

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL SURORIENTAL

Advertencia:

En la Mesa Pública no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:

....PARÁGRAFO. Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.

No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

**Juliana Pungiluppi Leyva
Directora General**

**Selma Patricia Roldan Tirado
Directora Regional Antioquia**

**Jorge Ivan Montoya Velez
Coordinador Centro Zonal Suroriental**

Municipio Medellín, fecha 15 de Agosto de 2019



MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL SURORIENTAL

Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Suroriental – Contexto
6. Primera Infancia
7. Niñez y Adolescencia
8. Familia Y Comunidades
9. Nutrición
10. Protección
11. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
12. Relación del ICBF con otras entidades para la atención de los NNA y sus familias
13. Compromisos adquiridos
14. Canales y medios para atención a la ciudadanía
15. Línea anticorrupción y página web
16. Evaluación de la Mesa Pública
17. Cierre



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

¿Que es rendir cuentas?*

“La rendición de cuentas es un derecho al diálogo”
Andreas Schedler

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48. DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la **búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública** y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

Participación

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para **evaluar la gestión realizada y sus resultados** con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

Transparencia institucional

Ley 1712 de 2014. ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

...

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

...



Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

Ley anticorrupción

Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

a) **Convocar a audiencias públicas;**

...

e) Apoyar los **mecanismos de control social** que se constituyan;

f) Aplicar **mecanismos que brinden transparencia** al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo **tendrán que rendir cuentas** de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.



MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.



ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015.



El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



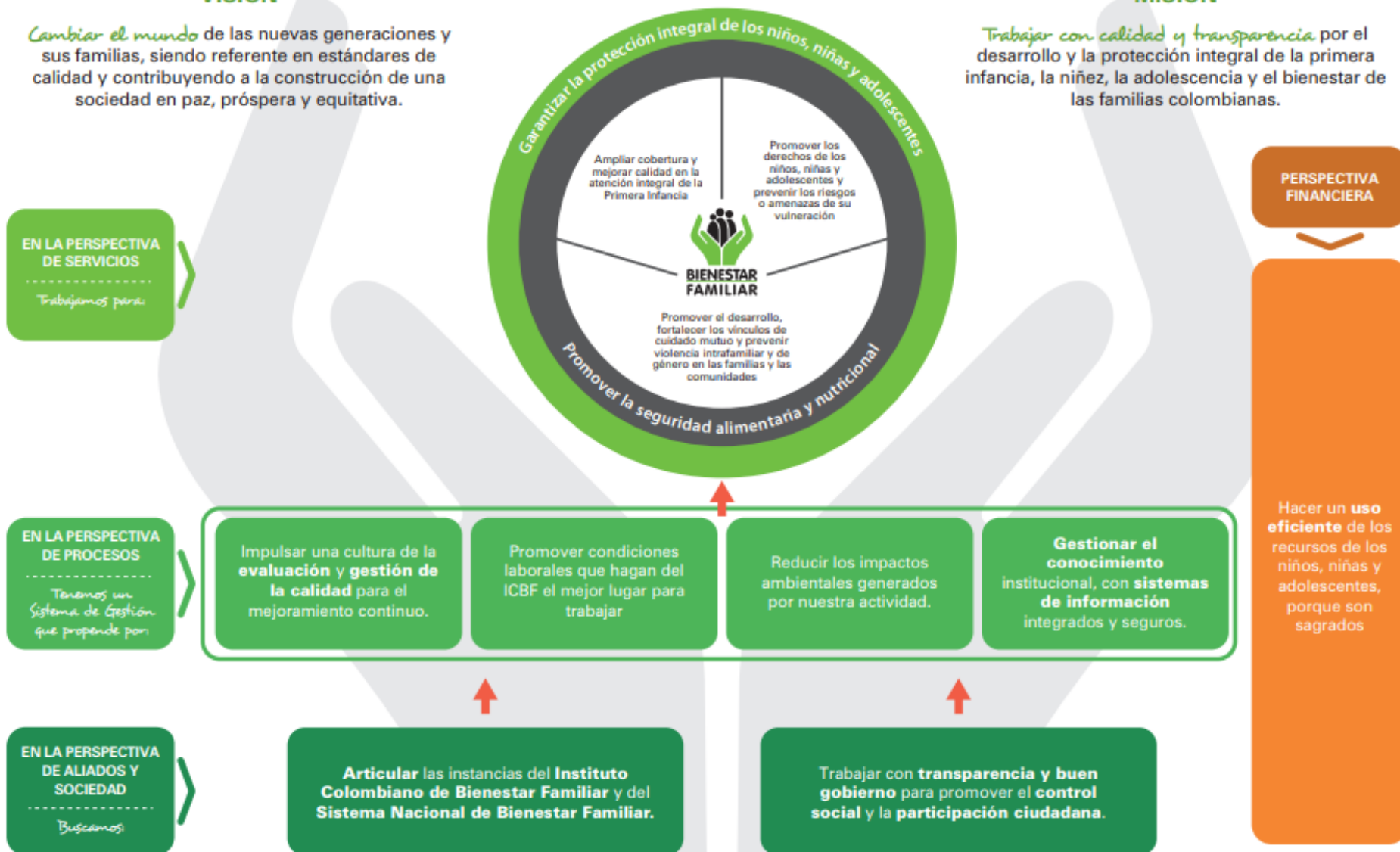
MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018

