



INTRODUCCION

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) reconoce que la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas es un pilar fundamental del Estado Social de Derecho. No sólo fortalece la democracia, la gestión, las decisiones y las acciones públicas, y permite la construcción y transformación del bienestar individual y colectivo; sino que disminuye los riesgos del mal uso de los recursos público y de la corrupción.

A partir de estos preceptos, y con miras a fortalecer la participación ciudadana en el marco de la gestión de las acciones misionales, el ICBF construye e implementa el Plan de Participación Ciudadana que tiene como finalidad la consolidación de su quehacer cotidiano siendo fieles en la aplicación de los principios de buen gobierno, sustentado en la eficiencia, eficacia y transparencia de lo que implica el servicio público de bienestar familiar.

Mediante el conjunto de acciones que se contemplan, se busca informar a los grupos de interés respecto a los diferentes medios con que cuenta la Entidad para tener acceso a información pública, así como los mecanismos y canales para su participación en el diseño, ejecución y seguimiento a la política pública y en general a la oferta de programas y servicios institucionales. El plan se complementa con el cronograma que da cuenta de la programación de actividades de participación y rendición de cuentas para el año 2016.

La construcción del Plan se realiza de manera participativa en los tres niveles de atención a partir de la identificación y articulación de estrategias, actividades, experiencias o ideas de participación ciudadana involucradas en ejercicio de la gestión pública institucional y cuenta con el acompañamiento técnico de la Dirección de Transparencia, participación y servicio al ciudadano del Departamento Administrativo para la Función Pública y responde a los objetivos de transparencia incluidos en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión contentivos en los decretos 2693, 2641 y 2482 de 2012. Igualmente al cumplimiento de las disposición frente a la publicación y acceso a la información, definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional conforme a la Ley 1712 de 2014 y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Plan de Rendición de cuentas, que hace parte integral del presente documento.

OBJETIVO

La participación ciudadana en el ICBF busca fortalecer los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública a partir del compromiso institucional de involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública frente al bienestar de Niños, Niñas y Adolescentes.

ALCANCE

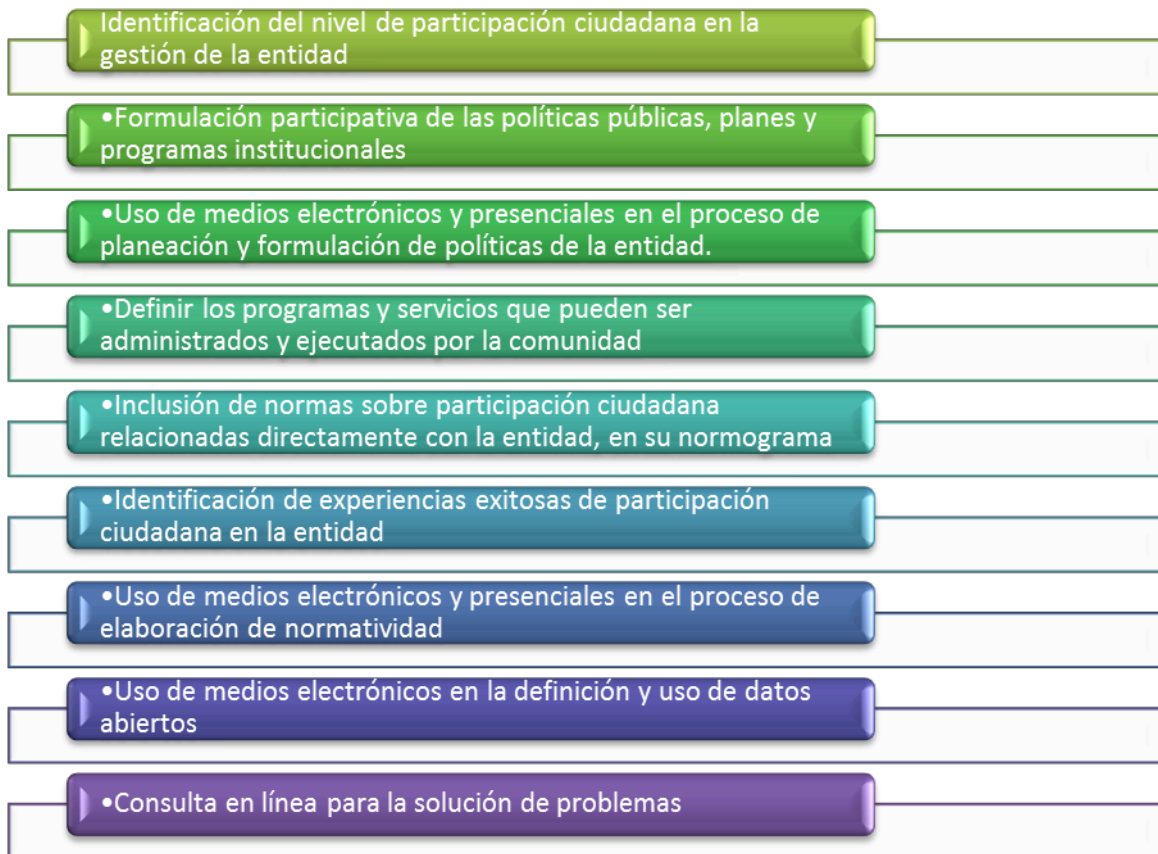
El alcance la participación ciudadana inicia con el acceso a la información, para lo cual el ICBF dispone de instrumentos de gestión de la información pública, formalmente adoptados mediante la resolución 0036 de 2016, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015 y trasciende a la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

La gestión de estrategias de participación ciudadana en la entidad se construyen de forma colectiva con los aportes de la Direcciones Misionales, el Sistema Nacional de Bienestar Familiar las Direcciones de Protección y Servicios y Atención, desde los tres niveles de atención, con el fin de capturar elementos propulsores de la participación desde la experiencia del servicio al ciudadano.

