político



- La Participación en el PIB nacional 2018 fue del 0,8%.

- La tasa de desempleo en Armenia en el período mayo – julio 2019, fue del 15.5%, ubicándose en el 5 lugar a nivel nacional, por encima de la tasa nacional que fue del 10.2%,

- Las actividades de comercio, restaurante y hoteles representan la principal actividad económica, aportan el 20,6% del PIB departamental 2018 y en Armenia representa el 35.7% de la población ocupada.

Económico



Según proyecciones DANE, el Quindío cuenta en el 2018 con una población de 575.010 personas:

- El 88% en las cabeceras municipales.
- El 23,64% son niños y adolescentes de 14 años o menos.
- El 24,27% son jóvenes entre los 15 y 29 años, 37% adultos entre los 30 a 59 años y 15,11% adultos de 60 años o más.

Los resultados preliminares del Censo 2018 arrojan que la población indígena es de 2.883 personas. Acorde con el Censo 2005 la población de afrocolombianos era de 12.744 personas.

Según Migración Colombia en el 2018, el número de venezolanos es de 3.487.

Social



- El ICBF implementa y mantiene el Sistema de Gestión Ambiental y certificación ICONTEC.

- La Regional cuenta con un Plan de Gestión Ambiental

- EAS y proveedores cuentan con programas, licencias, permisos y certificaciones Ambientales.

- Programas posconsumo o campañas ambientales para la entrega de residuos peligrosos y RAEES.

Ambiental



- El mayor porcentaje de la población Quindiana, es descendiente de la colonización antioqueña, gente emprendedora, con gran capacidad de trabajo y vocación agrícola.

- En el departamento se pueden encontrar dos asentamientos del grupo indígena Embera Chami que es descendiente de los Katíos, subfamilia lingüística de los Chocoos.

Cultural



FUENTES:

<https://www.dane.gov.co/> - <https://www.quindio.gov.co/el-departamento/generalidades/resena-histórica>

[https://intranet.icbf.gov.co/sites/default/files/contexto\\_ambiental\\_2019.pdf](https://intranet.icbf.gov.co/sites/default/files/contexto_ambiental_2019.pdf) ; Contexto Externo e Interno ICBF 2019

<https://www.camaraarmenia.org.co>

- Perfil Económico Departamento de Quindío <http://www.mincit.gov.co/>

- Informe Económico del departamento del Quindío 2018

- <http://www.sinic.gov.co/SINIC/ColombiaCultural/ColCulturalBusca.aspx?AREID=3&SECID=8&IdDep=63&COLTEM=216>

# REGIONAL QUINDÍO

Vigencia	Presupuesto	
	Funcionamiento	Inversión
<b>2018</b>	173.919.087	57.194.050.262
<b>2019 (Julio)</b>	133.759.770	50.468.935.161
<b>Variación</b>	<b>-0,76 %</b>	<b>-0,88 %</b>



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# REGIONAL QUINDÍO

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	1.147	22.249	29.678	\$ 53.266.619.105
CONSOLIDADO ATENCIÓN	1.094	21.801	30.250	\$ 51.177.546.377
%	95%	98%	102%	96%

Julio - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	917	18.277	23.727	\$ 46.901.372.860
EJECUCIÓN CORTE JULIO	905	17.933	24.119	\$ 32.155.279.575
%	99%	98%	102%	69%



# ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Tipo de contrato	2018	Valor	2019	Valor
Contratos de aporte	91	\$ 46.324.977.932	29	\$ 18.773.849.967
Contrato prestación servicios profesionales y Apoyo a la Gestión	91	\$ 2.993.993.054	86	\$ 2.961.428.261
Contrato prestación de servicios	2	\$ 45.362.516	4	\$ 97.158.218
Otros - funcionamiento	11	\$ 391.172.710	4	\$ 181.313.474
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>\$ 49.755.506.212</b>	<b>123</b>	<b>\$ 22.013.749.920</b>

# PRIMERA INFANCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	553	13.470	15.198	\$31.283.765.286
CONSOLIDADO ATENCIÓN	547	13.307	15.011	\$31.074.343.655
%	99%	99%	99%	99%

Julio - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	512	12.634	12.634	\$27.162.404.550
EJECUCIÓN CORTE JULIO	507	12.520	13.083	\$22.031.823.794
%	99%	99%	104%	81%



