



República de Colombia
Ministerio de la Protección Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Subdirección Seguimiento y Análisis

BICENTENARIO
de la independencia de Colombia
1810 - 2010



**INFORME AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS REALIZADA EL 23 DE
DICIEMBRE DE 2009**

**PRESENTA
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN**

BOGOTÁ D.C.

ENERO DE 2010

Avenida Carrera 68 No. 64C-75 – PBX 4377630
Línea gratuita nacional 01 8000 918080
Bogotá — Colombia *Prepara Luis Ángel Mora, enero de 2010*



Certificado
No. SC5830-1



Certificado
No. GP096-1



TABLA DE CONTENIDO

1. [INTRODUCCIÓN](#)
2. [MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL](#)
3. [METODOLOGÍA](#)
4. [RESULTADOS DE LA AUDIENCIA](#)
5. [EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA](#)



INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas en el ICBF se establece como un mecanismo de deber para la entidad y de derecho para los ciudadanos con el propósito de informar acerca de la gestión, la utilización de recursos económicos y la atención de necesidades sociales y en términos generales los compromisos adquiridos al inicio de la gestión del año vigente.

El establecimiento de un proceso democrático participativo, además de una gestión fundamentada en la transparencia y la calidad representa para el ICBF la demostración más elocuente de una ejecución fundamentada en acciones coherentes llevadas a buen término y que dan fe del cumplimiento de la misión institucional, de las soluciones efectivas y del buen uso de los recursos confiados a los servidores públicos de esta entidad, por lo tanto se convierten en la carta de presentación ante los demás sectores sociales y de gobierno.

En tanto que la ciudadanía no ejerza cabalmente la exigencia de cuentas acerca de las actuaciones de quienes en nombre de ellos mismos gobiernan, entonces tendría que asumir la responsabilidad de aceptar los resultados sin recibir la información necesaria para conjurar amenazas que detengan el avance de la participación democrática.

En ese contexto la Audiencia de Rendición de Cuentas realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tuvo como propósito informar a la opinión pública, a las entidades del estado y la sociedad en general sobre la gestión orientada a garantizar la protección integral a la niñez, la adolescencia y la familia; sin embargo como parte de la cultura de la información estos eventos de rendición de cuentas son susceptibles de perfeccionarse en el futuro, en la medida que la participación ciudadana tenga, cada vez más capacidad de vincularse y decidir para consolidar y hacer que el la protección integral de la población sujeto de atención se sienta cada vez más identificada y comprometida con nuestra misión y con el goce pleno de sus derechos.

El presente documento desarrolla el marco legal, la metodología, la presentación de la audiencia pública y la evaluación del proceso de rendición de cuentas.

Los informes de gestión 2009 y el Plan indicativo institucional 2007 -2010 que sustentaron este ejercicio están a disposición de los interesados en nuestra pagina www.bienestarfamiliar.gov.co



MARCO LEGAL

El artículo 209 de la Constitución Política establece que “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, económica, celeridad, imparcialidad y publicidad...”

La Ley 489 de 1998, por la cual se estableció el Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública en su artículo 32 del capítulo Octavo señala que 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:

1. Convocar a audiencias públicas.
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.
3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

ARTICULO 33. AUDIENCIAS PÚBLICAS. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.



En términos operacionales, el proceso de evaluación y participación en la gestión pública conlleva etapas progresivas con diferentes funciones y alcance que pueden resumirse en:

- Compartir información,
- Consulta,
- Negociación o colaboración.
- Y delegación.

Estas fases forman parte de un proceso interrumpido que se define por las diferencias en la medida en que el control y la responsabilidad se distribuyen entre los grupos directamente afectados.



METODOLOGÍA

La metodología para la rendición de cuentas del 23 de diciembre de 2009 tuvo los siguientes pasos fundamentales:

El evento de rendición de cuentas se llevó a cabo en el estudio 5 de las instalaciones de La Radio y Televisión Colombiana (RTVC) Avenida El Dorado Cra. 45 No. 26 – 33 y se transmitió por el canal institucional

Fecha: Miércoles 23 de Diciembre de 2009.

Hora: 8 AM. a 1130 PM.