Se inicia con la definición de instrumentos para la identificación de activos de participación, una encuesta de apoyo al diagnóstico y la valoración de la percepción de los colaboradores de la entidad frente a la participación ciudadana y la identificación de experiencias de participación exitosas al interior de la entidad.

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, para la construcción del Plan de Participación ciudadana del ICBF, se desarrollaran las siguientes etapas:



Fuente: DAFP.

DIAGNÓSTICO

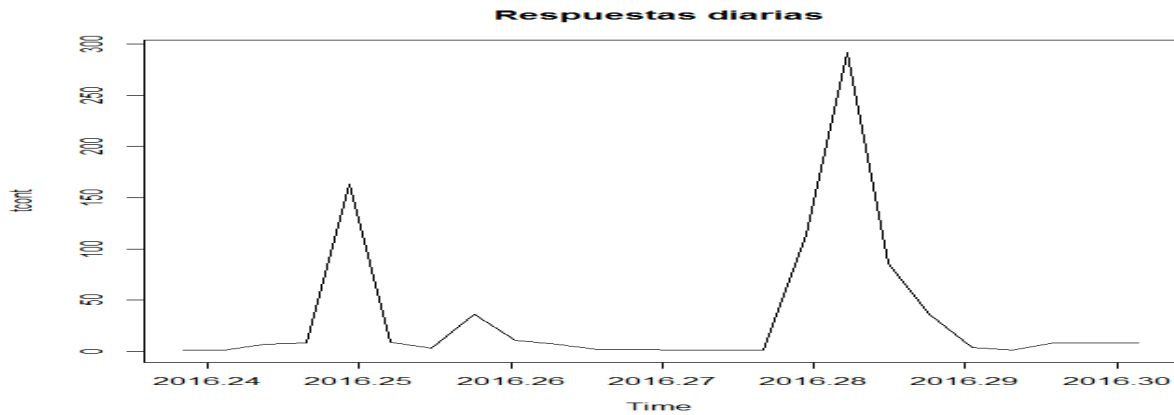
El diagnóstico constituye una primera aproximación frente a la implementación de estrategias de participación ciudadana en el quehacer misional del instituto y se desarrolla a partir del análisis de resultados de una encuesta aplicada a los colaboradores y servidores públicos con el fin de conocer las percepciones, actividades y estrategias que se han implementado por las Direcciones Misionales de la Sede de la Dirección General, de las Direcciones Regionales y de los Centros Zonales del ICBF, en materia de participación ciudadana. Este ejercicio contiene elementos importantes que dan cuenta de la situación actual, no obstante, será complementado en desarrollo de las actividades propuestas en este documento y a partir del acompañamiento técnico de

la Dirección transparencia, participación y Servicio al Ciudadano del DAFP, con quien se estableció una agenda de mesas de trabajo con el objetivo de fortalecer la participación ciudadana en el ICBF:

Análisis univariado de las preguntas cerradas de la encuesta de Plan de Participación Ciudadana

La encuesta se realizó por medio virtual a los funcionarios del ICBF a través de la plataforma google forms donde de manera anónima y voluntaria las personas con acceso pudieron contestar la encuesta de manera anónima, al no tener ningún control sobre el quien contesto la encuesta y el número de veces que se pudo contestar, la poca fidelidad de las encuestas virtuales entre otros problemas, los resultados presentados a continuación entran en la categoría de sondeo. Por lo que se recuerda que no tienen una validez estadística y solo pueden ser interpretados como tendencia más no como reflejo de la opinión de los funcionarios del ICBF.

El total de encuestas aplicadas entre el 28 de Marzo y el 20 de Abril fueron 810. Las respuestas se recibieron en su mayoría, los días 1 de abril (20%), día en que se envió el primer email masivo invitando a participar en la encuesta, acumulando de esta manera un total de 163 respuestas que representaron, posteriormente el 12 de abril se volvió a ver una gran participación con 114 respuestas (14%) y el día siguiente contó con la que sería la mayor participación con 292 (36%) los siguientes dos días se presentó una reducción en la participación pero siguió siendo relativamente elevada con 86 respuestas (10%) el 14 de abril y 36 respuestas (4%) el 15 de abril, el día siguiente que fue sábado se presentaron 4 encuestados y el domingo 1 para retornar a una participación promedio de 8 personas por día en la semana siguiente hasta el día miércoles 20 fecha de corte.



Los aspectos que consideraron más importante los colaboradores del ICBF para promover y generar espacios de participación ciudadana, como se pueden apreciar en la tabla fueron “Mejorar la toma de decisiones públicas sobre los temas de infancia y adolescencia al asegurar que quienes tienen la experiencia directa de su situación puedan hacer escuchar su voz (facilita la identificación de problemas y la priorización de las acciones).” Y “generar espacios de participación ciudadana”, Los que se caracterizan por aumentar los espacios de participación ciudadana y escuchar a los que tienen la experiencia directa.

