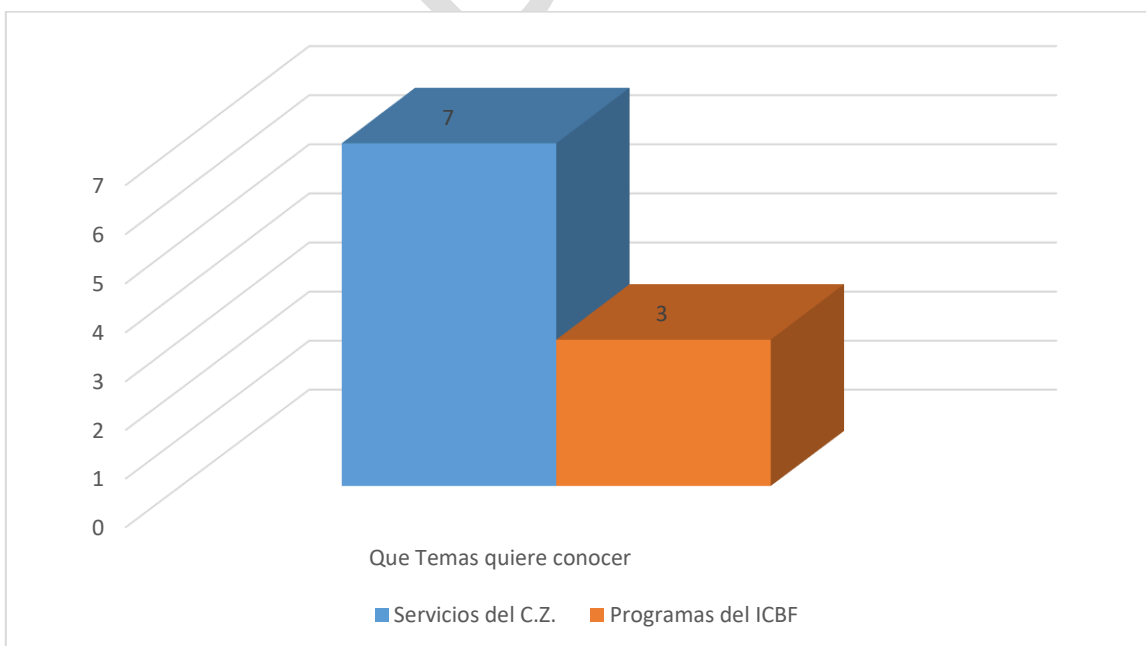


INFORME DE GESTION DE LA MESA PÚBLICA SERVICIOS Y ATENCIÓN- TIPOS DE PETICIÓN- DIRECCIONAMIENTO – GESTION Y RUTAS DE ATENCIÓN

OBJETIVO: Propiciar un espacio de dialogo, sugerencias e inquietudes por parte de la comunidad, para los servicios que presta el ICBF Centro Zonal Puerto Boyacá, en el municipio.

ELECCIÓN TEMAS DE INTERES:

Para determinar el tema que se trataría en la Mesa Pública se encuestó a usuarios del servicio y madres comunitarias sobre los temas que le gustaría conocer y profundizar del centro zonal. Se encuestó a 5 madres Comunitarias y 5 usuarios del servicio. De las 10 personas encuestadas, 7 manifestaron que le gustaría saber cuáles son los servicios o los tipos de solicitud que atiende el Centro Zonal, 3 respondieron que les gustaría conocer los programas que tiene el ICBF en Puerto Boyacá.





CONVOCATORIA: A través de oficio se remite invitación a la Administración Municipal, Rectores de los Colegios, Personería, Agentes educativos de los programas misionales, Veedores.

TEMAS A TRABAJAR EN LA MESA PÚBLICA: Servicios que brinda el personal del Centro Zonal en Desarrollo de las funciones del cargo.

Tipos de petición que atiende ICBF C.Z. Puerto Boyacá.