Este evento se realizó mediante teleconferencia con las siguientes especificaciones; utilización del canal institucional a través de la programadora tele video, contó con cobertura nacional y se transmitió por el canal institucional.

Para la organización del evento de rendición de cuentas se desarrollaron los siguientes aspectos:

- Definición de la agenda de rendición de cuentas
- Presentación de la propuesta ante el comité directivo nacional
- Definición de los temas fundamentales.
- Concertación con las partes implicadas.
- Elaboración del Plan de trabajo
- Distribución de las tareas y compromisos en la rendición de cuentas por parte de las distintas áreas del ICBF
- Identificación de los actores participantes tanto del nivel Institucional, social y comunitario
- En la Pagina Web se abrió un Link de rendición de cuentas y se colgó toda la información y las orientaciones pertinentes.
- División de las responsabilidades por temas de presentación.

Agenda Propuesta:

1. INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO
2. INFORME GENERAL DE LA DIRECTORA DEL ICBF
3. INTERVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL Y LAS ENTIDADES PARTICIPANTES
4. CONCLUSIONES
5. CIERRE Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Otros aspectos metodológicos tenidos en cuenta para el desarrollo del evento de rendición de cuentas:

Para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas se hizo convocatoria por prensa y se cursó invitación a Entidades del estado, a entidades privadas y a organizaciones comunitarias usuarias de los programas y servicios ICBF. Asistieron a la Sede de las instalaciones de La Radio y Televisión Colombiana un total de 52 personas inscritas en la Ciudad de Bogotá; y en el resto del país asistieron un total de 300 personas.

Además se invitó especialmente a organizaciones de hogares comunitarios de bienestar, a organizaciones de educador familiar, Hogares infantiles, Instituciones de protección; se les envió invitación por correo electrónico a las 33 regionales con sus respectivos centros zonales, se invitó especialmente a las Regionales de Antioquia, Valle, Atlántico, Huila y Santander a sus respectivos Directores Regionales, a los Coordinadores de las Áreas Técnica de Planeación Gestión Humana, Administrativa, Financiera a los Coordinadores Zonales y sus equipos de trabajo.

Dentro de la Inscripción de preguntas o propuestas se describió la forma y medios de participación por parte de los interesados en este tema, así mismo se responsabilizó a la Oficina de prensa y de Atención al Ciudadano lo mismo que a la Subdirección de Seguimiento y Análisis el direccionamiento de las preguntas y propuestas para su correspondiente respuesta.

Dentro del alistamiento Institucional, se conformó un grupo de apoyo que se encargó de preparar la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo estuvo liderado por la Asesora de la Dirección General Secretaría General, la Oficina de prensa, dependencias encargadas de coordinar todo el proceso, como son Dirección Técnica, Dirección de planeación y Dirección de Evaluación.

La Organización Logística, estuvo bajo responsabilidad de la Dirección de Evaluación, la Oficina de prensa y la Empresa de tele video quienes se encargaron de los siguientes aspectos:

Suministros:

- Elaboración de libreto de emisión para la teleconferencia.
- Realización de un cabezote de presentación, Realización de 5 pregrabados de 2 a 3 minutos de duración promedio cada uno. (Incluye elaboración de guiones, visualización y media Log, graficación, edición, locución y sonorización NO INCLUYE GRABACIÓN)
- Sala de gráficas para elaboración de gráficos, créditos y textos, Elaboración, montaje y desmontaje de una escenografía para teleconferencia. Tarjeta de video para conectar un computador portátil Unidad móvil para producción de televisión con 4 cadenas de cámaras digitales Director de cámaras 6 Micrófonos de solapa y uno de mano.
- Maquina Betacam SP Recorde Maquina Betacam Play para rodar pregrabados
- Generador de caracteres con operador 30 Kw. de luces Luminotécnico

EL evento de rendición de cuentas contó con el siguiente cronograma durante el 2009.