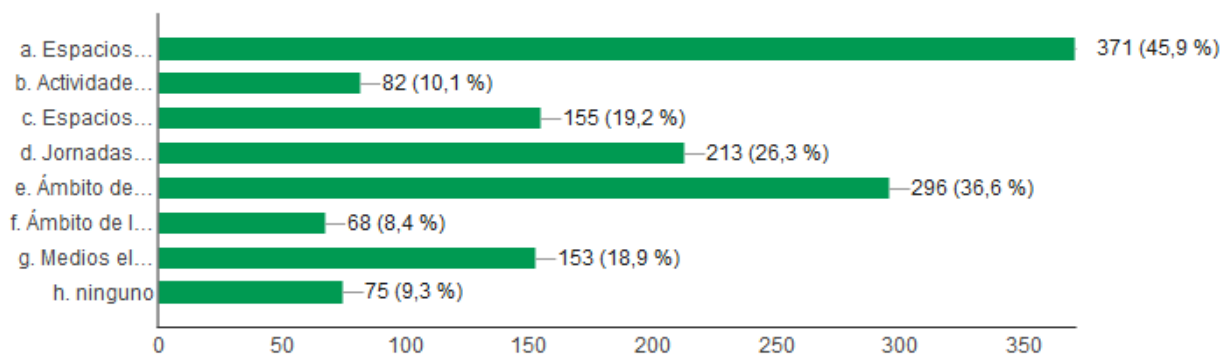
Aspectos	porcentaje
Mejorar la toma de decisiones públicas sobre los temas de infancia y adolescencia al asegurar que quienes tienen la experiencia directa de su situación puedan hacer escuchar su voz (facilita la identificación de problemas y la priorización de las acciones).	25,06%
Generar espacios para el ejercicio de una ciudadanía activa y responsable.	17,66%
Promover la transparencia en la acción del Estado y la pertinencia en el desarrollo de las políticas públicas.	15,06%
Desarrollar en niños, niñas y adolescentes su capacidad de vincularse con los otros, de escuchar, de cuidar, de organizarse y de incidir.	14,44%
Permitir el reconocimiento y la valoración de la diversidad y las diferencias, en términos de etnia, género, lengua, edad, etc. en un marco de solidaridad y responsabilidad	10,37%
Promover la apropiación del territorio y su reconocimiento como espacio vital para el desarrollo y la construcción del proyecto constructivo y positivo de vida.	9,38%

Promover el goce efectivo de derechos, particularmente los de asociación, participación y desarrollo.	7,78%
(en blanco)	0,25%

Por otro lado, los espacios que los colaboradores del ICBF observaron con mayor frecuencia que se han usado para la participación ciudadana fueron los espacios de trabajo con niños niñas y adolescentes con el 45,9%, seguido del Ámbito de la gestión pública, instituciones públicas de orden nacional, departamental o municipal.

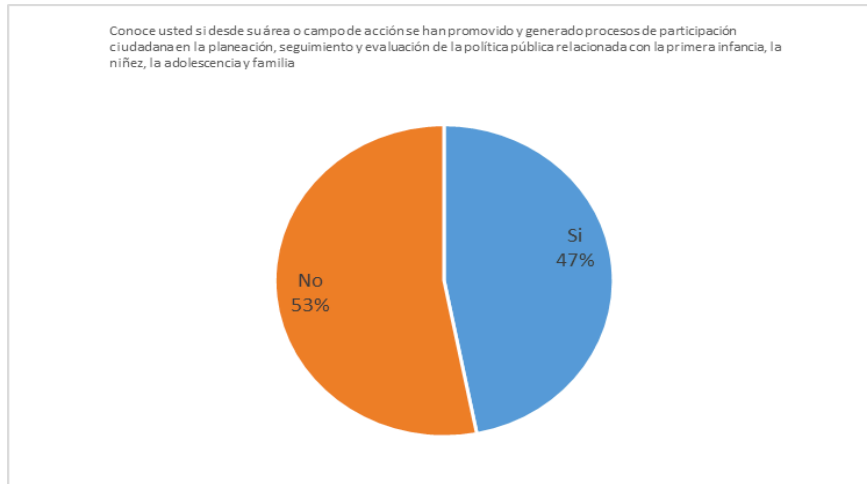
2. ¿Cuáles de los siguientes espacios se han utilizado para promover la participación ciudadana en el ICBF?

(809 respuestas)



A pesar de ser una pregunta de selección múltiple los colaboradores en más de un 60%.

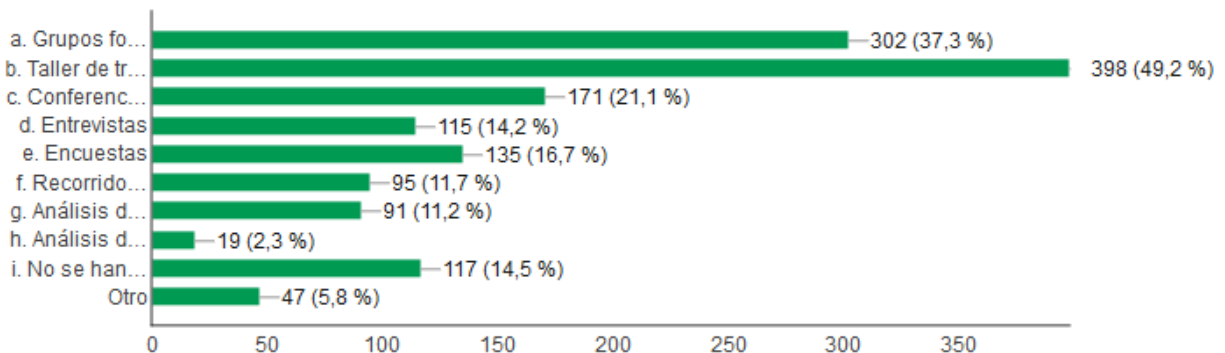
El 53% de los colaboradores no conoce si desde su área o campo de acción se han promovido y generado procesos de participación ciudadana en la planeación, seguimiento y evaluación de la política pública relacionada con la primera infancia, la niñez, la adolescencia y familia.



