

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

Juliana Pungiluppi Leyva
Directora General

Diana Patricia Arboleda Ramirez
Director(a) Regional Bogotá

Vivian Gomez Caicedo
Coordinador(a) Centro Zonal Bosa

Municipio Bogotá, fecha 06 de junio 2019



**BIENESTAR
FAMILIAR**

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL BOSA

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**

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL BOSA

Agenda:

1. Apertura
2. Mesa Pública
3. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Bosa
6. Primera Infancia
7. (Temática Consulta Previa)
8. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía
10. Línea anticorrupción y página web
11. Evaluación de la Mesa Pública
12. Cierre



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.

...



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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.

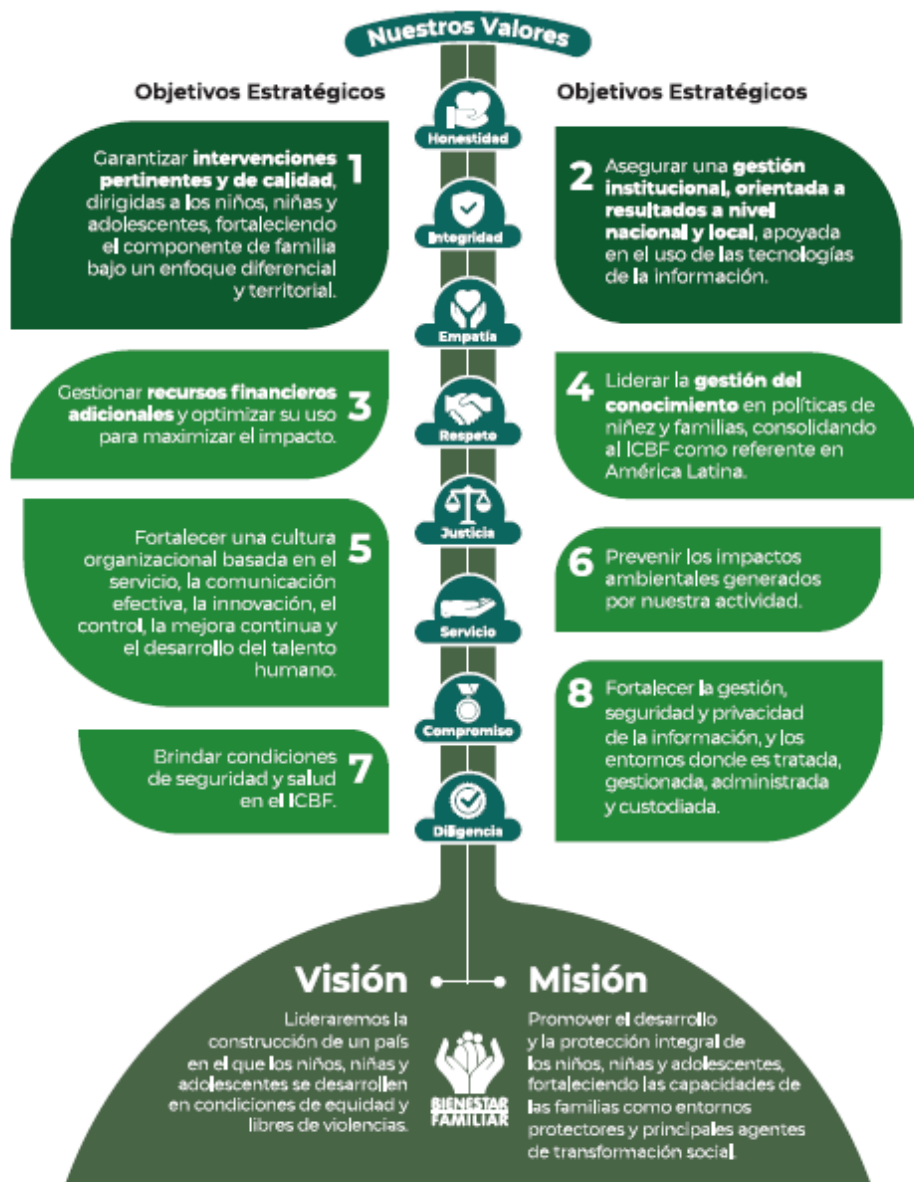


El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar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



Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



CENTRO ZONAL BOSA



Limites

Norte: con la localidad de [Kennedy](#)

Sur: [Autopista Sur](#) hasta la calle 77 sur - Calle 60a del municipio de [Soacha](#) ([Cundinamarca](#)) y calle 57R sur con [Ciudad Bolívar](#).