AGENDA:

1. Himno Nacional
2. Palabras de Bienvenida de la Coordinadora del C.Z. Satoria Waldron Montenegro
3. Presentación y objetivos de la Mesa Pública
4. Que es el ICBF (Misión- Visión)
5. Presentación de las modalidades y servicios que presta ICBF en Centro Zonal Puerto Boyacá.
6. Participación de los asistentes a través de preguntas u observaciones por medio escrito o verbal
9. Compromisos adquiridos en la Mesa Pública
10. Encuesta de evaluación de la mesa pública

PARTICIPANTES:

Se contó con la presencia de 120 personas, representantes de:

Asociaciones de Padres de Familia.

Operadores de los programas de Primera Infancia, Infancia y Adolescencia, Protección Veeduría Ciudadana

En representación de los NNA se invitó a estudiantes de grados sexto a undécimo de los colegios de la zona urbana

Representante de los Docentes

Representante del Concejo Municipal

Comunidad en General

El Alcalde municipal, Doctor Oscar Botero se excusó de la participación, pues ese mismo día y hora habían programado evento en el Centro de Convivencia.

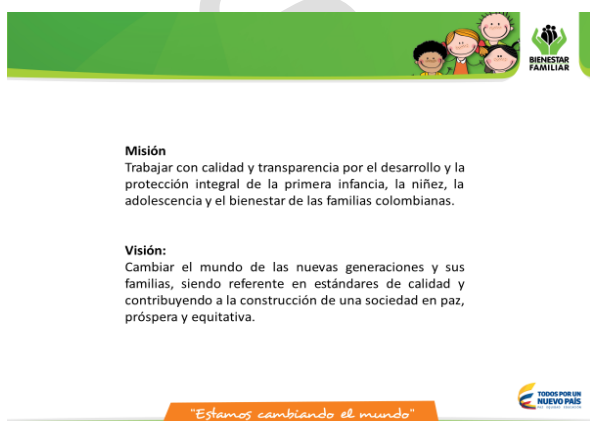
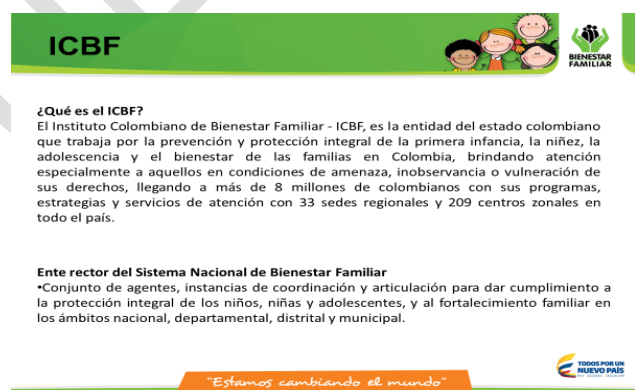
DESARROLLO:

Se Dio inicio con palabras de la Coordinadora del Centro Zonal, Doctora Saturia Waldron Montenegro, quien Dio la Bienvenida, y recordó a los presentes la importancia de estas instancias de participación, pues es por medio de ellas que la comunidad conoce los programas que tiene el estado en los diferentes municipios y la inversión que realiza, invitó a los asistentes a una participación activa.

La Profesional de Servicios y Atención, Mireya Palacios Tobón realiza la presentación de los objetivos de la Mesa Pública

Se socializó lo que es el ICBF, su Misión y Visión y se realizó la presentación de los tipos de petición que atiende el C.Z. en que consiste cada una y sus rutas de Atención.

Se utilizó presentación Power point con 25 diapositivas:



IOT: Requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, requiere direccionamiento en la herramienta tecnológica SIM.

TIPO DE PETICIONES QUE ATIENDE ICBF

- Denuncias
- Asesoría
- Extraprocesales
- Asistencia, Asesoría a la niñez y a la familia
- Procesos de Conflicto con la Ley
- Restablecimientos de Derechos
- Atención por Ciclos de Vida y Nutrición
- Quejas, Reclamos, Sugerencias.

"Estamos cambiando el mundo"

Motivos

- Actas complementarias
- Adopciones
- Bienes Mostrencos.
- Búsqueda de Raíces
- Búsqueda de NNA
- Certificaciones Pers.
- Diligencias Advt.
- Donaciones
- Eventos y Capacitaciones
- Otras Instituciones
- Parafiscales
- Servidores Públicos
- Solicitud Copias
- S. Organos de Control I V
- Trabajos de Investigación
- Traslado de Historia.