| ACTIVIDADES | FECHAS | AREAS RESPONSABLES | ÁREA LIDER |
|---|-------------------------------|---|--|
| Diseño de un plan y cronograma de trabajo para la realización del evento de rendición de cuentas | Agosto 4 de 2009. | Dirección general, Dirección de Planeación Dirección Técnica Dirección de Evaluación. Oficina de comunicaciones. Secretaría General (Dirección Financiera Dirección Administrativa Dirección de Gestión Humana). Oficina de Control Interno. | Subdirección de Seguimiento y Análisis |
| Recolección de la información y coordinación con las áreas y dependencias de la sede nacional | Septiembre y Octubre de 2009. | Dirección General Dirección de Planeación y Dirección Técnica Dirección de Evaluación Secretaría General | Liderará Planeación y Dirección General |
| Convocatorias en diferentes medios de comunicación | Octubre y Noviembre de 2009 | Oficina de Comunicaciones Subdirección de Sistemas de información. | Lidera Oficina de comunicaciones |
| Colgar en la Pagina Web los informes de gestión y las presentaciones para el evento de rendición de cuentas | Noviembre de 2009 | Dirección de Evaluación Dirección de Planeación Oficina de comunicaciones | Lidera Oficina de comunicaciones |
| Realización del informe de gestión 2009 | Octubre de 2009 | Dirección de Planeación Dirección de Evaluación Subdirección de seguimiento y Análisis | Liderará la Dirección de Evaluación |
| Pre – Audiencia (para realizar preguntas sobre la gestión): | 4 al 7 de noviembre | Oficina de comunicaciones y Dirección de evaluación | Lidera Dirección de Evaluación |
| Respuesta a preguntas: (Creación base de datos de preguntas frecuentes) | 18 al 21 de noviembre | Todas las Direcciones y oficinas | Lidera Dirección de Evaluación. |
| Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas en el nivel nacional. | Diciembre 23 de 2009 | Dirección General, Secretaría General, las Direcciones; Técnica, Planeación, Evaluación, Administrativa, Financiera, Gestión Humana, Jurídica y Control Interno | Lidera Dirección General y Asesores |
| Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas | Diciembre 23 de 2009 | Dirección de Evaluación Subdirección de seguimiento y Análisis | Se realizará y se aplicará una encuesta |
| Informe de evaluación de la audiencia pública nacional | (Primer trimestre de 2010). | Subdirección de seguimiento y Análisis | Se socializará el informe y colgará en carpetas publicas durante el 2010 |



RESULTADOS DE LA AUDIENCIA

La Directora General del ICBF Elvira Forero Hernández Moderó la audiencia pública de rendición de cuentas.

Se brindo información del Presupuesto en cuanto a inversión y funcionamiento lo mismo que información sobre programas de Primera infancia, Desayunos infantiles, HCB, HI, Educación Inicial, Recuperación nutricional, Adolescencia, Alimentación Escolar, Clubes Juveniles, SRPA, Familia, Adopciones, PARD, Política Haz Paz, Adulto Mayor y Atención diferencial Grupos Étnicos, esto referido a usuarios atendidos, raciones servidas, modalidades y servicios, además, se hizo énfasis en los avances frente a los procesos de certificación de la calidad, el fortalecimiento institucional, el cual estuvo orientado en el 2009 a mejorar el desarrollo organizacional y el talento humano y la parte de infraestructura a través de los centros zonales con calidad. Alternativamente se mostraron unos videos ilustrativos que sirvieron de complemento y motivación. (Esta información aparece en el informe de gestión 2009 que se colgó en página WEB Link de rendición de cuentas y en un video master del evento)

Durante el desarrollo del evento de rendición de cuentas se abrieron espacios para la Intervención y participación de los asistentes y televidentes de distintas regiones del País y de diferentes programas tales como Hogares infantiles, primera infancia, hogares comunitarios de bienestar y el tema sobre los prestamos para mejoramiento de vivienda, cada pregunta fue resuelta por el equipo Directivo Nacional y la Directora Elvira Forero Hernández.

Resumen de preguntas y respuestas surgidas del evento de rendición de cuentas:

Yolanda Rivera de Antioquia: Pregunta, qué esta pensando el ICBF hacer para vincular niños y niñas que no están siendo atendidos por los programas y que requieren de los servicios? **Respuesta:** Mejoramiento del presupuesto para aumentar coberturas y cupos, atención 365 días del año, la calidad de los espacios y servicios y los niveles de coordinación entre el ICBF y otras entidades del estado responsables de la infancia y la adolescencia.