Este: [Río Tunjuelito](#), con la localidad de [Kennedy](#).

Oeste: [Río Bogotá](#), con los municipios de [Soacha](#) (Corregimiento 1 y [Comuna 3 La Despensa](#)) y [Mosquera](#) ([Cundinamarca](#)).

Funcionarios	Dic - 2018	ABRIL - 2019
Personal de Planta	52	47
Contratistas	9	13

Cifras poblacionales	(0 - 4 años)	(5 - 19 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	70.245	194.316	264.561



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- Bogotá está contemplada dentro de la [Constitución Política Colombiana](#) como el único distrito capital que junto con los 32 [departamentos](#), conforman un total de 33 unidades administrativas diferentes e independientes entre sí. Bogotá está conformada por un área urbana y un área rural. El [alcalde mayor de Bogotá](#) es el jefe de gobierno local y de la administración distrital, representando legal, judicial y extrajudicialmente al Distrito Capital. Debido al número de electores que tiene su circunscripción es considerado el segundo cargo de elección popular más importante del país. Además, cada una de las subdivisiones que tiene Bogotá, llamadas [localidades](#) tiene un Alcalde local, nombrado por el Alcalde Mayor, por terna enviada por la Junta Administradora Local, y bajo la supervisión de este, quienes se encargan de coordinar la acción administrativa del gobierno distrital en cada localidad.

Político



BIENESTAR
FAMILIAR

CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- **PERCEPCION DE LA POBREZA** : De acuerdo con la Encuesta Multipropósito 2017, al preguntarle a la población cuál era la percepción sobre su nivel de vida, el 54,8% contestó que mejoró, el 38,6% respondió que igual y el 6,62% considera que empeoró. Para el caso de la localidad de Bosa se ve claramente que la mayor parte de la población percibe que su situación mejoró o sigue igual (60,7% y 33,0%), solo el 6,2% de la población ve que su situación empeoró.
- **PERSONAS VINCULADAS AL SISBEN NIVEL 1 Y 2.** Se ve un aumentado en la vinculación de personas en ambos niveles, aunque en mayor medida en el nivel 1 pues de un año a otro creció en 7.589 personas mientras que en el nivel 2 aumentó en 215 personas.
- **TIPOLOGIA DE HOGARES.** Según la información de la Encuesta Multipropósito para Bogotá 2017, en la localidad de Bosa se encuestaron 223.256 hogares, de los cuales el 68,7% son hogares de tipo nuclear, el 1,3% son hogares compuestos, el 21,2% son hogares de tipo extenso y el 8,7% son de tipo unipersonal.

Económico



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- **ESTRUCTURA EN EL MERCADO LABORAL** : La PEA – Población económicamente activa en Bosa fue de 358.549 personas. La población ocupada en la localidad de Bosa fue de 327.693 personas frente a 30.856 personas desocupadas. El número de ocupados en Bosa representa el 8,6% del total ocupados en la ciudad y los desocupados representan el 9,4% del total en la ciudad.
- **ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO CON MATRÍCULA ACTIVA POR LOCALIDAD:** Los establecimientos de comercio con matrícula activa en Bosa crecieron un 3,8% respecto a los registrados a diciembre de 2016, por encima del crecimiento del total Bogotá. Las UPZ con mayor número de establecimientos de comercio con matrícula activa fueron Bosa Central (43,2%), Bosa Occidental (30,3%) y El Porvenir (12,6%).
- **TENENCIA DE LA VIVIENDA** . La localidad de Bosa cuenta con 223.256 hogares de los cuales, el 34,7% (77.477), viven en viviendas propias pagadas en su totalidad, 15,8% (35.348) habitan una vivienda la cual está pagando, 45,1% (100.738) habita una vivienda en arriendo o subarriendo, 2,3% (5.202) hogares habitan en viviendas en usufructo y finalmente el 2,0% (4.491) hogares habitan en viviendas bajo otra forma de tenencia.