"Estamos cambiando el mundo"

Trámite de Atención Extraprocesal

Los trámites de atención extraprocesal son aquellos en los que (la Autoridad Administrativa competente) efectúa actuaciones por fuera de un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, sin perjuicio de que, si en el curso del trámite que se desarrolla se evidencian situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos, luego de la verificación del estado de cumplimiento de los derechos del niño, niña o adolescente, se proceda a dar apertura del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos correspondiente, nuevos motivos Solicitad C. P Familia, Solicitud Divorcio Nt..

- Trámite de conciliación
- Trámite de diligencia de reconocimiento voluntario
- de formulación de demandas o solicitudes de autoridades competentes
- Trámite para salida del país
- Trámite de restablecimiento internacional de derechos

"Estamos cambiando el mundo"

Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia.

Es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos técnicos interdisciplinarios del Centro Zonal, dirigido a brindar atención orientación y apoyo en las áreas de psicología, nutrición y social a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a garantizar el ejercicio de sus derechos.

Este servicio se presta de dos maneras en el ICBF: cuando luego de realizar la verificación de derechos por parte del Defensor de Familia con el apoyo de su Equipo Técnico Interdisciplinario, se determina que no hay amenaza, vulneración o inobservancia de derechos, pero que se requiere realizar trámite de Asistencia y Asesoría a la Familia con Movilización del Sistema Nacional de Bienestar Familiar o cuando desde Servicios y Atención en los Centros Zonales se identifica que no hay amenaza, vulneración o inobservancia de derechos, pero que la familia requiere atención, orientación y apoyo psicosocial.

- Apoyo a madre Gestante o en periodo de lactancia
- Articulación con las entidades del SNBF
- Atención en medio familiar a NNA con permanencia en Calle
- Conflictos Padres Separados
- Conflictos Familiares con Otros Parientes
- Guías de Crianza
- Problemas Nutricionales
- Relación de pareja
- Relación entre hermanos
- Relación entre padres e Hijos

"Estamos cambiando el mundo"

Proceso Conflicto con la Ley.

Permite el registro de los casos reportados por personas naturales o jurídicas que tiene conocimiento de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un niño, niña y adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, en el cual se encuentra involucrado un adolescente o de un proceso de restablecimiento de derechos para los menores de 14 años

- Código del Menor 2737**
Se utiliza para actualizar la información del histórico de procesos activos que ingresaron bajo la vigencia del Código del Menor 2737 de 1989.
- SRPA**
Este motivo se utiliza para los adolescentes entre 14 y 17 años que hayan incurrido en una conducta punible o por presunta comisión de delitos, los cuales pueden ser aprehendidos por orden judicial, en flagrancia o cuando en su contra se formule denuncia o querrela de oficio o por petición especial
- Restablecimiento Menores de 14**
Los niños y las niñas menores de 14 años están excluidos de la responsabilidad penal para adolescentes. Sin embargo, en caso que la autoridad judicial determine su participación en una conducta punible o por presunta comisión de delitos se adelantaran las medidas de protección para la garantía y restablecimiento de sus derechos.

"Estamos cambiando el mundo"

Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas Irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas.

Motivos

1. Contratación.
2. Demora en Const. Denuncias.
3. Demora en la Aten.
4. Incumplimiento, abuso, Extra.
5. Maltrato a Compañeros.
6. Maltrato Ciudadano
7. Medidas de Prot.
8. Parcialidad.
9. Participación en Polit.
10. Pérdida de Bienes.
11. Personal.
12. Supervisión de Contratos

NO OCID-MEMORANDO

- Quejas conductas Personales → Superior Jerárquico
- Quejas contra Operadores, Contratistas → Reclamo
- Acoso Laboral → Remitir Comité de Convivencia Laboral
- Quejas PADR → Autoridad Administrativa
- Quejas, contra funcionarios No ICBF → Remitir al Ciudadano o IOT Otras Instit.
- Quejas Inet. Anónimos → Circunstancias de modo, tiempo y lugar

"Estamos cambiando el mundo"

Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas.