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	18	1.101	1.101	\$ 2.771.554.285
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	16	1.279	1.279	\$ 3.025.914.790
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	51	2.550	2.550	\$ 4.657.441.619
HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	3	143	143	\$ 385.309.516
HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	131	1.572	1.572	\$ 2.986.211.101
HCB INTEGRAL -COMUNITARIO INTEGRAL	214	2.568	2.568	\$ 5.702.289.789
HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO TRADICIONAL	59	708	708	\$ 1.278.348.084
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	19	2.413	2.413	\$ 5.737.831.877
JARDINES SOCIALES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	300	300	\$ 568.176.289
TASA COMPENSATORIA				\$ 49.327.200



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA 2018



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-03	Porcentaje de niños y niñas de las modalidades de Primera Infancia, reportados al Ministerio de Educación para la matrícula al sistema educativo.	100	2420	2421	100%	100%	<b>OPTIMO</b>
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	9827	9984	98,4%	98,4%	<b>ADECUADO</b>



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Tránsito de 832 niños de Hogares Comunitarios Agrupados a Centros de Desarrollo Infantil, permitiendo la cualificación del Talento Humano y la Integralidad en la atención .
- Articulación efectiva con el sector salud para la atención de niños y niñas, así como para la construcción y desarrollo de Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Implementación de la Política de Estado de cero a siempre a través de la Ruta Integral de Atenciones en los Municipios de La tebaida, Circasia, Armenia, Quimbaya, Pijao, Buenavista y el Departamento del Quindío, los cuales se encuentran en dinamización de la Plataforma; los otros municipios se encuentran en proceso de formulación de la Ruta.

## Retos:

- Mantener cobertura en los servicios de primera Infancia durante la vigencia 2020 de acuerdo a los criterios establecidos por el ICBF.
- Continuar con la atención a la población migrante, en especial, venezolana en condiciones de vulnerabilidad.
- Maximizar la articulación con Entidades Locales y Comunitarias, movilizand o la corresponsabilidad frente a las necesidades de mantenimiento y / o adecuación de infraestructuras para la atención de los niños y niñas del Departamento.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Movilización de los usuarios de los servicios con los comités de control social en cada uno de los servicios del Departamento, lo que permite cualificar el servicio y mejorar la atención.
- Permanente articulación interinstitucional con los Entes territoriales, lo que permite el posicionamiento de los temas de primera infancia en los diferentes escenarios territoriales.
- Cualificación de 130 Agentes Educativos en coordinación entre ICBF, Caja de Compensación Familiar, Gobernación del Quindío y Alcaldía de Armenia.

## Retos:

- Continuar el trabajo con las administraciones Municipales y Departamental, para lograr el posicionamiento de la Primera Infancia como una prioridad en la Agenda Pública Departamental.
- Fortalecer la Asistencia Técnica en la diferentes Entidades Administradores de Servicios y Unidades.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	158	4.286	4.286	\$1.438.446.477
CONSOLIDADO ATENCIÓN	158	4.286	4.286	\$1.424.908.154
%	100%	100%	100%	100%

Julio - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE		2.050	2.050	\$705.596.003
EJECUCIÓN CORTE JULIO		1.980	1.980	\$108.146.650
%		97%	97%	15%



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Cupos	Usuarios	Valor
GENERACIONES CON BIENESTAR	1.000	1.000	\$280.250.000
GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	450	450	\$189.686.700
GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	600	600	\$235.659.303



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Fortalecimiento a las familias como entornos protectores de nuestros beneficiarios del programa Generaciones con Bienestar.
- Manejo del tiempo libre con acciones que permiten el mejoramiento de los espacios sociales donde se encuentran los NNA beneficiarios al programa Generaciones con Bienestar.
- Articulación con las entidades territoriales frente a las alertas tempranas en la prevención y promoción de la garantía de derechos.

## Retos:

- Mantener la cobertura de participación NNA en el programa Generaciones con Bienestar
- Aumentar las articulaciones con entidades territoriales y educativas con la finalidad de generar mayor cobertura en prevención y promoción de garantía de derechos.
- Apropiar a los NNA y sus familias en el reconocimiento de derechos y deberes.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Articulación con las Instituciones Educativas fortaleciendo el proyecto educación sexual y construcción de ciudadanía.
- Acompañamiento a escuelas de padres con la finalidad de empoderar a los padres y cuidadores en el conocimiento de derechos sexuales y reproductivos, corresponsabilidad y género.