Económico



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- Según información de la SED con corte el 31 de marzo de 2017. La localidad Bosa cuenta con:

Colegios oficiales	sedes	Colegios privados con matrícula contratada	sedes	Colegios ditritales con administración contratada	sedes
28	48	5	5	12	12

Para un total de 45 colegios con 25 sedes correspondiente al 10.3 % del total de colegios a nivel de Bogotá.

- Asistencia escolar por grupos de edad

Salud

Edades	Bosa	Bogotá
De 5 a 11 años	96.5	96.9
12 a 15 años	95.6	96.9
16 a 17 años	83.4	87.9

Contributivo	Subsidiado	Especial u excepción	PPNA
479.963	137.801	11.697	3.751
65.7%	18.8%	1.6%	0.5%

Social



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- **Pirámide de población:** Para la localidad de Bosa se observa una pirámide de población estable ya que la base de la pirámide (natalidad) es ancha y la parte superior (mortalidad) es muchos más angosto, además de esto las variaciones de un grupo a otro no son importantes, el grueso de la población se encuentra en los grupos de 0 a 4 años y de 20 a 24 años.
- En Bosa el grupo de los adultos es el que tienen un peso mayor dentro del total de población (51,6%), en contraste con el número de personas de los grupos de adultos mayor (7,7%), y de primera infancia (7,4%), que cada vez es menor, debido a la reducción de la fecundidad que experimenta la localidad.
- Número de personas entrevistadas que se reconocieron como LGBTI por sexo, orientación sexual e identidad de género según localidad 2017 : En relación con Bosa la Encuesta consultó a 9.076 ciudadanos de los que hubo un registro de 31 personas (0,3%) que se reconocieron como de los sectores LGBTI. Allí 26 se identificaron como homosexuales (83,9%), 3 como bisexuales (9,7%), 2 como transgénero (6,5%) y no se identificaron personas intersexuales.

Social



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- **ASPECTOS TERRITORIALES Y AMBIENTALES:** La ubicación, extensión y límites de cada una de las UPZ se describe a continuación:
- La UPZ Apogeo se ubica en el borde suroriental de Bosa. Tiene una extensión de 210,6 hectáreas, equivalentes al 8,8% del total del área de las UPZ de esta localidad. Limita por el norte, con la UPZ Timiza, de la localidad de Kennedy; por el oriente, con las UPZ Timiza y Carvajal de la localidad de Kennedy; por el sur, con las UPZ Arborizadora e Ismael Perdomo de la localidad de Ciudad Bolívar; y por el occidente, con la UPZ Bosa Central.
- La UPZ Bosa Occidental se localiza en el oriente de la localidad de Bosa. Tiene una extensión de 430,4 hectáreas, equivalentes al 18,0% del total del área de las UPZ de esta localidad. Limita por el norte con las UPZ El Porvenir y Tintal Sur; por el oriente, con las UPZ Las Margaritas y Gran Britalia de la localidad de Kennedy; por el sur, con la UPZ Bosa Central; y por el occidente, con las UPZ Bosa Central y Tintal Sur.
- La UPZ Bosa Central se localiza en el suroccidente de la localidad de Bosa. Tiene una extensión de 714,7 hectáreas, equivalentes al 29,8% del total del área de las UPZ de esta localidad. Limita por el norte, con las UPZ Bosa Occidental, Tintal Sur y Gran Britalia, esta última perteneciente a la localidad de Kennedy; por el oriente, con las UPZ Apogeo, Timiza y Gran Britalia, las dos últimas pertenecientes a la localidad de Kennedy; por el sur y por el occidente, con el municipio de Soacha.