VISIÓN

Cambiar el mundo de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

MISIÓN

Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.



EN LA PERSPECTIVA DE SERVICIOS

Trabajamos para

EN LA PERSPECTIVA DE PROCESOS

Tenemos un Sistema de Gestión que propende por

EN LA PERSPECTIVA DE ALIADOS Y SOCIEDAD

Buscamos

PERSPECTIVA FINANCIERA

Hacer un **uso eficiente** de los recursos de los niños, niñas y adolescentes, porque son sagrados



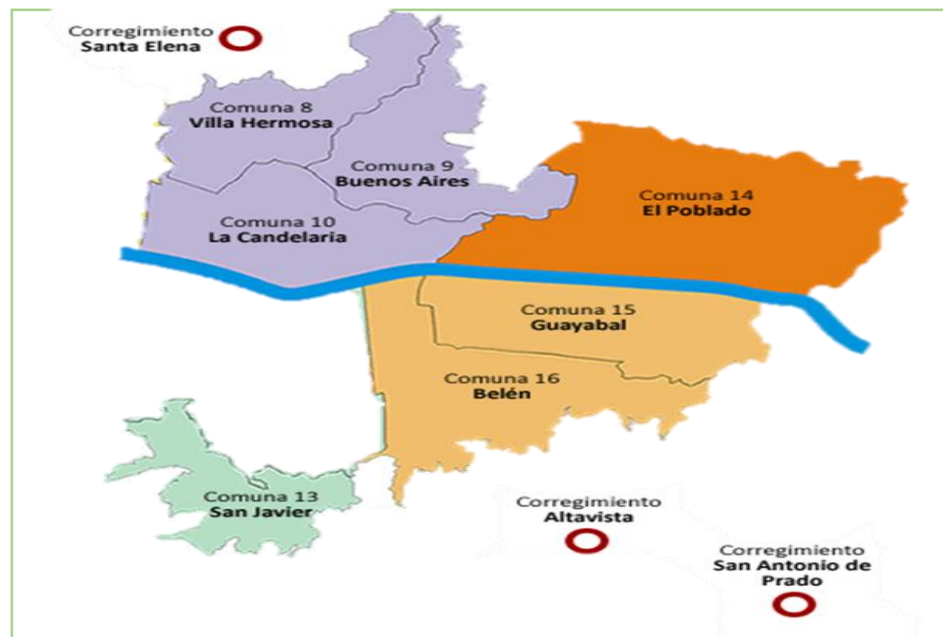
BIENESTAR FAMILIAR

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



CENTRO ZONAL SURORIENTAL



Municipios
de
influencia

Medellín

Funcionarios	Dic - 2018	Agosto - 2019
Personal de Planta	101	97
Contratistas	44	35
Vacantes	5	2

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	174.912	374.199	2.529.403
Población Sisbén	79.384	366.229	1.979.891



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CONTEXTO CENTRO ZONAL SURORIENTAL

- Cuenta con sistema político democrático estable , regido por el alcalde de la ciudad.