Motivos

<ol style="list-style-type: none"> Contratación. Demora en Const. Denuncias. Demora en la Aten. Incumplimiento, abuso, Extra. Maltrato a Compañeros. Maltrato Ciudadano Medidas de Prot. Parcialidad. Participación en Polit. Pérdida de Bienes. Personal. Supervisión de Contratos 	NO OCID-MEMORANDO	Quejas conductas Personales	Superior Jerárquico
		Quejas contra Operadores, Contratistas	Reclamo
		Acoso Laboral	Remitir Comité de Convivencia Laboral
		Quejas PADR	Autoridad Administrativa
		Quejas, contra funcionarios No ICBF	Remitir al Ciudadano o IOT Otras Instit.
Quejas inet. Anónimos	Circunstancias de modo, tiempo y lugar		

"Estamos cambiando el mundo"

Reclamo: Cuando el usuario da a conocer a nuestra Entidad la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF

Motivos

<ol style="list-style-type: none"> Alimentación Inadecuada. Capacitación en plan de manejo ambiental. Cobros no autorizados. Demora en traslado de Historia. Demora en la Asignación de cupos. Demora en los pagos Enfermedad de transmisión por alimentos. Idoneidad del Recurso Humano Inadecuado Diligenciamiento de planilla. Incumplimiento de Obligaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento en calidad de producto o servicio. Incumplimiento en cantidad de producto o servicio Incumplimiento en la minuta. Incumplimiento en oportunidad de producto o servicio. Instalaciones físicas inadecuadas. Mal uso del producto. Malos manejos en el presupuesto. Maltrato a NNA. Maltrato usuarios del programa. 	<ol style="list-style-type: none"> Medidas de Protección. Motivos de exclusión PNAAM- DIA. No entrega de material educativo. No entrega de papelería. No se generan rutas de recolección de residuos sólidos. Participación en Política. Programa de Alimentación escolar PAE. Programa de Alimentación escolar PAE Industrializado. Requisitos ingreso PNAAM- DIA. Suplantación beneficiarios. Suspensión del servicio.
---	--	---

"Estamos cambiando el mundo"

Reclamo: Cuando el usuario da a conocer a nuestra Entidad la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF

Motivos

<ol style="list-style-type: none"> Alimentación Inadecuada. Capacitación en plan de manejo ambiental. Cobros no autorizados. Demora en traslado de Historia. Demora en la Asignación de cupos. Demora en los pagos Enfermedad de transmisión por alimentos. Idoneidad del Recurso Humano Inadecuado Diligenciamiento de planilla. Incumplimiento de Obligaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento en calidad de producto o servicio. Incumplimiento en cantidad de producto o servicio Incumplimiento en la minuta. Incumplimiento en oportunidad de producto o servicio. Instalaciones físicas inadecuadas. Mal uso del producto. Malos manejos en el presupuesto. Maltrato a NNA. Maltrato usuarios del programa. 	<ol style="list-style-type: none"> Medidas de Protección. Motivos de exclusión PNAAM- DIA. No entrega de material educativo. No entrega de papelería. No se generan rutas de recolección de residuos sólidos. Participación en Política. Programa de Alimentación escolar PAE. Programa de Alimentación escolar PAE Industrializado. Requisitos ingreso PNAAM- DIA. Suplantación beneficiarios. Suspensión del servicio.
---	--	---

"Estamos cambiando el mundo"

Sugerencia:

Son propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y la prestación de los servicios del ICBF.

Ejemplo: Felicitaciones y Agradecimientos.

"Estamos cambiando el mundo"

Atención por ciclos de Vida y Nutrición:

En esta categoría se incluyen las peticiones relacionadas con consultas, solicitudes y ampliaciones de cupo para la vinculación de niños, niñas, adolescentes y familias en cualquiera de las programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición

"Estamos cambiando el mundo"

Motivos:

<ol style="list-style-type: none"> Apoyo y fortalecimiento a las familias de grupos étnicos (indígenas, Afrocolombianos, raizales, Rom). Apoyo al fortalecimiento a las familias de las áreas rurales dispersas. Bienestarina. Centros de Desarrollo Infantil. Escuela para familias. 	<ol style="list-style-type: none"> Familias con Bienestar. Generaciones con Bienestar. Hogares comunitarios de Bienestar. Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI. Hogares Infantiles- Lactantes y Prescolares. Materno Infantil.
--	--

"Estamos cambiando el mundo"

