



Rendición de Cuentas ICBF Regional Quindío

Directora
Adriana Echeverri González

Armenia, Noviembre 13 de 2020



Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción
3. Diagnóstico Regional Quindío
4. Adquisición de bienes y servicios
5. Primera Infancia
6. Infancia, Adolescencia y Juventud
7. Familia Y Comunidades
8. Nutrición
9. Protección
10. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
11. Reporte de Compromisos
12. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
13. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas
14. Cierre



Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

Durante la exposición deje sus preguntas a través de:

- Chat de la reunión

Finalizada la exposición, Adriana Echeverri González, Directora Regional resolverá las inquietudes.



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

Misión:

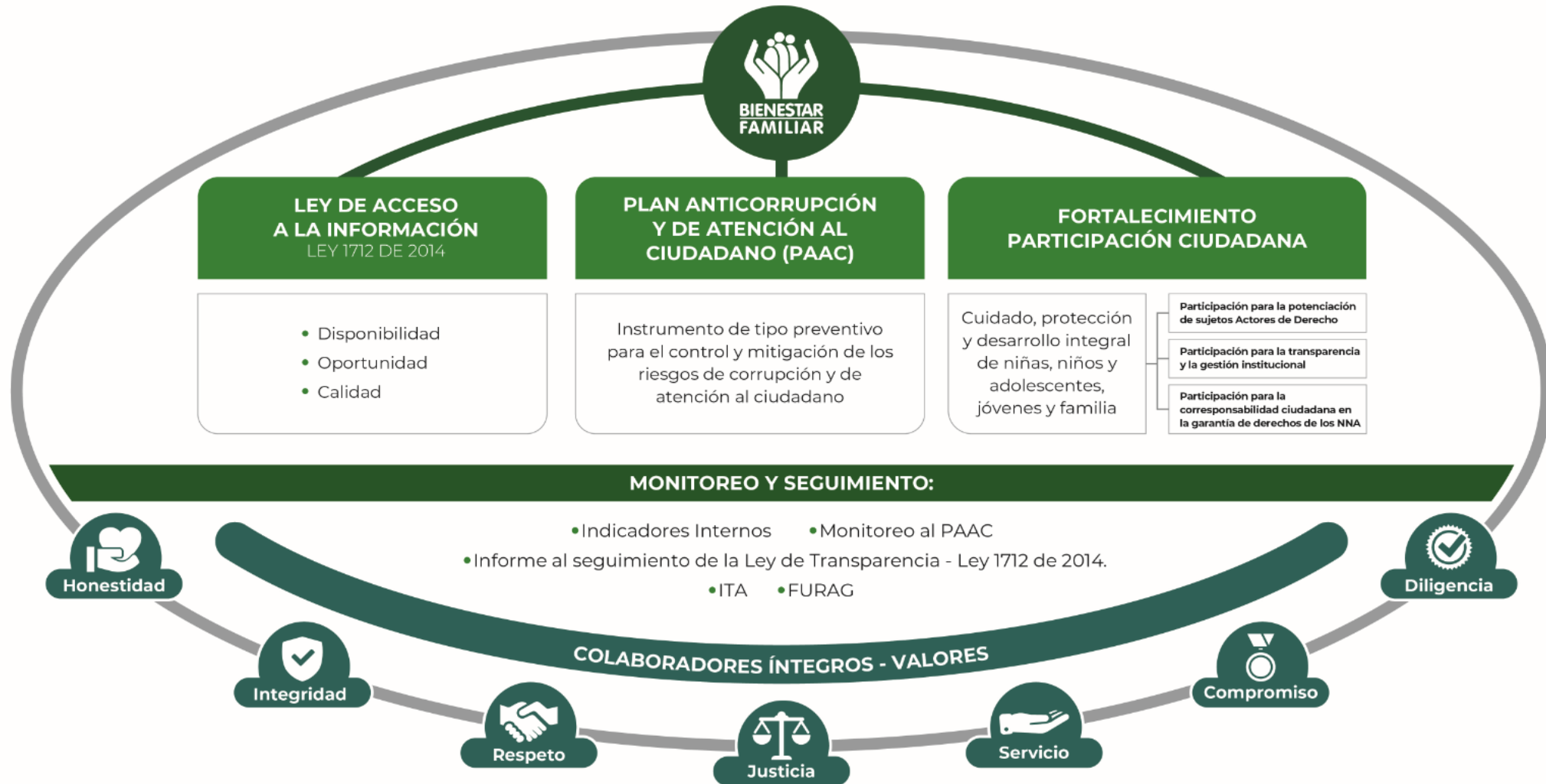
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al Derecho a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