Político



- Ubicado cerca del sector comercial del parque de Belén, la calle 70 y la avenida nutibara.

Económico



- Se cuentan con adecuadas condiciones de vivienda y acceso a servicios de salud y sistema educativo.

Social



- Ubicado en zona de bajo riesgo de desastres en las que cuenta con zonas verdes de encuentro.

Ambiental



- Situado cerca del parque Biblioteca de Belén y de la unidad deportiva de Belén.

Cultural



CENTRO ZONAL SURORIENTAL

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	1.022	27.376	29.699	\$50.602.216.690
CONSOLIDADO ATENCIÓN	996	27.392	30.123	\$49.602.444.805
%	97%	100%	101%	98%

JUNIO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	1.001	27.408	27.976	\$50.447.612.438
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	909	26.537	26.537	\$1.155.048.531
%	91%	97%	95%	23%



PRIMERA INFANCIA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	634	11.283	12.641	\$21.590.323.990
CONSOLIDADO ATENCIÓN	634	11.280	12.638	\$21.315.901.956
%	100%	99%	99%	98%

Junio- 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	813	26.302	26.302	\$40.620.019.140
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	753	25.707	25.707	\$300.711.996
%	93%	97%	97%	0,7%



PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
HCB FAMI FAMILIAR	1141	404	958	ASUINFANCIA -FAMI	64	896	1792	\$ 1.695.396.780	\$ 2.543.095.170
	975	491	910	CORAZONCITOS ALEGRES	2	28	56	\$ 51.375.660	
	1057	432	874	PARA EL FUTURO DEL NIÑO	4	56	112	\$ 102.751.320	
	1125	481	911	APOYO A LA FAMILIA	1	14	28	\$ 25.687.830	
	1048	490	914	BRISAS DE ORIENTE	2	28	56	\$ 51.375.660	
	1099	489	892	IMAGINATE	2	28	56	\$ 51.375.660	
	1102	423	907	LOS NARANJOS	7	98	196	\$ 179.814.810	
	1026	479	909	EL LIMONAR DOS	3	42	84	\$ 77.063.490	
	1159	488	924	SONRISAS INFANTILES	1	14	28	\$ 25.687.830	
	1120	452	903	LA CENTRAL	4	56	112	\$ 102.751.320	
	1123	496	923	LORETO	4	56	112	\$ 102.751.320	
	1105	480	927	PABLO ESCOBAR	3	42	84	\$ 77.063.490	

PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
HCB INTEGRAL	339	464	926	FLAMINGOS INTEGRALIDA D	271	3523		\$ 2.448.756.111	\$ 3.060.700.361
		457	940	EDUCACION SIN FRONTERAS - INTEGRALIDA D	250	3250		\$ 611.944.250	



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	VALOR EJECUTADO 2018	
HCB TRADICIONAL-COMUNITARIO (T)	975	491	910	CORAZONCITOS ALEGRES	23	299	\$ 537.908.935	\$ 12.751.949.861
	1057	432	874	PARA EL FUTURO DEL NIÑO	14	182	\$ 397.584.865	
	1059	419	876	LOS NACIONALES	12	156	\$ 350.810.175	
	1125	481	911	APOYO A LA FAMILIA	12	156	\$ 304.035.485	
	1048	490	914	BRISAS DE ORIENTE	20	260	\$ 491.134.245	
	1099	489	892	IMAGINATE	14	182	\$ 374.197.520	
	1101			PEQUEÑAS MARAVILLAS	11	143	\$ 286.494.976	
	1102	423	907	LOS NARANJOS	13	169	\$ 304.035.485	