De los colaboradores que respondieron si se pueden destacar las mesas de participación ciudadana o de juventud, veedurías ciudadanas, entre otras.

4. ¿Qué técnicas y/o métodos se han utilizado para promover la participación de niños, niñas, adolescentes, madres gestantes y lactantes, así como de otros actores sociales?

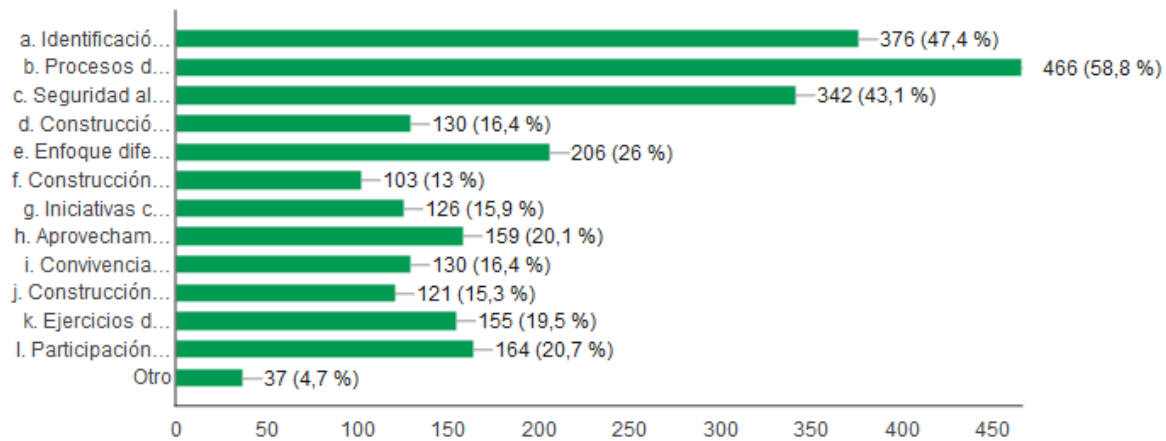
(809 respuestas)



Los talleres de trabajo fueron los métodos de trabajo mayormente reconocidos por parte de los colaboradores del ICBF como la técnica principalmente usada, seguida de los grupos focales

5. ¿Cuáles de las siguientes temáticas se han analizado y/o tratado en los diferentes procesos de participación?

(793 respuestas)



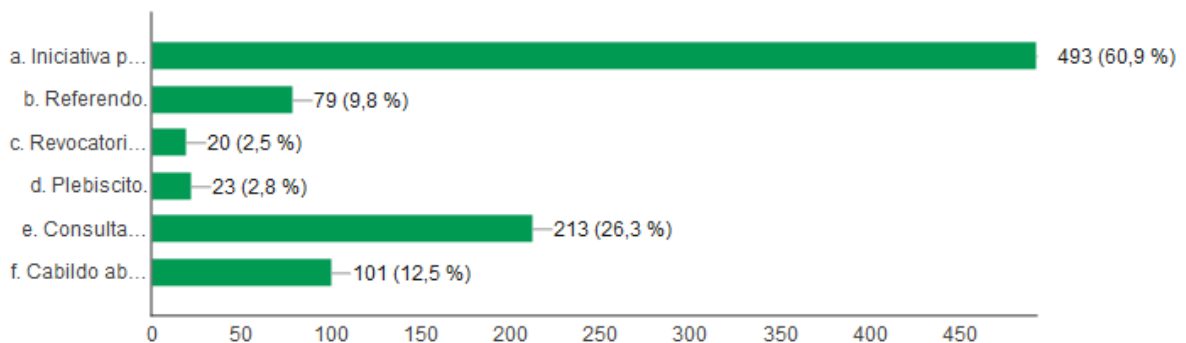
Las temáticas que más se han tratado en los diversos procesos de participación han sido los Procesos de promoción y prevención de los derechos de la primera infancia, niñez y familia. En un 58% seguido de Identificación de factores protectores y de riesgo en relación con los derechos de niños, niñas y adolescentes que se reportó por parte del 47.4 % de los colaboradores participantes. En cuanto a combinaciones el mayor número se presentó en la presencia individual de alguna temática y solo un 4% reporto que no se trató ninguna temática.

Temáticas	# Colaboradores	Porcentaje
b. Procesos de promoción y prevención de los derechos de la primera infancia, niñez y familia.	114	14,1%
a. Identificación de factores protectores y de riesgo en relación con los derechos de niños, niñas y adolescentes.	71	8,8%
c. Seguridad alimentaria y nutricional.	52	6,4%

k. Ejercicios de veeduría y control social a la inversión y gestión pública.	24	3,0%
--	----	------

6. ¿Cuáles de los siguientes mecanismos de participación contemplados en la legislación colombiana, considera se han usado en la planeación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de programas y proyectos del ICBF a nivel nacional y/o local?