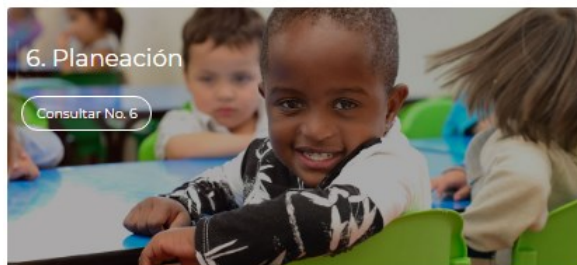
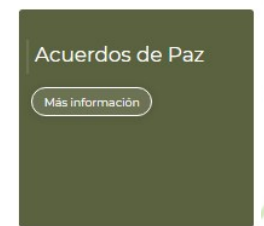
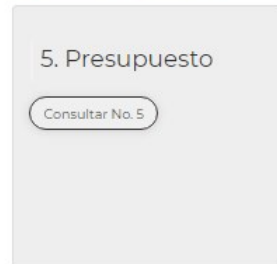
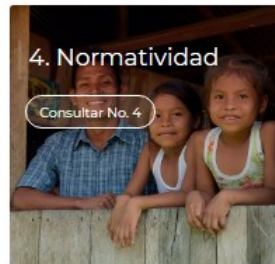
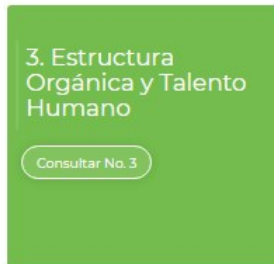
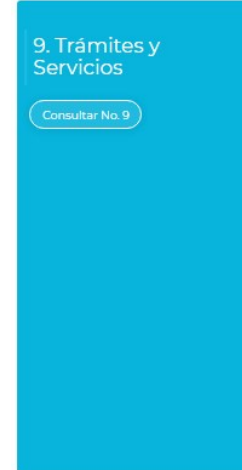
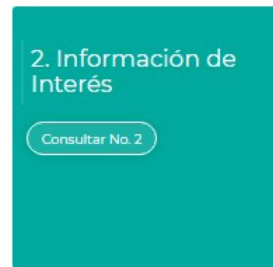
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

PÚBLICA

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Seguridad Alimentaria

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

3. Prevención de violencias

1. Seguridad Alimentaria

- Logros
 - Acceso y consumo de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad contribuyendo a la seguridad alimentaria de los hogares de los NNAJ influyendo directamente en su estado nutricional lo que permite potenciar sus capacidades y adquirir habilidades en función de su desarrollo integral y un adecuado mantenimiento de su estado de salud.
 - Entrega de 92.591 Raciones alimentarias para preparar- RPP, a los usuarios de las modalidades de Primera Infancia, en el período marzo – octubre de 2020, en desarrollo de la estrategia *“Mis manos te enseñan”*.
 - Entrega de 3.329 Raciones Alimentarias para Preparar- RPP, a los usuarios de las modalidades de Protección, durante el período marzo – septiembre de 2020

1. Seguridad Alimentaria

Rueda de Negocios Virtual – Estrategia de Compras Públicas Locales
Departamento del Quindío:

- Proceso de articulación en el espacio de la Mesa Nacional de Compras Públicas Locales en donde participaron operadores del ICBF y productores de alimentos de la región, con el acompañamiento de instituciones del estado.
- Fortalece capacidades en los territorios y dinamiza las economías locales fomentando los circuitos cortos de comercialización.
- En la jornada se firmaron 25 acuerdos protocolarios por un valor mensual de \$378.903.236, de los cuales \$39.734.704 corresponden a operadores del ICBF.
- Los productos comercializados corresponden a huevos, panela, panificado, plátano, café, pulpas de frutas, carne de cerdo, leche y sus derivados lácteos, hortalizas y frutas.
- Los acuerdos contarán con seguimiento mes a mes para su cumplimiento entre las partes.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros
- Implementación de la estrategia “*Mis manos te enseñan experiencia de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de coronavirus*”, conformada por 14 prácticas de apoyo directo a la familia para cualificar sus interrelaciones en el cuidado sensible de sus niños y niñas y en la potencialización del desarrollo infantil.



Práctica 5:

Lavarse las manos con agua y jabón, al menos cada 3 horas y, especialmente, al llegar a casa, antes de comer y después de entrar al baño.



Práctica 10:

Fomentar el desarrollo de la autonomía de niños y niñas permitiendo que aprendan a realizar actividades como comer, vestirse e ir al baño por sí solos, siempre y cuando hayan desarrollado la capacidad para hacerlo sin la ayuda de un adulto.



Práctica 11:

Acompañar la construcción de la identidad promoviendo la participación de niñas y niños en las rutinas y las decisiones del hogar.



Práctica 12:

Promover la construcción de normas y límites, explicándoles a los niños las rutinas, actividades y situaciones cotidianas de la familia.



Práctica 13:

Generar experiencias para el disfrute del juego, la creación, la exploración y la literatura con niñas y niños desde la gestación.



Práctica 14:

Vivir interacciones sensibles y acogedoras con niñas y niños desde la gestación.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros
 - Entrega de 24.194 kits y fichas para facilitar la implementación de las prácticas pedagógicas en cada uno de los hogares de los usuarios de las modalidades de primera infancia.
 - Acompañamiento a las familias mediante (6) llamadas telefónicas al mes, que fortalecen las prácticas de cuidado y crianza a través de experiencias en el hogar, identificación y seguimiento sobre posibles situaciones que afecten el estado de salud física o emocional y los derechos de niñas, niños, mujeres gestantes y sus familias.
 - Planeación semanal de los acompañamientos según particularidad de los niños y niñas, familias, territorio, comunidad y reflexión sobre implementación de las prácticas pedagógicas, de cuidado y crianza y procesos de seguimiento al desarrollo.

3. Prevención de violencias

- **Logros**
 - Acompañamiento psicosocial con las familias, en un ambiente de confianza y diálogo natural, se indaga sobre las formas de relación entre sus miembros, se detectan posibles señales de alerta, de amenaza o vulneración de derechos y riesgos psicosociales con el fin de activar rutas, hacer seguimiento e intervención.
 - Desarrollo de campaña de prevención de violencia con las unidades de primera infancia a nivel departamental
 - Propiciar espacios de afecto y acogida desde el entorno hogar y su cotidianidad que faciliten el desarrollo de habilidades protectoras en las familias.



Brinda confianza a tu hijo
Ofrécele un hogar estable
Infórmate de lo que le sucede
Sé un ejemplo a seguir

**TODO NIÑO
CONSTRUYE
IDENTIDAD
PARTIENDO
DEL LUGAR
QUE OCUPA
EN EL SENO
FAMILIAR.**

**CONSTRUCCIÓN DE
IDENTIDAD**

El trato que tengamos hacia nuestros hijos dará como resultado el desarrollo de su identidad.

Permitir que haga aquellas cosas que, según su edad, ya puede hacer, y ayudarle a tener un concepto positivo de sí mismo, le permitirá construir una identidad saludable.