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
HCB TRADICION AL-COMUNITARIO (T)	1104	424	908	EL LIMONAR UNO	12	156		\$ 280.648.140	\$ 12.751.949.861
	1026	479	909	EL LIMONAR DOS	21	273		\$ 491.134.245	
	1159	488	924	SONRISAS INFANTILES	22	286		\$ 514.521.590	
	1120	452	903	LA CENTRAL	14	182		\$ 350.810.175	
	1123	496	923	LORETO	16	208		\$ 397.584.865	
	1105	480	927	PABLO ESCOBAR	14	182		\$ 350.810.175	
	1145	460	931	FUNDACION LOS FLAMINGOS	160	2080		\$ 3.835.524.580	
	1161	462	938	EDUCACION SIN FRONTERAS	143	1859		\$ 3.484.714.405	



**BENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
INTITUCIONAL HOGARES INFANTILES	947	935	615	HI GUSANITO PIN PIN	1	150		\$ 414.384.000	\$ 5.111.515.280
	950	985	572	HI IGNACIO BOTERO - DIVINA PROVIDENCIA	1	125		\$ 345.320.000	
	1050	1001	586	FE Y ALEGRIA	2	401		\$ 1.107.786.560	
	915	933		HI GLOBITO AZUL	1	61		\$ 168.516.160	
	903	976	573	HI CAUNCES	1	90		\$ 248.630.400	
	921	949	603	HI SIMON EL MAGO DIGNIFICAR	1	95		\$ 262.443.200	
	927	1006	571	HI LAS MIRLAS	1	70		\$ 193.379.200	



PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
INTITUCIONAL HOGARES INFANTILES	939	936	574	HI MARTHA CECILIA	1	130		\$ 359.132.800	5111515280
	944	932	682	IMAGINA TU MUNDO - GLOBITO AZUL	2	171		\$ 472.397.760	
	957	939	581	HI PALOMA TOMASA	1	60		\$ 165.753.600	
	971	1004	623	HI LA ESTRELLITA	1	110		\$ 303.881.600	
	1013	934	585	HI EL REBAÑO	1	90		\$ 248.630.400	
	1142	964	619	HI EL PASTORCITO	1	135		\$ 372.945.600	
	924	974	558	HI MARIA AUXILIADORA	1	150		\$ 414.384.000	

PRIMERA INFANCIA

MODALIDAD	No. Contrato 2016-2018	No. Contrato 2018	No. Contrato vigente 2018 - 2019	EAS	UNIDADES	CUPOS	USUARIOS	VALOR EJECUTADO 2018	
JARDINES SOCIALES	1122	436	978	JS XIMENARICO	23	299		\$ 366.291.744	\$ 1.465.166.976
	1136			JS ASUINFANCIA	23	299		\$ 213.670.184	
		430	969	JS IMAGINATU MUNDO	23	299		\$ 152.621.560	
	1153	486	898	JS CONQUISTADORES DE SUEÑO	23	299		\$ 366.291.744	
	1157	474	968	JS COOMULSAP	23	299		\$ 366.291.744	



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-112	Porcentaje de cupos contratados en los servicios de atención integral a la Primera Infancia, con registro de ejecución en MSyF durante la vigencia	1154	1078	1154	1078	93%	OPTIMO



PRIMERA INFANCIA

Logros:

Garantizar la atención integral de los niños y niñas en la modalidad de hogares comunitarios Integrales con un total de cupos de 6760 Beneficiarios directos en atención y con un total de 20.280 Beneficiarios indirectos en acompañamiento de los profesionales psicosociales incluida la familia

Continuar con la atención integral de los hogares infantiles, Jardines Sociales y Modalidad FAMI. Con un total de beneficiarios de 4401 directos y con familias de 13.203

Retos:

Seguir prestando atención integral a las modalidades de primera infancia teniendo como pilar la ley 1804 de 2016 y brindar el acompañamiento a las familias usuarias en la modalidad HCB Integrales.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

2018	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	240	720	\$216.319.680
CONSOLIDADO ATENCIÓN	240	877	\$215.830.924
%	100%	121%	98%



FAMILIAS Y COMUNIDADES

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
0268 – 2018 presencia Colombo Suiza	FAMILIAS CON BIENESTAR PARA LA PAZ	-	240	877	\$215.830.924



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FAMILIAS Y COMUNIDADES

Logros:

A través de la estrategia familias con Bienestar para la paz se alcanza satisfactoriamente la atención de 240 familias que requerían de procesos de atención y fortalecimiento psicosocial para la adquisición de herramientas que promuevan la prevención de la violencia intrafamiliar y la violencia sexual.