Motivos:

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo y fortalecimiento a las familias de grupos étnicos (indígenas, Afrocolombianos, raizales, Rom). 2. Apoyo al fortalecimiento a las familias de las áreas rurales dispersas. 3. Bienestarina. 4. Centros de Desarrollo Infantil. 5. Escuela para familias. | <ol style="list-style-type: none"> 7. Familias con Bienestar. 8. Generaciones con Bienestar. 9. Hogares Comunitarios de Bienestar FAMILI. 10. Hogares Comunitarios de Bienestar FAMILI. 11. Hogares Infantiles- Lactantes y Prescolares. 12. Materno Infantil. |
|---|--|

DIRECCIONAMIENTO

Consiste en determinar a quién debe remitirse o direccionarse una petición, de acuerdo con la situación que se esté reportando.

SRD (Solicitud de Restablecimiento de Derechos)

Se direccionan de forma inmediata al Defensor de Familia, quien en su condición de director del proceso y con el apoyo del equipo técnico interdisciplinario, realizará verificación de derechos

Denuncia

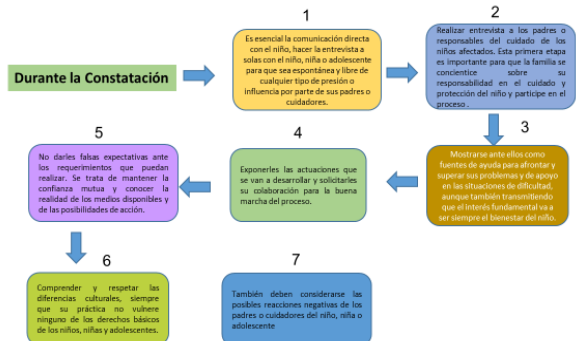
Se direcciona directamente a quien cumpla las funciones de Constatador(a) de Denuncias para que realice el desplazamiento al lugar de ubicación del niño, niña o adolescente afectado y así logre establecer la veracidad de los hechos reportados y poder emitir un informe profesional

"Estamos cambiando el mundo"

PRINCIPALES DIFICULTADES

- Distancia de las veredas con la zona urbana
- Condiciones de la Vía
- Pelears entre vecinos y Familiares
- Falsas Denuncias

DENUNCIA

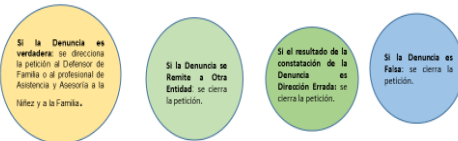


"Estamos cambiando el mundo"

DESPUÉS DE LA CONSTATAción

Se debe presentar el informe de la constatación en el cual deben contener:

1. La valoración del caso, determinando si tal situación puede poner en peligro la integridad física y/o mental del niño, niña o adolescente.
2. Las causas que han originado el maltrato, los factores que lo mantienen, así como todos los aspectos de la dinámica familiar que deberían modificarse para conseguir superar la problemática o efectos posteriores.
3. Los resultados y conclusiones de la constatación; es decir, determinar claramente si la denuncia era falsa, verdadera, la dirección estaba errada o se remite por competencia a otra entidad.



"Estamos cambiando el mundo"

PREGUNTAS, DUDAS, INQUIETUDES?

Estamos cambiando el mundo



¿APORTES, SUGERENCIAS?

¡GRACIAS!

"Estamos cambiando el mundo"



"Estamos cambiando el mundo"



Evidencia Fotográfica del evento:









Se contó con la activa participación de los asistentes a través de preguntas u observaciones.

Entre ellos, la niña Gina Leal quien pregunta cómo puede hacer su padraastro, para darle visitar a su hijo, porque la ex pareja no le permite verlo desde que vive con su progenitora. Se socializa el tramite conciliable de Regulación de visitas

La señora Julissa Sanabria manifiesta que le parece incomodo lo que ocurre con los Defensores de Familia, pues en el caso suyo, ya ha pasado por tres Defensores de Familia y aún no ha podido definir la Demanda al padre de sus hijos, porque cuando está por definirlo, cambian de Defensor y tiene que esperar que llegue o volver a iniciar el proceso.