TIPS PARA LA PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS



3. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

REGIONAL QUINDÍO



Municipios de influencia

Armenia, Buenavista, Calarcá, Circasia, Córdoba, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao Quimbaya, Salento

Funcionarios	Dic - 2019	Septiembre - 2020
Personal de Planta	138	137
Contratistas	71	79
Vacantes	0	15

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	39.297	84.843	547.855
Población Sisbén Por Debajo del Corte	19.855	55.613	437.667

DANE

<https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>



4. Adquisición de Bienes y Servicios



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Adquisición de Bienes y Servicios

Tipo de contrato	2019	Valor	2020	Valor
Contratos de aporte	65	\$48.383.982.393	29	\$27.662.066.378
Contrato prestación servicios profesionales	71	\$2.556.420.862	79	\$3.018.864.834
Otros - funcionamiento	13	\$378.594.719	5	\$30.598.772
TOTAL	149	\$51.318.997.974	113	\$30.711.529.984

Adquisición de Bienes y Servicios

Logros:

- Se cumplió a cabalidad con los procesos y procedimientos establecidos para la contratación en la Regional.
- Respuesta a las necesidades de la Regional y nuestros usuarios, adelantando procesos acordes a la misionalidad de la institución.

Retos:

- Continuar la implementación de los procesos contractuales a través de la plataforma transaccional SECOP II, en aplicación de la normatividad vigente.
- Funcionarios de la Regional Quindío conocedores de los conceptos y funcionalidades del SECOP II.

Adquisición de Bienes y Servicios

Logros:

- Buen funcionamiento de equipos e infraestructura que permite continuidad en la prestación del servicio.
- Cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social y decretos presidenciales, a través de la adquisición de elementos de protección y prevención necesarios para otorgar seguridad a funcionarios y usuarios.

Retos:

- Responder con oportunidad ante los requerimientos que imponga la actual situación de pandemia, para asegurar la continuidad en la prestación del servicio en condiciones de seguridad.



5. Primera Infancia



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL QUINDÍO



OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	505	12.550	\$32.635.274.737
CONSOLIDADO ATENCIÓN	504	13.043	\$32.359.450.754
%	100	100	100

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	491	12.244	\$31.688.355.043
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	490	12.437	\$24.716.125.473
%	100	100	78

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Continuidad en la prestación del servicio a través de atención remota, con cobertura completa en cada uno de los servicios, minimizando el riesgo de contagio en las comunidades.
- Familias con mayor empoderamiento en el proceso de aprendizaje y desarrollo de sus hijos, con vínculos afectivos fortalecidos y mayor participación de la figura paterna.
- Formación en nuevas tecnologías a los agentes educativos en unión con nuestros aliados estratégicos.
- 485 comités de control social que realizan acciones de vigilancia y verificación del servicio prestado.

Retos:

- Analizar la infraestructura existente, con el objetivo de proyectar el inicio de la activación de la atención presencial para el 2021, previa autorización de las autoridades competentes.
- Dar continuidad a la atención por medio de la virtualidad, logrando que los cuidadores no pierdan el interés, hasta que se supere la emergencia sanitaria.
- Implementar canales alternativos de comunicación con los usuarios de las zonas veredales, que permitan superar los problemas de conexión y dificultades para establecer contacto telefónico.

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Supervisión remota y en sitio a la ejecución de los contratos de aporte, con especial vigilancia de las entregas de RPP y Kits pedagógicos.
- Dirección Regional y Talento Humano de la Regional y Centros Zonales han aunado esfuerzos para acompañar a las familias, comunidades, niños y niñas con recursos pedagógicos accesibles y generar soluciones ante las problemáticas que han surgido en el proceso de atención a los servicios de primera infancia
- Creación de estrategia de acompañamiento psicosocial en tiempo de coronavirus por parte del Equipo de profesionales de la Regional
- Participación y seguimiento a las mesas de transito armónico para garantizar el ingreso de niños y niñas a la educación formal.

Retos:

- Cumplimiento de la logística para las entregas de RPP y KITS a tiempo en cada una de las UDS por parte de los operadores.
- Garantizar el transito armónico de 2.713 niños y niñas desde los programas de atención a la primera infancia del ICBF al sistema educativo formal del departamento.
- Implementación del modelo de supervisión y seguimiento a las entregas y acompañamiento telefónico desde el proceso de supervisión.