## Retos:

- Aumentar la cobertura de formación en agentes en derechos sexuales y reproductivos.
- Lograr una articulación interinstitucional para el trabajo de promoción y garantía de los derechos sexuales y reproductivos en el departamento.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	1.880	4.965	\$1.638.871.960
CONSOLIDADO ATENCIÓN	1.880	6.408	\$1.629.575.062
%	100%	129%	99%

Julio 2019	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	1.540	4.620	\$1.417.437.566
EJECUCIÓN CORTE JULIO	1.540	6.002	\$560.690.486
%	100%	130%	40%



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Cupos	Usuarios	Valor
FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	1.440	4.320	\$1.354.592.160
TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR	100	300	\$62.845.406



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Atención a comunidades indígenas en situación de vulnerabilidad.
- Apoyo a familias con niñas, niños y adolescentes en condición de discapacidad.
- Cobertura a 1.640 beneficiarios a través del contrato de operación nacional, en los municipios de Calarcá, Circasia, Montenegro, Quimbaya, Armenia, y Buenavista.
- Bajos niveles de retiros o desistimientos de los beneficiarios de las modalidades.

## Retos:

- Acceso a barrios con situaciones de orden público.
- Inasistencia de algunos usuarios a los encuentros formativos o incumplimiento en la recepción de visitas domiciliarias
- Trashumancia de algunos beneficiarios que imposibilita la prestación del servicio o su búsqueda para la continuación del proceso



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# FAMILIAS Y COMUNIDADES



# NUTRICIÓN

## ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL AAVN Entrega a 31 de agosto de 2019

Bienestarina Más		
Municipio	Cupos	Kg
ARMENIA	11.455	63.450
CALARCA	3.076	14.040
CIRCASIA	185	1.080
FILANDIA	135	405
GÉNOVA	30	180
LA TEBAIDA	217	1.328
MONTENEGRO	303	1.643
PIJAO	60	338
<b>TOTAL</b>	<b>15.371</b>	<b>82.464</b>

Alimento mujer gestante y madre en período de lactancia		
Municipio	Cupos	Kg
ARMENIA	755	5.423



# NUTRICIÓN

## Logros:

- Suministro de Alimentos de Alto Valor Nutricional como complemento alimentario a población no beneficiaria de programas ICBF en situación de vulnerabilidad como: Adultos mayores, Pacientes con VIH, Tuberculosis, o Cáncer, previa suscripción de convenios con las entidades del Sector Salud, Entidades Territoriales y otras instancias como Fundaciones, Entidades no gubernamentales y demás.

## Retos:

- Llegar a la población mas necesitada del departamento del Quindío que se encuentre vinculada a los programas y/o convenios del ICBF.
- Fortalecer el diligenciamiento de los formatos de AAVN en todos los puntos de entrega primarios.



# NUTRICIÓN

## Logros:

- Suministro de Alimentos de Alto Valor Nutricional, a los NNA de 6 meses a 17 años de edad, madres Gestantes y Lactantes a través de los programas regulares del ICBF.
- Mantener capacitado a todo el personal manipulador de alimentos en la cadena de almacenamiento y preparación de los Alimentos de Alto Valor Nutricional.
- Respuesta eficaz por parte de los centros zonales a los reportes de novedades realizados por la Interventoría, su gestión y cierre oportuno.

## Retos:

- Continuar con la sensibilización a las familias de los beneficiarios que reciben AAVN para llevar a casa, en la implementación de preparaciones con Bienestarina diferentes a la colada tradicional.
- Disminuir el número de reportes de novedades por parte de la interventoría externa a los puntos primarios de Alimentos de Alto Valor Nutricional.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	433	1.968	4.584	\$18.905.535.382
CONSOLIDADO ATENCIÓN	383	1.368	3.600	\$17.048.719.506
%	88%	70%	79%	90%

Julio - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	403	1.888	4.258	\$17.615.934.741
EJECUCIÓN CORTE JULIO	396	1.728	2.889	\$9.454.618.645
%	98%	92%	68%	54%