Retos:

Llegar a nuevas comunas y corregimientos del municipio de Medellín donde las delincuencia común genera barreras de acceso.

Ampliar la cobertura del programa generando una mayor continuidad en el personal y los periodos de desarrollo.



NUTRICIÓN

Logros:

- La atención integral por parte de equipos interdisciplinarios que permite el abordaje del niño desde todas sus áreas y dimensiones logrando intervenciones efectivas para el mejoramiento del estado nutricional y de salud.
- La concientización de las familias en la corresponsabilidad en la garantía de derechos de los niños y niñas ha permitido que sean agentes activos en las recomendaciones que brindan los profesionales en el logro de hábitos de vida saludable.

Retos:

- Apoyar la vinculación efectiva al sector salud de los beneficiarios migrantes con el fin de que gocen el derecho pleno a la atención en salud y los programas de promoción y prevención.
- Continuar implementando estrategias para el logro de hábitos de vida saludable que permita la armonización del estado nutricional de los beneficiarios y la instauración de prácticas saludables.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	191	826	1.311	\$11.103.395.199
CONSOLIDADO ATENCIÓN	165	805	1.541	\$10.378.543.104
%	86%	97%	117%	93%

JUNIO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	187	905	1.473	\$9.740.005.048
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	156	730	730	\$853.402.035
%	83%	81%	50%	9%



PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Hogares Claret No. 0800	CENTRO DE EMERGENCIA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	9	9	\$34.920.380

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
Hogares Claret No. 0799	INTERNADO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	37	37	\$112.278.202
-Fundación de apoyo a la niñez PAN No. 0794 -Corporación hogar No. 0787 -Corporación Superarse No. 0795 -Casa de nuestra señora de Chiquinquirá No.0809	INTERNADO VULNERACIÓN	4	181	181	\$2.954.665.021
Corporación casa de María y el niño No. 0785	INTERNADO VULNERACIÓN DE 0 A 8 AÑOS	1	61	61	\$1.051.954.760

PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
-Corporación Superarse No. 0820	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	3	187	374	\$924.933.910
-Corporación Gente de Corazón No. 0833	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	5	5	5	\$19.330.257
	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	17	17	17	\$62.120.255
	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO CON DISCAPACIDAD Y/O ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	1	1	1	\$3.880.291
	HOGAR GESTOR PARA VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO SIN DISCAPACIDAD NI ENFERMEDAD DE CUIDADO ESPECIAL	11	11	11	\$18.459.977
- Instituto de capacitación Alamos No. 0813	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	35	65	65	\$1.117.315.933
- Comité de asistencia a la niñez PAN No. 0817	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	114	298	596	\$4.803.536.213



PROTECCIÓN



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-32	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal definida en los términos de ley.	100%	152	152	100%	100%	OPTIMO
M5-PM2-01	Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias verdaderas con apertura de Proceso de Restablecimiento de Derechos.	100%	823	2.660	31%	31%	CRITICO
M5-PM2-03	Porcentaje de Niños, niñas y adolescentes con permanencia menor a 12 meses bajo Protección.	100%	70	137	51%	51%	CRITICO



PROTECCIÓN

Logros:

Acorde al proceso realizado en el marco del restablecimiento de derechos se han logrado movilizar los casos reintegrado a un grupo de NNA a su entorno familiar de origen por cumplimiento de objetivos.

Mejoramiento de la articulación con las diferentes instancias que hacen parte del SNBF (comisarias de familias, red de hospitales, IE, consultorios jurídicos, CIF)

Retos:

Brindar atención oportuna a los usuarios que requieren el servicio que presta el CZ Suroriental de acuerdo a la alta demanda poblacional que tiene.