6. Infancia, Adolescencia y Juventud



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	12	6.642	\$1.499.060.207
CONSOLIDADO ATENCIÓN	6	3.970	\$1.168.921.975
%	50%	60%	78%

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	6	4.773	\$3.928.573.743
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	6	2.154	\$2.316.157.213
%	100%	45%	59%

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES NNA CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS



Logros:

- En la emergencia sanitaria se continuó brindando atención a los NNA en las modalidades jornada completa y media jornada, con capacidad de 198 cupos.
- Adaptación pedagógica al medio virtual, permitiendo a los acudientes descubrir fortalezas en los niños, niñas y adolescentes.
- Afianzamiento de vínculos , sentido de pertenecía y de cuidado entre los participantes y sus familias.
- Fortalecimiento del desarrollo de niños y niñas de acuerdo a sus necesidades particulares.

FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES NNA CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS

Retos:

- Mejorar la oportunidad en la entrega de planes caseros y material pedagógico para la realización de las actividades en casa, según la propuesta de atención de cada operador.
- Desarrollar y/o fortalecer habilidades para la vida, destrezas, capacidades, y competencias que promuevan el desarrollo integral en las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, a través de propuestas metodológicas que incorporen la lúdica, la recreación, el deporte, la ciencia, la tecnología, la actividad física, la cultura y las comunicaciones, que promuevan su desarrollo integral.
- Utilización de medios tecnológicos con el fin de lograr el compromiso y participación a las familias en las diferentes actividades. Así mismo procurando el acompañamiento de los diferentes profesionales.

GENERACIONES 2.0 SACÚDETE

Logros:

- Identificación de alertas y activación de rutas para la garantía y restablecimiento de derechos.
- Aprovechamiento del tiempo libre donde se fortalecen las vocaciones y el proyecto de vida de los participantes.
- Fortalecimiento del vínculo familiar a través del reconocimiento de usos y costumbres según su etnia.
- Apoyo a NNA, con la entrega de 33.800 refrigerios.

Retos:

- Empoderar a beneficiarios y sus familias en la búsqueda y fortalecimiento de habilidades, identificación de derechos y reconocimiento de riesgos, que lleven a generar entornos protectores.
- Fortalecer la articulación interinstitucional entre organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

AMAS – EPRE PREVENCIÓN DEL CONSUMO EN SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Logros:

- Apuesta al empleo inclusivo y a la innovación social, a través de la creación de herramientas didácticas para la atención de la estrategia.
- Articulación interinstitucional, que permite llegar a la población de NNA con necesidades de prevención del consumo en sustancias psicoactivas.

Retos:

- Generar en los participantes, herramientas para responder a situaciones que puedan poner en riesgo su bienestar.
- Formar líderes transformadores de realidades, a través del reconocimiento de su entorno familiar y social.

PREVENCIÓN DE EMBARAZO EN LA ADOLESCENCIA- ESCUELAS DE PADRES

Logros:

- Fortalecimiento en las escuelas de padres, en temas de corresponsabilidad en la educación sexual, sexualidad, educación sexual.
- Cumplimiento de la meta de formación en Agentes en Derechos Sexuales y Reproductivos Formador de Formadores.

Retos:

- Incrementar la participación de adolescentes y jóvenes en la formación de agentes en derechos sexuales y reproductivos.
- Generar corresponsabilidad en la Institucionalidad, la Familia y Estado para la promoción y garantía de los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos.