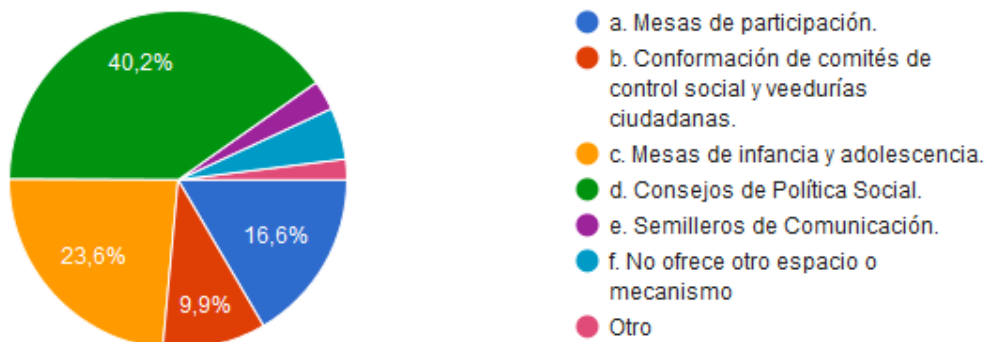
(809 respuestas)



La Iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas son el mecanismo que los colaboradores consideran que se han usado en la planeación, formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de programas y proyectos del ICBF a nivel nacional y/o local, seguido de la consulta popular con un 26.3%.

7. ¿Qué otros mecanismos o espacios de participación considera usted promueve el ICBF?

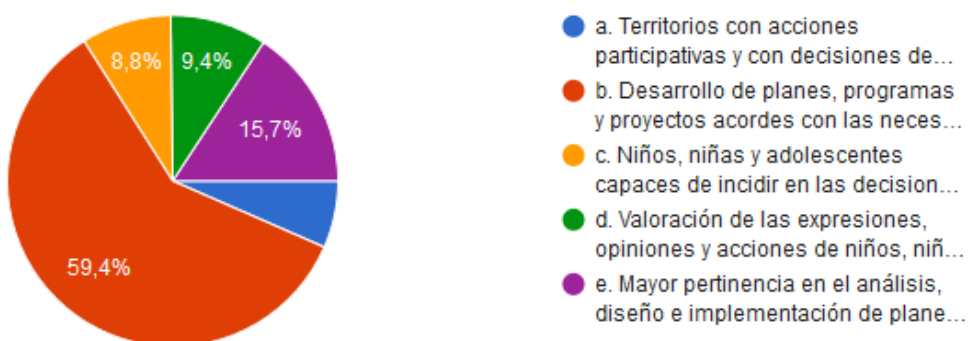
(809 respuestas)



Los consejos de política Social, las mesas de infancia y adolescencia y las mesas de participación son los principales espacios que promueve el ICBF según lo reportado en la consulta por parte de los colaboradores.

8. Identifique los resultados que más se han evidenciado a partir de los procesos de participación en la gestión pública, según su experiencia

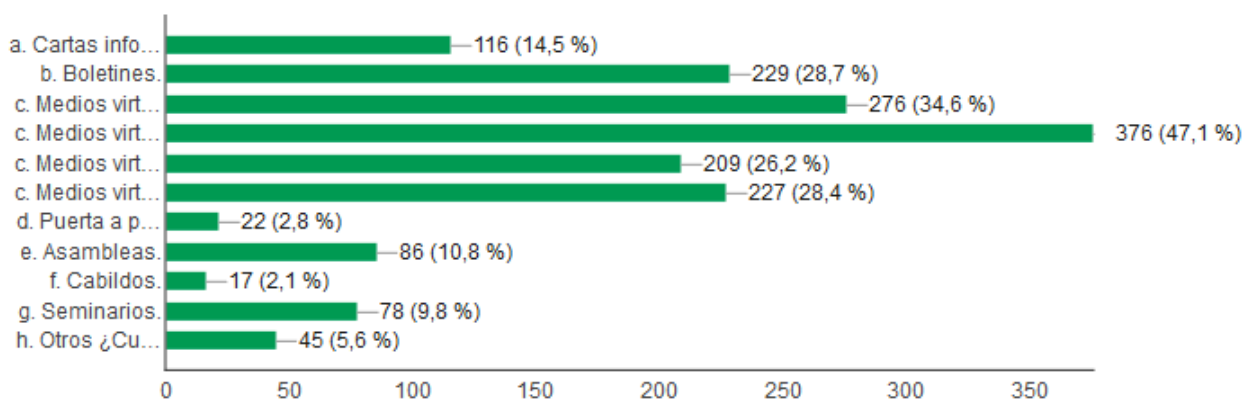
(794 respuestas)



Los resultados que se han evidenciado a partir de los procesos de participación han sido el Desarrollo de planes, programas y proyectos acordes con las necesidades de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, la familia y las comunidades.

9. ¿Qué estrategias de comunicación se han utilizado para socializar y divulgar los resultados de los procesos de participación ciudadana?

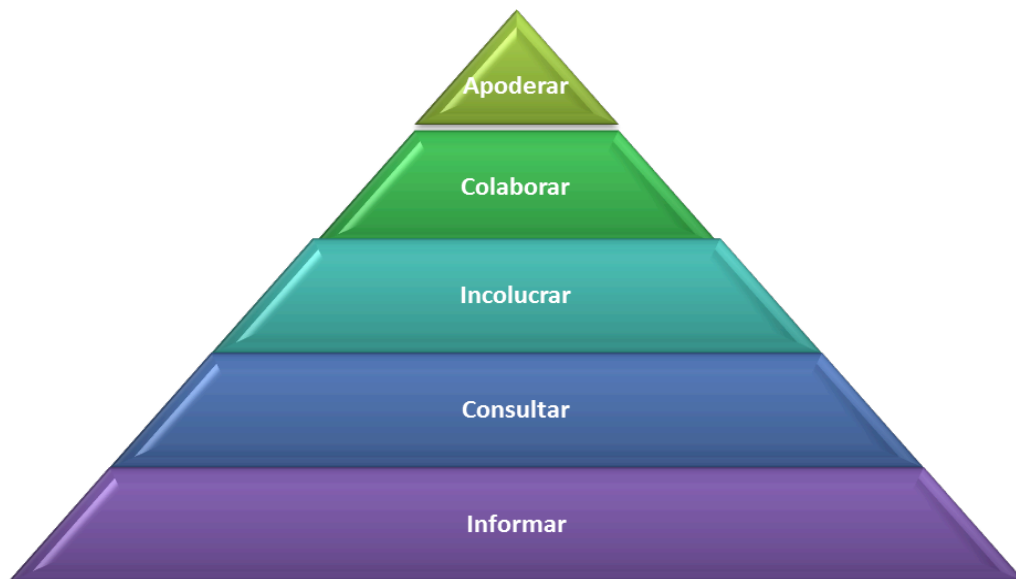
(798 respuestas)