Garantizar la atención con transparencia y calidad a los usuarios del CZ

Fortalecer el proceso de articulación del SNBF con los actores que lo conforman



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (01 Enero – 30 junio)
Peticiones	1554	Conciliable alimentos, visitas y custodia	521	228
		Solicitud de restablecimiento de derechos	722	456
		Asuntos no conciliables (demandas)	311	141
Quejas	16	Inconformidad en la atención (procesos)	9	0
		Inconformidad en la atención (atención inicial)	3	0
		Inconformidad en los tiempos	4	1
Reclamos	6	Reporte de operadores	6	1
Sugerencias	2	Tiempos de la atención	2	0
Denuncias	555	Vulneración de derechos	123	43
		Abuso sexual	432	128

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- Incluir la atención del CZ en la estrategia Digiturno, para comodidad de los usuarios.
- Reactivar el convenio con 19 universidades de la ciudad para apoyo en la atención extraprocesal.
- Reducir el tiempo de atención en demandas y asuntos conciliables y no conciliables de 6 meses a 1 mes
- Disminuir el reporte de quejas por la atención inicial a 0.
- Garantizar una atención profesionalizada y humanizada.

Retos:

- Garantizar la confidencialidad de la atención, adecuando el espacio para dicho manejo.
- Aminorar el tiempo de espera en la atención inicial (asesorías a la ciudadanía).
- Consolidar nuevos acuerdos interinstitucionales para beneficio de la comunidad.



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de NNA y sus familias

SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR

- CREADO MEDIANTE LA LEY 7 DE 1979, LA CUAL ESTABLECE SUS FINES, LOS ACTORES QUE LO CONSTITUYEN Y AL ICBF COMO SU RECTOR.
- DEFINE EL BIENESTAR FAMILIAR COMO UN SERVICIO PÚBLICO PRESTADO POR EL ESTADO A TRAVÉS DEL SNBF, ENTIDADES U ORGANISMOS OFICIALES Y PRIVADOS AUTORIZADOS

SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR - SNBF:

- ES EL CONJUNTO DE AGENTES, ENTIDADES, INSTANCIAS DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN Y DE RELACIONES EXISTENTES ENTRE ÉSTOS, PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, Y AL FORTALECIMIENTO FAMILIAR EN LOS ÁMBITOS NACIONAL, DEPARTAMENTAL, DISTRITAL Y MUNICIPAL.



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de NNA y sus familias

Qué es el SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR ?



Conjunto de agentes e instancias responsables de garantizar la Protección Integral de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el territorio nacional



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de NNA y sus familias

INSTANCIAS Y ESPACIOS DE INTEGRACION, ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN DEL SNBF

COMPSE/COMPOS y CONSEJO DE NNA:

Políticas Públicas, Programas, proyectos y recursos en el Plan de Desarrollo, planes de acción sectoriales, actividades, toma de decisiones



MESAS y comités: Políticas, Primera infancia, CIETI, ESCNNA, víctimas, DDHH prevención y protección, SAN, convivencia escolar, justicia transicional, vivienda, PREA, mujer y violencias sexuales, familia, discapacidad, DPS, SAT, seguridad, SRPA, otras
Subcomités y secretariados técnicos, grupos con universidades



Convenios entre Instituciones: ICBF-Buen comienzo, coordinación ICBF con entidades, coordinación entre programas
Consejos de participación de NNA, eventos y espacios de participación ciudadana, movilización social,



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Relación del ICBF con otras entidades para la atención de NNA y sus familias

Municipal

- Los Municipios
- Los Centros zonales del ICBF y sus dependencias.
- comisarías de familia/inspecciones de policía
- Entidades descentralizadas
- Instituciones o agencias públicas o privadas, solidarias o comunitarias
- Organizaciones de la sociedad civil y cooperación internacional

COMPSE

Mesas territoriales de Primera Infancia, infancia y adolescencia

Mesas temáticas.