Fortalecimiento de capacidades



Generaciones 2.0 sacúdete



AMAS-EPRE



Prevención de Embarazo en la Adolescencia





7. Familias y Comunidades



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	4.620	\$1.512.593.976
CONSOLIDADO ATENCIÓN	6.040	\$1.512.593.976
%	100	100

2020	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	2.280	\$1.339.595.726
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	2.778	\$806.770.085
%	82	60

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

- Implementación de la modalidad MI FAMILIA, que con una inversión de \$1.294 millones, beneficia a 594 familias de Armenia, Calarcá y La Tebaida.
- En la modalidad TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR, con una inversión de \$166 millones se beneficiaron 166 familias indígenas del municipio de Armenia, 146 del Cabildo Pastos y 120 de la Asociación de Cabildos Indígenas de Armenia Quindío – ACIAQ, 20 Emberas y 100 Yanaconas.

Retos:

- Implementación de las modalidades a través de la virtualidad
- Permanencia de los usuarios en la modalidad después del inicio de los procesos virtuales producto del confinamiento por el Covid 19.



8. Nutrición



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios
PROGRAMACIÓN FINAL	2	165
CONSOLIDADO ATENCIÓN	2	165
%	100	100

2020	Unidades	Usuarios
PROGRAMACIÓN VIGENTE	2	165
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	2	165
%	100	100

NUTRICIÓN

Logros:

- Entrega de Alimentos de Alto Valor Nutricional - AAVN a la población usuaria de los programas del ICBF, durante los meses de la emergencia sanitaria en forma mensual con el paquete alimentario.
- Promoción de hábitos de vida saludable mediante estrategias educativas de las entidades contratistas (videollamadas, talleres educativos, infografías) que contribuyen a garantizar una buena salud y nutrición en medio de la situación de emergencia sanitaria.
- Entidades contratistas con protocolos de bioseguridad para las entregas de paquetes a las familias

Retos:

- Articular con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar la atención de los NNA frente a la garantía de derechos en salud y la atención oportuna por parte de las EPS
- Fortalecer las estrategias para el acompañamiento no presencial y frente al desafío de la conectividad para la participación de los NNAJ y sus familias en los procesos del componente de salud y nutrición.

NUTRICIÓN

Logros:

- Fortalecimiento de Capacidades Territoriales del Comité Departamental de Seguridad Alimentaria y Nutricional – SAN, con la formulación, actualización e implementación del plan departamental con enfoque de Derecho Humano a la Alimentación.
- Rueda de Negocios Virtual – Estrategia de Compras Públicas Locales Departamento del Quindío

Retos:

- Acompañamiento técnico en los comités Departamentales y Municipales de Seguridad Alimentaria, para la evaluación y formulación de los planes, bajo Contrato Interadministrativo 1504-2020 suscrito entre el ICBF y la Universidad Nacional de Colombia.
- Continuar fortaleciendo las compras públicas locales a través de ruedas de negocios y acuerdos comerciales que los operadores realicen con productores de la Región.



9. Protección



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OFERTA INSTITUCIONAL

2019	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	402	4.358	\$19.444.974.712
CONSOLIDADO ATENCIÓN	429	3.170	\$18.174.480.417
%	100	73	93

2020	Unidades	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	373	3.897	\$16.594.168.723
EJECUCIÓN CORTE SEPTIEMBRE	337	3.320	\$12.017.160.982
%	90	85	72

PROTECCIÓN

Logros:

Durante la emergencia sanitaria se continuó brindando protección a los NNA en condición de riesgo o vulneración de derechos.

Retos

- Vincular a los NNA a las diferentes modalidades de atención del ICBF en aras a garantizar el restablecimiento de sus derechos.
- Mitigar el riesgo de contagio de COVID-19 en las instituciones de protección articulando acciones con entidades del SNBF.
- Fortalecer a las familias de los NNA en condición de riesgo de vulneración de derechos a través de las Modalidades de apoyo y fortalecimiento familiar en aras de fomentar entornos protectores.

PROTECCIÓN

Equipo Móvil de Protección Integral - EMPI

Logros

- Se realizaron 32 jornadas de búsqueda activa de NNA en condiciones de riesgo de vulneración identificando 50 NNA que fueron remitidos a autoridad administrativa.
- Articulación con entidades del SNBF para la prevención y erradicación del Trabajo Infantil
- Atención humanitaria permanente a la población ubicada en el albergue temporal CENEXPO.
- Atención a comunidades y cabildos indígenas ubicados en el departamento

Retos

- Continuar brindando atención a la población migrante.
- Continuar orientando a la población indígena frente a la instrumentalización de NNA para la mendicidad.
- Atención y fortalecimiento familiar orientada a la protección integral de NNA.