Eugenia Penagos de Bogotá Representante de las Madres comunitarias Pregunta, Se está pensando acabar con los HCB?, **Respuesta.** Los Hogares comunitarios no se van a acabar, se van a cualificar y fortalecer, desde la formación y actualización en tecnologías en primera infancia, cultura, procesos formativos en nutrición y atención psicopedagógica a las madres comunitarias, hasta el mejoramiento de la calidad de los espacios, los recursos y material didáctico de apoyo.

Dolly Vega de Atlántico Pregunta, qué se esta haciendo para el desarrollo integral y recuperación de la niñez con problemas nutricionales y de desprotección? **Respuesta,** se están



ampliando los escenarios de recuperación nutricional en varios municipios del país a fin de garantizar mejorar coberturas y procesos de atención.

Martha Cecilia de un Hogar infantil agradece la atención prioritaria de la cual son objeto los hogares infantiles, tanto en mejoramiento de recursos, pago oportuno y la posibilidad de desarrollar todas las acciones de educación integral a la primera infancia.

Diego Niño de Bogotá pregunta: Cómo se va a implementar plena cobertura en primera infancia para el 2010? Respuesta, mejorando; coberturas en los servicios de HI, HCB, Desayunos infantiles, los mecanismos de coordinación con las entidades responsables, la cofinanciación de los entes territoriales aportes y los aportes de la comunidad.

Gloria Peña Madre comunitaria pregunta; qué estrategias se están diseñando para que las madres comunitarias hagan parte de la revolución educativa a la primera infancia? **Respuesta,** Apoyar la cualificación de programas y servicios que se brindan a la primera infancia, apoyar los procesos de coordinación con actores sociales e institucionales.

Cecilia Sánchez Madre comunitaria pregunta; Cómo se puede acceder al crédito del FNA? **Respuesta,** contar con un puntaje de 400 puntos, aplicar para préstamo, tener capacidad de pago y contar con moralidad crediticia.

Natalia Rodríguez de Bogotá pregunta; cómo operan los jardines sociales en Bogotá y que posibilidad existen que estos acaben con los HCB? **Respuesta,** mediante el mejoramiento de espacios, responsabilidades y compromisos compartidos, las madres comunitarias serán líderes y orientadoras que proyecten y materialicen la atención a la primera infancia. Se ampliarán espacios y coberturas en varios municipios del país, con apoyo del Estado y las ONG.

Claudia Polanía Díaz Madre comunitaria pregunta, cómo se está mejorando la infraestructura en los HCB en el Valle? **Respuesta,** a través de los jardines sociales y con las estrategias mencionadas en la pregunta anterior.

Myriam Leguizamon del Valle pregunta; se van a mejorar coberturas, recursos y días de atención en los Clubes juveniles? **Respuesta,** este programa se está revisando y requiere de todas maneras el concurso y la participación integral de la empresa privada, para fortalecer proyectos de emprendimiento y de vida a los niños y adolescentes.

Juan Carlos Otorora Veedor del Huila por del programa de adultos mayores interviene realizando la calidad de la atención, la supervisión y seguimiento al programa por parte del ICBF y propone que se debe seguir fortaleciendo el programa para cualificar cada vez más la calidad de vida de los adultos mayores.



EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

En el siguiente cuadro se resume los ciudadanos asistentes en el estudio 5 de las instalaciones de La Radio y Televisión Colombiana (RTVC) Avenida El Dorado Cra. 45 No. 26 – 33 que se transmitió por el canal institucional.

| No DE PARTICIPANTES | ENTIDAD DEL ESTADO, ORGANIZACIÓN SOCIAL QUE REPRESENTA, COMUNIDAD |
|---------------------|---|
| 3 | Institución de protección Niña María |
| 1 | Comunidad |
| 25 | ICBF Sede Nacional |
| 8 | Madres comunitarias |
| 3 | Empresa Privada |
| 1 | Institución Alma de Niño |
| 4 | Adulto Mayor Comedores |
| 1 | Regional Cundinamarca |
| 6 | Regional Bogotá |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| 52 | TOTAL DE PARTICIPANTES |