Los participantes realizan diferentes preguntas enfocadas en los tramites que pueden realizar, algunos consultaron sobre tramites de salida del país, Restitución Internacional, adopciones, entre otras y las dudas fueron aclaradas.

Los asistentes indagan sobre las Denuncias y manifiestan que en muchas veredas se presentan casos los fines de semana, que son difíciles de comprobar entre semana pues nadie quiere hablar. Se sugiere hacer uso de las herramientas tecnológicas para fotos, videos que demuestren la amenaza o vulneración.

Se socializaron en forma general, los programas que actualmente hay en el municipio.

COMPROMISOS:

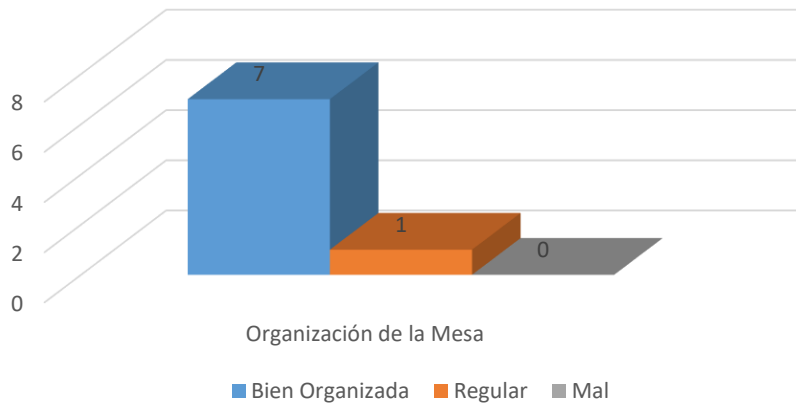
Al finalizar la Mesa, no se generaron compromisos.

CIERRE DE LA MESA, EVALUACIÓN:

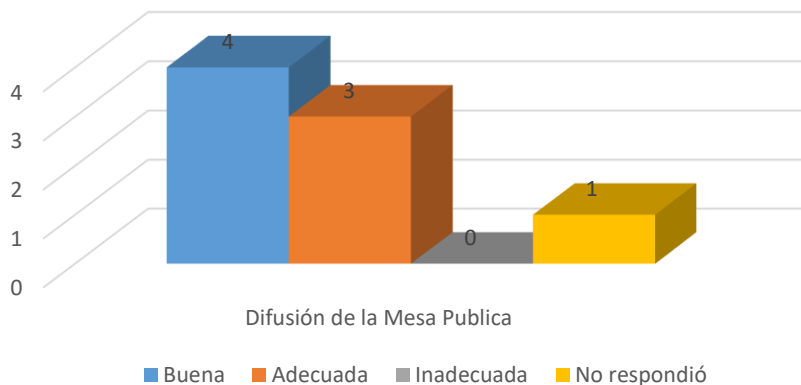
Objetivo: Conocer la opinión de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el Centro Zonal para evaluar y realizar los correctivos pertinentes en próximos eventos.

Se entregaron 10 encuestas para diligenciar, devolvieron 8 diligenciadas.

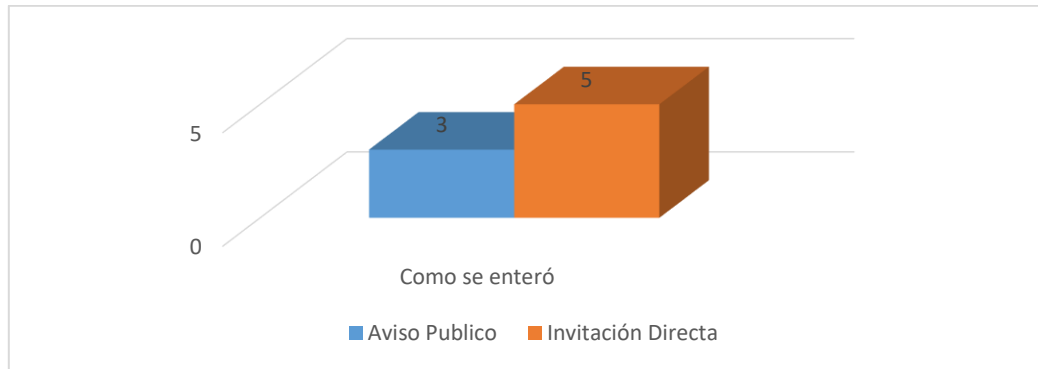
En la pregunta 1. Cree usted que la Mesas Públicas realizada por el ICBF fue:	1. Bien Organizada	7
	2. Regularmente organizada	1
	3. Mal organizada.	0