PROTECCIÓN

Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente - SRPA

Logros:

- Durante la emergencia sanitaria se continuó brindando atención a los adolescentes en las modalidades privativas y no privativas de la libertad, que cuentan con 299 cupos.
- Gestión y Articulación interinstitucional e inter-sistémica del Comité Departamental del SRPA, que permite el apoyo de las Entidades al fortalecimiento de los programas .
- Estrategia de prevención del consumo de Sustancias Psicoactivas con los usuarios que se encuentran en privación de la libertad en el CAE La Primavera.
- Cumplimiento de los lineamientos técnicos establecidos por el ICBF, por parte de las entidades operadoras del SRPA.
- Inclusión a usuarios y funcionarios de las entidades operadoras del SRPA en actividades de capacitación en salud, educación y proyecto de vida, programadas por alcaldías y Gobernación del Quindío.

PROTECCIÓN

Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente - SRPA

Retos:

- Desarrollar estrategias o mecanismos de gestión para el Diseño de políticas públicas para el adecuado funcionamiento y soporte del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- Generar procesos de gestión para el desarrollo de justicia restaurativa y de gestión del conocimiento en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- Consolidar un proceso de gestión y articulación para la atención integral por parte de las Entidades a nivel Departamental y del orden Nacional en el Departamento, en los componentes de Salud, Educación, Deporte y Cultura, Desarrollo social y Proyecto de vida.
- Consolidar y ejecutar proyectos sostenibles para programas y modalidades de Egreso para los adolescentes y jóvenes que terminan su proceso sancionatorio o de vinculación con el SRPA.



10. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

REPORTE CONSOLIDADO REGIONAL

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad de Respuesta
Derechos de Petición	Información y Orientación	1.498	Inmediata
	Información y Orientación con Trámite	1.654	
	Atención por Ciclos de Vida	231	
Quejas	Demora en la Atención	50	Respuesta en tiempos de Ley
	Incumplimiento – Omisión de funciones		
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	126	
	Incumplimiento obligaciones		
	Idoneidad del recurso		
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	7	

P
Q
R
S

Principales motivos	2020
DERECHOS DE PETICIÓN	
Información y Orientación	745
Información y Orientación con Trámite	826
Atención por Ciclos de Vida	141
QUEJAS	36
RECLAMOS	63
SUGERENCIAS	2



11. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS 2019

Compromiso por Centro Zonal	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
<p>Ante la solicitud de atención médica para niña menor de cinco (5) años, se realizaron las siguientes gestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación de una petición de tipo inobservancia de derechos para explicar con más detalle a la usuaria la ruta de atención en salud. -Ante la inasistencia de la madre con su hija a cita médica, controles de crecimiento y desarrollo y control de enfermería, se creó la petición SIM de restablecimiento de derechos No. 33873501. -Se verificó que la madre acudió con su hija a la cita médica y no se observa afectación en los derechos de la niña. 	<p>Coordinador CZ Armenia Norte</p>	<p>22/07/2019</p>
Compromiso por Regional	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
<p>No se adquirieron compromisos</p>		



12. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: Anticorrupcion@icbf.gov.co
- 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...





13. Evaluación



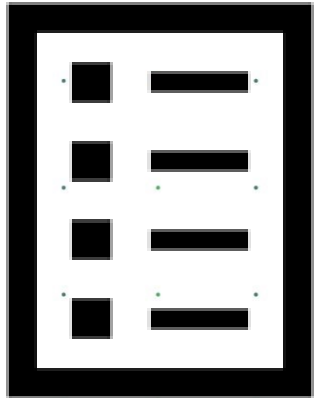
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

EVALUACIÓN MESA PÚBLICA



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





Gracias



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**