En el siguiente cuadro se resume los ciudadanos asistentes al evento de rendición de cuentas en las Regiones: Reportaron información de participación a la audiencia pública 12 regionales y reportaron su no participación 2 regionales por problemas técnicos. Los participantes que presenciaron el evento de rendición de cuentas en las regiones estuvo integrado por servidores públicos, usuarios de los servicios, veedores sociales y sectores del Estado.

| No | REGIÓN | No DE PARTICIPANTES |
|--------------|-----------------|--|
| 1 | Amazonas | |
| 2 | Antioquia | |
| 3 | Arauca | |
| 4 | Atlántico | 49 |
| 5 | Bogotá | 6 |
| 6 | Bolívar | 16 |
| 7 | Boyacá | 16 |
| 8 | Caldas | 103 |
| 9 | Caquetá | 32 |
| 10 | Casanare | |
| 11 | Cauca | 10 |
| 12 | Cesar | |
| 13 | Chocó | |
| 14 | Córdoba | 20 |
| 15 | Cundinamarca | 1 |
| 16 | Guainía | |
| 17 | Guajira | |
| 18 | Guaviare | No participo por inconvenientes técnicos |
| 19 | Huila | 68 |
| 20 | Magdalena | |
| 21 | Meta | |
| 22 | Nariño | No participo por inconvenientes técnicos |
| 23 | Norte de S/der. | |
| 24 | Putumayo | |
| 25 | Quindío | 9 |
| 26 | Risaralda | |
| 27 | San Andrés | |
| 28 | Santander | |
| 29 | Sucre | |
| 30 | Tolima | |
| 31 | Valle del Cauca | |
| 32 | Vaupés | |
| 33 | Vichada | 5 |
| TOTAL | 33 | 335 |

El número total de asistentes en Bogotá y en todo el país fue de 387 personas consolidado a Enero de 2010

Al finalizar el evento de rendición de cuentas se aplicó una encuesta de evaluación de la Audiencia Pública, la cual fue respondida por 112 asistentes tanto en el estudio 5 de las instalaciones de La Radio y Televisión Colombiana (RTVC) como en cada una de las regionales que presenciaron la audiencia de rendición de cuentas, el resultado del diligenciamiento de dicho formato arrojó los siguientes resultados:

| ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA (Diciembre 23 de 2009). | | | | |
|---|--|----------------------------|-----|---------------------------|
| No DE PREGUNTA | PREGUNTA | RESPUESTA | | TOTAL DE ENCUESTAS |
| 1 | 1. Cree usted que la audiencia pública de rendición de cuentas realizada por el ICBF se desarrolló de manera: | 1. Bien Organizada | 98 | 112 |
| | | 2. Regularmente organizada | 10 | |
| | | 3. Mal organizada. | 4 | |
| 2 | 2. La difusión de la audiencia pública de rendición de cuentas en el ICBF fue: | 1. Buena | 73 | 112 |
| | | 2. Adecuada | 32 | |
| | | 3. Inadecuada | 7 | |
| 3 | 3. ¿Cómo se enteró de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas? | 1. Por aviso público | 3 | 112 |
| | | 2. Prensa, TV Radio | 2 | |
| | | 3. Comunidad | 4 | |
| | | 4. Boletín | 3 | |
| | | 5. Página Web | 20 | |
| | | 6. Invitación directa | 80 | |
| | | 7. Por aviso público | | |
| 4 | 4. La explicación inicial sobre el procedimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas fue: | 1. Clara | 106 | 112 |
| | | 2. Confusa | 6 | |
| 5 | 5. La oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la Audiencia Pública de rendición de cuentas fue: | 1. Igual | 92 | 112 |
| | | 2. Desigual | 14 | |
| | | No responden | 6 | |
| 6 | 6. Considera que su participación en la audiencia pública de rendición de cuentas del ICBF fue: | 1. Tenida en cuenta | 64 | 112 |
| | | 2. No se tuvo en cuenta | 5 | |
| | | 3. Paso desapercibida | 14 | |
| | | No responden | 29 | |
| 7 | 7. Cree que la audiencia pública de rendición de cuentas le dio más claridad sobre la misión y objetivos del ICBF con la Niñez y la familia? | 1. Si | 109 | 112 |
| | | 2. No | 3 | |
| 8 | 8. ¿Se siente satisfecho con la información que dio el ICBF sobre su gestión, sus programas y servicios. | 1. Si | 107 | 112 |
| | | 2. No | 4 | |
| | | No responden | 1 | |