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
APOYO POST-INSTITUCIONAL RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	18	18	\$61.594.468
CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADO	1	90	90	\$1.745.918.936
CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	1	16	48	\$295.864.899
CENTRO TRANSITORIO	1	6	1.440	\$99.161.886
EXTERNADO JORNADA COMPLETA CON DISCAPACIDAD	3	90	90	\$947.322.653
EXTERNADO JORNADA COMPLETA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	30	30	\$247.848.839
EXTERNADO MEDIA JORNADA CON DISCAPACIDAD	3	108	108	\$819.519.925
EXTERNADO MEDIA JORNADA CONSUMO SOCIAL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	1	27	54	\$130.940.124
EXTERNADO MEDIA JORNADA EN SITUACIÓN DE TRABAJO INFANTIL	1	25	50	\$74.936.700
EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	3	285	570	\$1.310.809.679



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	78	78	78	\$332.043.737
HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	1	1	1	\$2.393.346
HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	95	175	175	\$2.561.635.989
HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	172	296	592	\$3.360.477.937
HOGAR SUSTITUTO TUTOR	26	50	100	\$763.412.391
INTERNADO – CON CONSUMO PROBLEMÁTICO Y/O ABUSIVO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	1	52	52	\$678.127.192
INTERNADO - GESTANTES Y/O EN PERIODO DE LACTANCIA	1	30	30	\$387.360.214
INTERNADO - VIOLENCIA SEXUAL	1	12	12	\$144.129.048
INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	31	31	\$468.071.613
INTERNADO VULNERACIÓN	2	100	100	\$1.313.985.104



# PROTECCIÓN

## (Programación a julio 2019)

Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLOGICO ESPECIALIZADO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DENTRO Y FUERA DEL CONFLICTO ARMADO	0	0	108	\$263.729.272
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOSOCIAL CON DISCAPACIDAD	2	150	150	\$430.431.661
INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOSOCIAL VULNERACIÓN	2	100	200	\$293.785.569
INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	15	15	\$42.798.603
LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	1	20	20	\$77.312.831
PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	1	13	26	\$33.592.376
SEMICERRADO-EXTERNADO JORNADA COMPLETA	1	27	27	\$226.033.240
SEMICERRADO-EXTERNADO MEDIA JORNADA	1	14	14	\$65.998.503
SEMICERRADO-INTERNADO	1	30	30	\$436.698.006



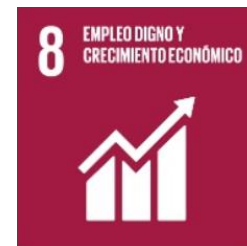
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN (2018)



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%	27	27	100%	100%	<b>ÓPTIMO</b>
PA-32	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal definida en los términos de ley.	100%	312	320	97,5%	97,5%	<b>EN RIESGO</b>
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%	1111	960	115,70%	115,70 %	<b>ÓPTIMO</b>

# PROTECCIÓN (2018)



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-39	Porcentaje de niños y niñas SIN características y necesidades especiales con familia asignada	100%	11	11	100%	100%	<b>ÓPTIMO</b>
PA-40	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes CON características y necesidades especiales, con familia asignada.	70%	60	69	87%	87%	<b>ÓPTIMO</b>
PA-41	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que cumple con el número de informes de seguimientos post adopción	100%	240	250	96%	96%	<b>ADECUADO</b>
PA-42	Porcentaje de adolescentes y jóvenes del SRPA, con más de seis meses de permanencia en el Programa de Atención con la garantía de ejercicio de sus derechos (Identidad, Salud y Educación)	100%	10	10	100%	100%	<b>ÓPTIMO</b>

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Aumento de los jóvenes postulados para carreras universitarias, y/o formación para el trabajo y desarrollo humano en el marco de Alianzas Estratégicas y Proyecto Sueños
- Ampliación de sesiones en la modalidad de Intervención de Apoyo-Apoyo Psicológico Especializado para Víctimas de Violencia Sexual Dentro y Fuera del Conflicto Armado, dado que es una modalidad que ha generado impacto positivo en la atención a esta población en la región.
- Articulación de la estrategia Unidades de Apoyo y Fortalecimiento Familiar (UNAFA) con la modalidad de Hogar Gestor para la atención de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad y sus familias.
- Apertura de la modalidad intervención de apoyo – apoyo psicosocial vulneración y discapacidad para atención de los niños, niñas y sus familias.