Cerca del 79% utilizan los medios virtuales como estrategia de comunicación, principalmente redes sociales con 47%, la página web 34.6%.

NIVELES DE PARTICIPACION

De acuerdo con el objetivo se pueden identificar varios niveles de participación ciudadana en la gestión institucional:



Niveles de participación ciudadana en la gestión pública

Informar: Consiste en proveer al público información objetiva para ayudarlo a entender problemas, alternativas, oportunidades y soluciones. Ej: publicación de informes mensuales de PQRS en la página web de la entidad.

Consultar: Consiste en obtener retroalimentación pública sobre el análisis, alternativas y/o decisiones institucionales. Ej: Consulta pública de los lineamientos de programas de Protección, realizada en el último trimestre de 2015.

Involucrar: Consiste en trabajar directamente con el ciudadano a través de todo el proceso para asegurar que las preocupaciones y aspiraciones públicas se comprendan y consideren de manera regular. Ej: Encuesta en línea para la construcción del plan de participación ciudadana realizada en abril de 2016 o encuesta en línea para la construcción del plan anticorrupción realizada en Enero de 2016.



Colaborar: Consiste en asociarse con la ciudadanía en cada aspecto de las decisiones, incluyendo el desarrollo de alternativas y la identificación de la solución de mayor aceptación. Ej: realización de grupos focales o foros virtuales de discusión.

Apoderar: Consiste en poner la decisión final en las manos de la ciudadanía. Ej: ejercicios de referendo.

Para identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en cada uno de estos niveles de participación se ha definido una “Matriz de Activos de Participación” a construir de manera conjunta con las Direcciones misionales, las sedes Regionales y los Centros Zonales y que será socializada de manera participativa en el encuentro de Directores Regionales a lugar el próximo 16 y 1 de Mayo de 2016.

Con este ejercicio se pretende identificar entre otros, los siguientes elementos:

- . Actividades de participación ciudadana realizadas en los tres niveles.
- . Niveles de participación de acuerdo con el objetivo de las actividades realizadas o programadas
- . Identificar el público objetivo: Niños, Niñas y Adolescentes, Padres de Familia, Operadores de Servicios, Madres comunitarias, Actores de entidades territoriales (secretaría de salud, secretaría de educación, etc.), Entidades públicas y/o Privadas (empresas, SENA, UARIV, etc), ONG´s, Asociaciones civiles, Comunidades religiosas, Veedurías ciudadanas, Academia, Usuarios, Ciudadanía en General.
- . Liderazgo institucional, del ICBF o la participación interinstitucional en actividades propias del SNBF o el Sector de la inclusión social entre otros.

ESPACIOS DE PARTICIPACION Y CANALES DE ATENCIÓN

El ICBF tiene a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que permiten la interacción activa y directa con la Entidad, para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados en la siguiente tabla:

Tipo de Canal	Descripción	Contacto	Servicios/Horarios
Telefónico	Línea de prevención abuso sexual	01 8000 11 24 40	Recibir durante las 24 horas denuncias relacionadas con abuso sexual.
	Línea gratuita nacional ICBF	01 8000 91 80 80	Información general del ICBF, presta sus servicios las 24 horas del día a través del IVR y el traslado de llamada a los asesores del centro de contacto en los servicios que se seleccionen.
	Línea 106	106 Escucha de NNA e identificación de presuntas vulneraciones de sus derechos (esta línea es atendida en Bogotá, Manizales, Caldas, Risaralda y Boyacá por entes gubernamentales y ONG) el resto del país lo atiende el ICBF.	Presta el servicio a los NNA las 24 horas.
	Línea RUB	01 8000 11 28 80	A través de esta línea se brinda soporte técnico a los aplicativos Cuéntame, Proveedores, SUIN (Sistema Único de Información de la

			Niñez del Sistema Nacional de Bienestar Familiar), MIT (Módulo de Información Territorial) y soporte de otros sistemas del ICBF.
	Conmutador	PBX: (57 1) 437 76 30  (57 1) 437 76 30	Información general al ciudadano y traslado de llamadas al interior del ICBF. Presta sus servicios en horario de oficina.
Virtual	Formulario de solicitudes PQR's	<p>Acceso a formulario a través del portal Web del ICBF en la URL http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortaICBF/Servicios/PQRFormulario</p> <p>Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF</p> <p>www.icbf.gov.co</p> <p>Web oficial del ICBF. Información, servicios, programas y estrategias para atención a niños, niñas y adolescentes colombianos por el derecho a crecer con bienestar</p>	Servicio las 24 horas del día.
	Formulario de solicitudes PQR's Seguimiento a mi solicitud	<p>Acceso a formulario a través del portal Web del ICBF en la URL http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortaICBF/Servicios/PQRConsulta</p>	Servicio las 24 horas del día.
	Chat	<p>Acceso a formulario a través del portal Web del ICBF en la URL http://190.85.226.21:8082/webchatlogin.php</p>	Atención en el Chat disponible las 24 horas de lunes a domingo.
	Video llamada	<p>Acceso a formulario a través del portal Web del ICBF en la URL http://operaciones.outsourcing.com.co:8021/ICBF_ingreso_video.php</p>	El servicio de Video llamada es de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM en jornada continua.