Comités de Erradicación de Trabajo Infantil

Mesas de violencias sexuales

Mesa ESCNNA

Mesas de embarazo adolescente

Comités de prevención del reclutamiento

Mesas poblacionales

Articulación con estructuras de operación de otros sistemas administrativos

Mesas de participación NNA

SATMED

Red
Territorial
de
Protección
Integral



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESOS DE ARTICULACIÓN

- Asistencia técnica, apoyo y seguimiento Plan de Desarrollo 2016-2019
- Plan docenal 2016-2028
- Actualización políticas publicas
- Política de familia
- Plan SAN
- Plan PREA
- Plan CIETI
- Plan prevención y protección reclutamiento
- Sistema de alertas tempranas SATMED: prioridades: reclutamiento, ESCNNA, abuso sexual, trabajo infantil, embarazo adolescente.
- Política inquilinatos
- Política y atención primera infancia
- Articulación políticas: infancia y adolescencia-familia
- Mesa ESCNNA

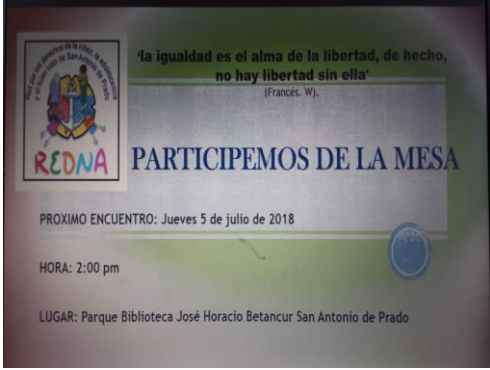


ACCIONES ACTUALES

- Asistencia técnica políticas publicas: actualización o ajuste primera infancia, infancia y adolescencia
- Rendición Pública de Cuentas: 55 indicadores Procuraduría, evaluación realizaciones políticas publicas, seguimiento y evaluación realizaciones Plan de Desarrollo territorial 2016-2019
- Articulación Plan Docenal a otras acciones
- Articulación Políticas publicas de infancia, adolescencia y juventud-Familia
- Implementación Política de primera infancia nacional
- Plan de inmunización
- Plan de prevención y protección por reclutamiento de NNA: identificación de riesgos, actores, espacios (mapeo)
- Atención alertas defensoría del pueblo 033-2017 y 041-2018: Altavista, comuna 16, San Antonio de Prado, Comuna 13
- Intervención Altavista y comuna 16 Belén: alcaldía, policía, ejercito, defensoría del pueblo, Icbf (programas primera inf. Y Generaciones con bienestar)
- Intervención comuna 13
- Pilotaje prevención embarazo, reclutamiento y violencias contra los NNA: educación, secret inclusión social, unidad de niñez, entornos protectores ICBF, salud, comunas: 1, 3, 8, 13, FAN, BID.
- Plan SAN
- Sistema de Alertas Tempranas SATMED: ESCNNA, violencias sexuales, reclutamiento, trabajo infantil, embarazo adolescente: San Antonio de Prado, comunas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 16, Santa Elena, por alcaldía de Medellín (Juventud, unidad de niñez, buen comienzo, salud, educación, policía, corregiduría, mesa REDNA, ICBF, ONGs, universidades.
- Atención NNA victimas de ESCNNA: enganche, restablecimiento de derechos y atención hogar de protección Casa Vida, Plantones mensuales contra la ESCNNA, semana contra ESCNNA en septiembre.
- Prevención y erradicación Trabajo infantil: búsqueda, movilizaciones y articulación al SAT, junio 12 movilizacion
- Proyectos vivienda social
- Articulación programas ICBF-Unidad de Familia
- Consejos de NNA
- Convenio ICF-Buen Comienzo
- Difusión oferta para NNA y familia.



SAT contra reclutamiento, ESCNNA, abuso sexual, trabajo infantil



CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Videollamada

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



Llamada en Línea

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



Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



WhatsApp

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



Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



**BIENESTAR
FAMILIAR**

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

Línea anticorrupción



Canales Dispuestos

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

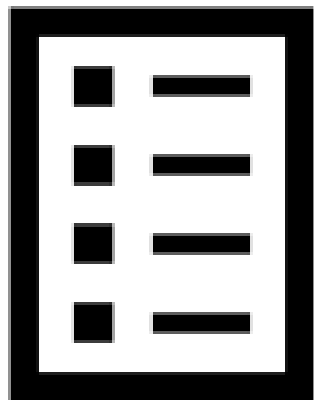
Página web: www.icbf.gov.co



- 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...



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!



BIENESTAR
FAMILIAR