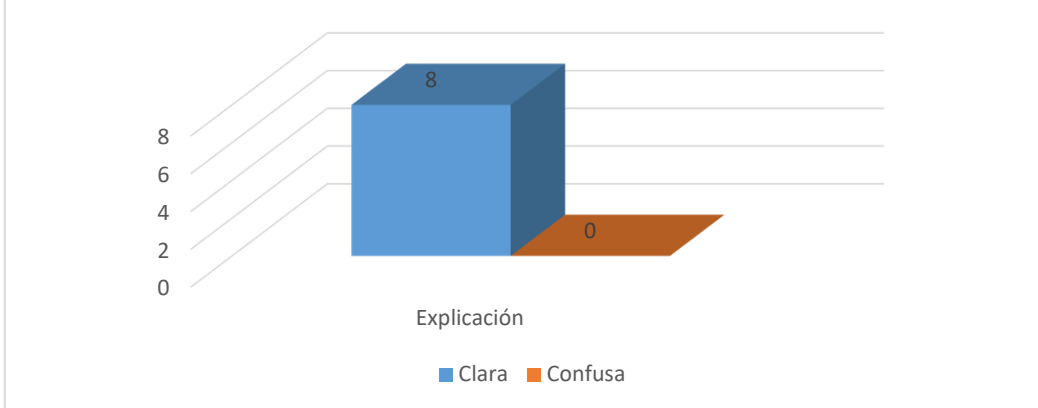
En la pregunta 2. La difusión de la Mesas Pública fue:	1. Buena	4
	2. Adecuada	3
	3. Inadecuada	0



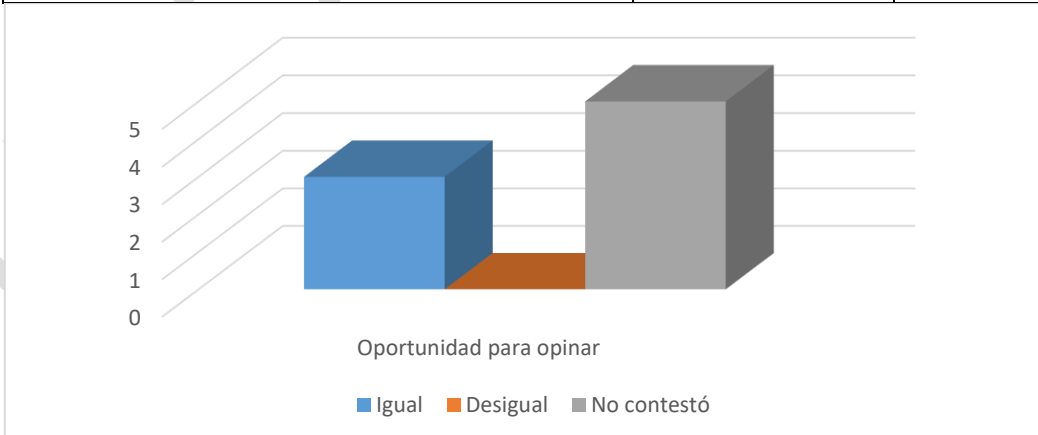
3. Cómo se enteró de la realización de esta Mesa Pública.	1. Por aviso público	3
	2. Prensa, TV Radio	
	3. Comunidad	
	4. Boletín	
	5. Página Web	
	6. Invitación directa	5



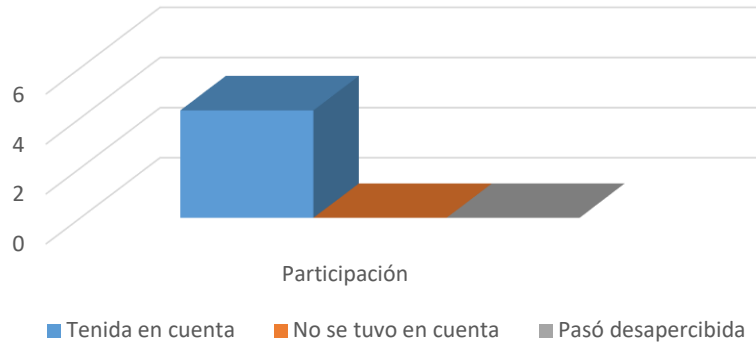
4. La explicación inicial sobre el procedimiento de participación, transparencia institucional y ley anticorrupción en la Mesa Pública fue:	1. Clara	8
	2. Confusa	0