	Facebook	A través del portal de Facebook y en la página www.icbf.gov.co	Cuenta Facebook: https://www.facebook.com/ICBFColombia
	Twitter	A través del portal de Twitter y en la página www.icbf.gov.co	Cuenta Twitter: @ICBFColombia
Escrito	Escrito	Correspondencia sede Nacional 33 regionales y 208 centros zonales	Recepción de peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición) en físico a través de correspondencia dirigida a centro zonal, regional o Sede de la Dirección General.
	Correo Electrónico	Correo atencionalciudadano@icbf.gov.co	Respuesta las 24 horas del día a peticiones generadas por los ciudadanos en cada uno de los canales de atención del ICBF.
	Buzón	Buzón de sugerencias ubicados en sede nacional 33 regionales y 208 centros zonales	Registro diario de peticiones recibidas por este canal.
Presencia I	Atención presencial en Sede Nacional	33 Regionales y 208 centros zonales a nivel nacional.	Atención presencial al ciudadano en Centros zonales, regionales y Sede de la Dirección General. Dirección Sede Dirección General. Horario de atención: 8:00AM - 5:00PM.

Además de otros espacios presenciales de construcción colectiva y rendición de cuentas como:

Audiencias Públicas: el año 2016, se tiene programados 34 eventos de rendición de cuentas a nivel de regionales, para socializar avances de la gestión realizada, en las mismas se establece un diálogo bidireccional con los ciudadanos, quienes presentan sus observaciones y/o solicitudes. Las mismas se encuentran contempladas en el Plan de Rendición de Cuentas e incluyen las actividades de divulgación y socialización. Ver Anexo 1.

Mesas Públicas: el año 2016, se tiene programados 206 eventos de rendición de cuentas a nivel de centros zonales para evaluar los programas y servicios, en las mismas se establece un diálogo bidireccional con los ciudadanos, quienes presentan sus observaciones y/o solicitudes. Las mismas se encuentran contempladas en el Plan de Rendición de Cuentas e incluyen las actividades de divulgación y socialización. Ver Anexo 1.

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: El ICBF se encuentra adscrito al Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del DNP. En el marco de esa membresía se desarrollan acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios se brinden de forma oportuna y con calidad. Una de esas acciones son las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano (FNSC), en las cuales venimos participando desde el año 2010, con el ánimo de llegar a todas las regiones del país para facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los diferentes trámites y servicios de la Administración Pública.



A continuación se presenta en cronograma de ferias de servicio 2016:

MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	FECHA
Quibdó	Chocó	Abril 30 de 2016
Villa del Rosario	Norte de Santander	Junio 11 de 2016
Florencia	Caquetá	Julio 30 de 2016
Puerto Asís	Putumayo	Septiembre 3 de 2016



Santander de Quilichao	Cauca	Octubre 8 de 2016
Sincelejo	Sucre	Noviembre 26 de 2016

PARTICIPACION CIUDADANA EN PROGRAMAS Y SERVICIOS

El ICBF, bajo el liderazgo de la Dirección de Servicios y Atención en el marco y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información; la estrategia de Gobierno en Línea y el Plan de Acción del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se encuentra construyendo de forma participativa con todas las áreas misionales y de apoyo del Instituto, la identificación, validación y aprobación de la información que servirá de insumo para estructurar el Portafolio de Servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

El portafolio de servicios institucionales hace parte de una estrategia de comunicación e información al ciudadano, con el fin dar a conocer servicios, programas y tramites a la ciudadanía, los requisitos legales aplicables para acceder a ellos, las dinámicas y coberturas a nivel nación, los beneficiarios, donde acudir, el enfoque diferencial y el potencial de automatización de los trámites con el fin de facilitar el acceso mediante la inclusión de otros trámites y servicios en línea, al menos parcialmente, mediante el diseño de formularios descargables.

El portafolio de servicios se encuentra en la etapa de validación por parte de las áreas misionales, para su posterior diseño y divulgación, y es una herramienta determinante en la identificación de programas o trámites que puedan ser administrados u operador por la comunidad. Como por ejemplo, la participación de agentes comunitarios en la prestación de servicios de primera infancia a la ciudadanía.

En esta etapa se desarrollará además la identificación de experiencias exitosas de participación en el ICBF, con el fin de fortalecer, mantener y replicar en los tres niveles de operación, así como valorar nuevas iniciativas propuestas.

NORMATIVIDAD PARA LA PARTICIPACIÓN

Atendiendo los lineamientos frente la inclusión de la normatividad vigente en el normograma institucional, para la consolidación de la política de participación ciudadana, el ICBF tendrá en cuenta, todos los decretos, leyes y articulados que sustentan y ordenan el ejercicio de este proceso y contará con la participación de todos los actores involucrados en el desarrollo e implementación de estas políticas en el territorio colombiano, especialmente en lo relacionado con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y responsabilidad política.

Tras la identificación de la normatividad legal vigente aplicable, se construyó la matriz de requisitos legales. Vinculada en el anexo 2.

ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Definida la Información a suministrar y los Mecanismos de Participación se formulan acciones de participación, en las cuales se hace énfasis en temas particulares de la Entidad y su Gestión para generar el dialogo con la comunidad y permitir su participación tanto en la vigilancia de la gestión como en la planeación de la misma; cabe destacar que a través de este Plan de Participación Ciudadana se abren los espacios para la Rendición de Cuentas así como para la construcción, en forma participativa, de las políticas y planes estratégicos y que las acciones que se describen a continuación han sido incluidas en los diferentes cronogramas y planes acción relacionados con: Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano (Ver. Anexo 3), Plan de Rendición de cuentas (Ver anexo 1) y el Plan de acción de Gobierno en Línea (Ver Anexo 4).

De acuerdo con el objetivo definido y las características de la población beneficiaria el Jefe de la Dependencia o el equipo de trabajo, determina qué tipo de escenarios y/o espacios se ponen a disposición de la ciudadanía o cuales son más pertinentes de acuerdo al objetivo. De acuerdo con lo anterior, se podrán realizar:

-
- Foros: Son espacios que se utilizan para el intercambio de opiniones, en el cual se reúnen expertos o interesados en un tema en particular. El foro debe contar con un administrador, un moderador y el panel de foristas.
 - Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
 - Ejercicios de Innovación abierta: se realiza cuando la dependencia o entidad busca la cooperación de entes externos para el desarrollo de acciones coordinadas, buscando alcanzar un objetivo.
 - Ejercicios de colaboración ciudadana: Son actividades participativas, en las que las dependencias o entidades proponen la realización voluntaria de tareas a un grupo de ciudadanos, a través de una convocatoria abierta. Con el objetivo de tener una entidad más transparente y participativa. - Grupos focales: son talleres de discusión sobre un tema específico en el que participan personas con diferente formación.
 - Asambleas: Son espacios que promueven el trabajo comunitario en determinadas zonas, velando por el bienestar de toda la comunidad que participa.
 - Entrevistas: son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un dialogo directo, ya sea por solicitud de los medios o solicitud del Jefe de la Dependencia.

Considerando los diferentes compromisos que la institucionalidad pública adquiere a través de los diferentes decretos reglamentarios (GEL, MIPG, Estatuto Anticorrupción), el plan 2016 incluye elementos tales como:

- Ubicación de Información publicada
- Espacios y tiempos de interacción y participación
- Esquema de Rendición de Cuentas

- Espacios de participación para la formulación de la planeación
- Espacios de participación para la formulación de políticas, programas y proyectos (estratégicos y de acción)
- Solución a problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta
- Apertura de datos
- Necesidades de la ciudadanía

MECANISMOS DE PARTICIPACION

El ICBF dispone mediante normas internas, guías y procedimientos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, define los mecanismos por los cuales pueden participar los ciudadanos, entre éstos se encuentran:

- **Derecho de Petición:** Es una garantía individual de orden constitucional, que tienen todas las personas para dirigirse a las autoridades públicas o particulares que prestan un servicio público o realizan funciones de autoridad para plantear sus inquietudes con el fin de obtener una pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios Colaboradores en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión en la entidad.
- **Petición de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de

los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva.

- **Encuestas de Servicio:** con el apoyo del centro de contacto, se aplican encuestas en las cuales se solicita calificar el servicio recibido y se indaga sobre propuestas para la mejora de los procesos actuales y al servicio que presta adicionalmente la entidad aplica anualmente una gran encuesta de medición de satisfacción del cliente externo que incluye encuestas, grupos focales y cliente incognito. Los resultados se socializan con los directores y jefes de área con el fin de mejorar el servicio.

- **Participación en Innovación y datos abiertos:**

Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos. (Estrategia de Gobierno en Línea – Manual GEL 3.1 Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones 2013)

Para el año 2016, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea y la estrategia integral de participación Ciudadana, ICBF continuará convocando a los interesados en conocer sus datos abiertos y problemáticas para que mediante su utilización, ellos puedan participar en la solución de problemas a través de espacios de innovación abierta.

PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el objetivo de fortalecer las acciones de participación ciudadana e la gestión pública se han dispuesto las siguientes acciones:

- Solicitar acompañamiento técnico por parte del DAFP.
- Fortalecimiento del ejercicio diagnóstico con de acuerdo a los resultados del

FURAG 2015

-
- Incluir ejercicios de evaluación por parte de la ciudadanía frente a las mesas públicas y rendición de cuentas.

 - Desarrollar en la estrategia de medición de satisfacción, un ejercicio de percepción ciudadana frente a:
 - a) La calidad de la información publicada y esperada.
 - b) La gestión del ICBF.
 - c) Su participación en la gestión de la Entidad.
 - d) Transparencia en la gestión de la Entidad.
 - e) El impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas.
 - f) La estrategia de Rendición de Cuentas propuesta .
 - g) La calidad de los eventos donde se rinde cuentas.

Se formularán las acciones de mejoramiento a partir de la evaluación realizada con el apoyo del DAFP y la respuesta ciudadana frente al desarrollo de las actividades de control social y los ejercicios de participación, transparencia y rendición de cuentas, así como también desde el análisis de las peticiones ciudadanas, con lo que se busca fortalecer la estrategia de participación y lo que motivará una nueva versión del presente documento que será socializada y publicada para conocimiento ciudadano.



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención



ANEXOS

ANEXO 1. PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016.

ANEXO 2. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ANEXO 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN

ANEXO 4. PLAN DE ACCIÓN GEL