Ambiental



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- La UPZ El Porvenir se localiza al nororiente de la localidad de Bosa. Tiene una extensión de 461,0 hectáreas, equivalentes al 19,3% del total del área de las UPZ de esta localidad. Limita al norte, con el municipio de Mosquera; por el oriente, con la UPZ Las Margaritas, localizada en la localidad de Kennedy; por el sur, con la UPZ Bosa Occidental; y por el occidente, con la UPZ Tintal Sur.
- La UPZ Tintal Sur se localiza al noroccidente de la localidad de Bosa. Tiene una extensión de 576,9 hectáreas, que equivalen al 24,1% del total del área de las UPZ de esta localidad. Limita al norte, con el municipio de Mosquera; al oriente, con las UPZ El Porvenir y Bosa Occidental; al sur, con las UPZ Bosa Occidental y Bosa Central; y al occidente, con los municipios de Mosquera y Soacha.
- **La clasificación por estratos se define así:** Estrato 1: Bajo-bajo • Estrato 2: Bajo • Estrato 3: Medio-bajo • Estrato 4: Medio • Estrato 5: Medio-alto Estrato 6: Alto.
- La distribución de la estratificación entre las manzanas de la localidad de Bosa por UPZ es la siguiente: El Estrato 1 se encuentra en El Porvenir (73,8%), Tintal Sur (13,4%), Bosa Occidental (12,5%) y Bosa Central (0,3%). El Estrato 2 se localiza en Bosa Central (44,8%), Bosa Occidental (41,4%), El Porvenir (5,8%), Apogeo (4,7%) y Tintal Sur (3,4%). El Estrato 3 se encuentra en Apogeo (100,0%).

Ambiental



CONTEXTO CENTRO ZONAL BOSA

- Eventos culturales locales
- Los eventos culturales locales corresponden a eventos artísticos, culturales o de patrimonio, ofrecidos por las entidades que conforman el sector Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, y cuya cobertura tiene un propósito local, es decir beneficia a los habitantes de la localidad en que se realiza.
- En la vigencia 2017, la localidad de Bosa disminuyó su participación en 31,3% en el desarrollo de eventos culturales locales respecto al año 2016.

Cultural



PRIMERA INFANCIA

El actual contexto de la primera infancia en el país obedece, entre otros, a aspectos éticos, científicos, sociales, culturales, económicos, programáticos y legales. En primera instancia la obligación ética del Estado, la familia y sociedad de garantizar a las niñas y niños su bienestar y desarrollo integral, el reconocimiento, promoción, garantía y restablecimiento de sus derechos, con prevalencia sobre los derechos de los demás, con miras a ampliar sus oportunidades en la sociedad.

En Centro Zonal Bosa cuenta con 34 Contratos de Aportes en las siguientes Modalidades:

Modalidad Comunitaria: Se plantea como un escenario de acogida para niñas y niños menores de 4 años 11 meses y 29 días, sus familias y cuidadores, y es coherente con las características, particularidades e historias territoriales del país. El diseño de esta modalidad se basa en la amplia experiencia de los Hogares Comunitarios de Bienestar - HCB - y asume su énfasis en lo comunitario como elemento que aporta al desarrollo integral.

Modalidad Institucional: La Modalidad Institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y niños en la primera infancia, así como a sus familias o cuidadores; se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

Modalidad Familiar: busca potenciar de manera intencionada el desarrollo integral de las niñas y los niños desde la gestación hasta 4 años, 11 meses 29 días, privilegiando la atención en los primeros 1000 días de vida, tiempo en el cual ocurren numerosos y variados procesos biológicos, psicoafectivos, sociales y culturales que hacen de éste un periodo altamente sensible requiriendo del cuidado intencionado de los adultos, el fortalecimiento de vínculos afectivos y de interacciones de calidad en entornos seguros y protectores.

CENTRO ZONAL BOSA

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	617	12.985	13.690	26.416.536.866
CONSOLIDADO ATENCIÓN	507	12.632	13.640	25.877.682.945
%	82,17%	97,28%	99,63%	97,96%

ABRIL - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	526	11.875	12.175	23.637.956.749
EJECUCIÓN CORTE ABRIL	436	11.125	11.151	8.506.566.108
%	82,88%	93,68%	91,58%	35,98%

CENTRO ZONAL BOSA

Dirección de Planeación y Control de Gestión
 REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte abril 2019