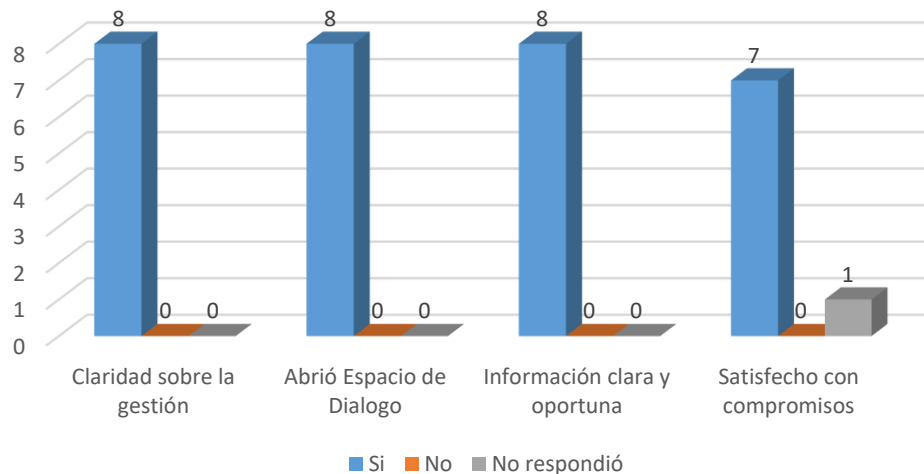
5. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la Mesa Pública fue:	1. Igual	3
	2. Desigual	0



6. Considera que su participación, en la Mesa Pública organizada por el Centro Zonal del ICBF fue:	1. Tenida en cuenta	8
	2. No se tuvo en cuenta	0
	3. Paso desapercibida	0



7. Cree que la Mesa Pública le dio más claridad sobre la gestión del programa o servicio presentado.	Si	8
	No	
8. Considera que en el desarrollo de la Mesa Pública se abrieron espacios de dialogo que facilitaron reflexiones y discusiones en torno a los temas tratados?	SI	8
	No	
9. ¿La información que brindó el Centro Zonal, frente gestión, fue clara, suficiente, oportuna y fácil de entender?	Si	8
	No	
10. ¿Se siente satisfecho con los compromisos adquiridos en esta Mesa Pública, para mejorar y cualificar los servicios y programas brindados?	Si	7
	No	



Pregunta 11. ¿Qué podríamos mejorar frente a la realización de la Mesa Pública y que aportes haría usted en torno a este proceso?

6 personas no respondieron, 1 respondió excelente, 1 respondió: ninguna, todo está bien.

En la evaluación verbal del evento las personas manifestaron lo siguiente:

“La información fue clara, puntual, aspecto que favorece entendimiento y claridad sobre todos los tipos de petición que podemos presentar ante ICBF”.

“Es bueno recibir esta información, pues el imaginario colectivo es que ICBF solo realiza Cuotas de Alimentos y “quitar niños”, con esta información se puede ver el trabajo tan completo que realiza”.

“Me parece importante la reunión de la mesa, ya que se pudieron aclarar muchas dudas sobre la atención que brinda el Centro Zonal”.

Felicitan al ICBF por la Gestión.

“Traer más personal para atender las Denuncias que se realizan en el Centro Zonal”.

“Que traigan Defensores de Familia que sepan al calor que se van a enfrentar y que estén preparados para tener la familia lejos para evitar los cambios tan frecuentes”.

“Trabajo en equipos sobre las problemáticas de nuestros niños, niñas, adolescentes y familias”.

Se Anexan listados de asistencia, Oficios de invitación a las diferentes entidades participantes, formato de Evaluación, Formato de compromisos, Cronograma y encuestas.