## Retos:

- Apertura de nuevo operador para hogar sustituto y casa universitaria.
- Apertura de las modalidades de ubicación inicial (Centro de Emergencia y Hogar de Paso).
- Fortalecer las ubicaciones para la atención en la modalidad de trabajo infantil y de Intervención de Apoyo- Apoyo Psicosocial.
- Llevar a cabo mesa técnica de madres sustitutas.
- Fortalecer estrategias de inclusión y atención a familias en el marco de la atención integral.



# PROTECCIÓN – SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL PARA ADOLESCENTE

## Logros:

- A partir de la gestión interinstitucional en el marco del Comité Departamental para la Coordinación del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, se han logrado desarrollar estrategias para garantizar la seguridad, la salud y la educación de los Adolescentes y Jóvenes vinculados al SRPA.
- Se ha desarrollado con las Entidades Operadoras en el SRPA, el Plan de Prevención de Daño Antijurídico, para garantizar la protección integral de nuestros Adolescentes y Jóvenes al interior de nuestros programas.
- Se ha conseguido desarrollar mecanismos de articulación para garantizar procesos de modificación de sanciones y vinculación de adolescentes y jóvenes a programas semicerrados, favoreciendo la inclusión social y laboral.

## Retos:

- Generar procesos de justicia restaurativa más apropiados para garantizar el desarrollo de procesos pedagógicos de intervención con nuestras comunidades en el Quindío.
- Fortalecer las mesas técnicas de Gestión en Justicia Restaurativa, Gestión del Conocimiento y de la Información, así como del componente de prevención en el marco del comité departamental del SRPA.
- Generar proceso de articulación al interior del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, para desarrollar mecanismos, estrategias y programas que permitan la inclusión social efectiva, a través de procesos de formación para la vida y el trabajo, con empleabilidad para nuestros adolescentes y jóvenes.



# Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias REGIONAL QUINDÍO

Tipo	Total 2018	Principales Motivos	2018	2019 Enero - Julio
Derechos de Petición	4.910	Diligencias Administrativas	876	2.608
		Actas Complementarias	348	
		Conciliables: Alimentos-Visitas-Custodia	1.590	
Quejas	36	Demora en la Atención	16	23
		Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	12	
		Maltrato al Ciudadano	5	
Reclamos	147	Idoneidad del recurso	46	79
		Maltrato a N-N-A	35	
		Incumplimiento obligaciones	24	
Sugerencias	16	Felicitaciones y Agradecimientos	7	2
		Servicio al Ciudadano	8	
Denuncias	959	Violencia física, psicológica y/o negligencia	777	481
		Situación de trabajo infantil	41	



# Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

## Logros:

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, PQRDS, que son presentadas a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF se atienden con calidad y oportunidad, siguiendo la Guía que determina los tiempos que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la normatividad vigente.

Servidores públicos y colaboradores del ICBF más comprometidos con el Proceso de Relación con el Ciudadano, respuestas, gestiones y actuaciones en tiempos de ley.

## Retos:

- Acercar el ICBF más a la ciudadanía para que sus parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.
- Que los Servidores públicos y colaboradores del ICBF interioricen cada vez más que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Línea 141 desde cualquier operador sea fijo o celular

Línea Gratuita  
018000 91 80 80

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL NIVEL ZONAL

## Centro Zonal: Armenia Norte

Compromiso	Responsable	Fecha a ejecutarse	Avance (Ejecutado / Pendiente)
Seguimiento a situación de una niña por parte del ICBF, para lo cual se crea la petición SIM de restablecimiento de derechos No. 33873501.	Defensora de Familia Ana María González Zapata.	22/07/2019	100%



**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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

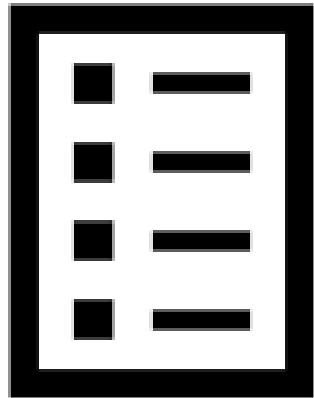


- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de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



# 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**