Análisis de la encuesta

1. Frente a la organización de la rendición de cuentas de los 112 encuestados el 88% considero que la audiencia pública estuvo bien organizada, el 9% considera que estuvo regularmente organizada y el 4 % consideró que estuvo mal organizada.
2. En lo referente a la difusión, de los 112 encuestados el 65% consideró que la difusión de la audiencia pública de rendición de cuentas en el ICBF fue buena el 29 % consideró que fue adecuada y el 6% consideró que fue inadecuada.
3. Respecto a como se enteraron de la rendición de cuentas, de los 112 encuestados el 3 % se enteró de la audiencia pública, por aviso público el 2 % por prensa y otros medios de comunicación, el 4 % a través de la comunidad el 3% a través de boletines el 18 % por Página WEB y el 70% por invitación directa.
4. En lo que tiene que ver con la explicación y el procedimiento de participación en la audiencia pública de rendición de cuentas, de los 112 encuestados el 95% considera que fue clara y el 5% considera que fue confusa.
5. Respecto a la oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la Audiencia Pública de rendición de cuentas, de los 112 encuestados el 82 % consideró que fue igual el 13% considero que fue desigual y el 5% no respondió
6. De los 112 encuestados el 57 % Considera que su participación en la audiencia publica de rendición de cuentas fue tomada en cuenta, el 4 % considera que no se tuvo en cuenta, el 13 % considera que su participación en el control de la gestión pasó desapercibida, no responden el 26%
7. De los 112 encuestados el 97% creen que el evento de rendición de cuentas les dio más claridad sobre la misión y los objetivos del ICBF, el 3% consideró que el evento no le aportó claridad sobre la misión y objetivos del ICBF.
8. De los 112 encuestados el 96 % se sintió satisfecho con la información que brindó el ICBF sobre la gestión, programas y servicios, el 3 % no se sintió satisfecho con la información y no contesta el 1%

Logros

- ✓ Se noto buena preparación por parte de todos los profesionales que participaron.
- ✓ Excelentes todos los aportes y respuestas dadas a las inquietudes propuestas.
- ✓ En general el evento estuvo bien, fue claro oportuno en cuanto a la información y la retroalimentación de resultados

Recomendaciones para mejorar el proceso de rendición de cuentas en el ICBF:

Al respecto se recogieron las siguientes recomendaciones:

- ✦ Mejorar la comunicación con las diferentes regionales, para garantizar intervenciones oportunas y claras.
- ✦ Realizar el evento de rendición de cuentas en otra fecha distinta a diciembre, en lo posible en noviembre, para garantizar mayor presencia y participación del estado y la comunidad, dado que la mayoría se encontraban en vacaciones.
- ✦ Mejorar los aspectos técnicos y logísticos de la videoconferencia ya que en algunas regiones se vio afectada la transmisión y por lo tanto no se pudo tener acceso a toda la información.
- ✦ Promover mayor convocatoria y participación a veedurías y entes de control.
- ✦ Divulgar y promover la rendición de cuentas por los canales nacionales y el boletín del consumidor.
- ✦ Mejorar el sistema de comunicación con la línea 018000 pues el 23 de diciembre de 2009 colapsó.
- ✦ Avisar oportunamente cualquier cambio de fechas dado que en la página WEB todo se difunde con rapidez.
- ✦ Abrir un espacio de preguntas para resolver de manera directa y así propiciar la participación libre y espontánea de los asistentes.
- ✦ Posibilitar mayor participación e intervención a los usuarios de los servicios y a la comunidad en general.
- ✦ Realizar presentaciones concretas por bloques y temas, para evitar tanta repetición de información.
- ✦ Realizar convocatoria e invitaciones con más tiempo, para garantizar más participación e intervención.
- ✦ Brindar información de todos los programas y servicios sin sesgos ni preferencias.
- ✦ Dar continuidad a estos espacios para interactuar con otras entidades, instituciones y comunidad.

Presenta
Subdirección de Seguimiento y análisis
Enero 2010