PROGRAMACIÓN VIGENTE - abril 2019
 Registro Regional aprobado por área misional

PROGRAMACIÓN VIGENTE

Vigencia	Misional	Regional atención	CZ	Servicio	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Valor Programado
2019	PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	2	200	400	980.216.292
2019	PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	10	20	40	220.601.638
2019	PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	2	2	2	29.851.828
2019	PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	71	71	71	303.303.480
2019	PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE	10	10	10	42.718.800
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	3	1.035	1.035	2.461.616.676
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	11	2.109	2.109	5.369.791.755
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	1	300	300	550.901.400
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	6	1.550	1.550	2.896.877.150
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	375	5.250	5.250	8.533.083.750
2019	PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	35	1.288	1.288	2.208.994.980
2019	FAMILIAS Y COMUNIDADES	BOGOTA	CZ BOSA	TERRITORIOS ETNICOS CON BIENESTAR	-	40	120	39.999.000

PRIMERA INFANCIA CENTRO ZONAL BOSÁ

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	444	11.428	11.428	24.237.914.558
CONSOLIDADO ATENCIÓN	435	11.236	11.236	23.908.302.367
%	97,97%	98,31%	98,31%	98,64%

ABRIL- 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	431	11.532	11.532	22.021.265.711
EJECUCIÓN CORTE ABRIL	402	10.978	10.978	8.195.954.088
%	93,27%	95,19%	95,19%	37,21%



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA CENTRO ZONAL BOSÁ

Operador	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
7 EAS	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	11	2109	2109	\$5,369,791,755
4 EAS	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	6	1550	1550	\$2,896,877,150
1 EAS	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	1	300	300	\$550,901,400
17 EAS	HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	35	1288	1288	\$2,208,994,980
3 EAS	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	3	1035	1035	\$2,461,616,676
26 EAS	HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	375	5250	5250	\$8,533,083,750



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- ✓ En 2019 se esta brindando atención integral a 11,532 niños, niñas y familias.
- ✓ Articular con la Alcaldía local en 2018 dotación pedagógica para 10 EAS y en 2019 5 UDS.
- ✓ Convenio con Corporación Juego y niñez para fortalecer proceso pedagógico
- ✓ Articulación con Idearte para fortalecer proceso pedagógico

Retos:

- Ampliar la cobertura de atención
- Cualificar al Talento humano
- Bajar los Índices de mal nutrición
- Empoderar a los ciudadanos extranjeros para que accedan a los diferentes servicios.
- Generar articulación con diferentes entidades para lograr una atención integral.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (Enero – Abril)
Peticiones	1631	Diligencias administrativas	581	281
		Actas complementarias	281	162
		Hogares comunitarios con Bienestar	687	59
Quejas	80	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	47	6
		Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	15	1
		Maltrato al Ciudadano	14	1
Reclamos	146	Incumplimiento de Obligaciones	61	12
		Maltrato a Niños, Niñas y adolescentes	23	3
		Idoneidad del Recurso humano	13	6
Sugerencias	11	Servicio al Ciudadano	3	1
		Felicitaciones y agradecimientos	3	
		Diligencias administrativas	3	
Denuncias	0			

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros: Se ha logrado disminuir el tipo de petición Reclamo y Queja gracias a la capacitación constante de los profesionales del área de relación con el ciudadano y de las defensorías de familia.

Se está dando cumplimiento con el término de ley de las respuestas a las diferentes peticiones que llegan al centro zonal de Bosa.

Retos: Disminuir al máximo el tipo de solicitud derecho de petición y brindar desde el primer contacto con el ciudadano solución a las peticiones, evitando así retroceso en los procesos y desgaste administrativo, brindando al ciudadano satisfacción en la atención y respuesta.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- En el Centro Zonal Bosa, en el área de relación con el ciudadano se han realizado varias estrategias con el objetivo de informar a los ciudadanos de las diferentes entidades a las cuales pueden acudir y se gestiona de manera oportuna y con calidad evitando retroceso en las actuaciones administrativas y cumpliendo con una atención de respeto hacia el ciudadano.
- Es importante mencionar que los indicadores del Centro Zonal de Bosa que corresponden a esta área se encuentran en 100% desde el mes de Enero del 2019.



**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	100%	1.259.902	1.274.467	99%	99%	Optimo



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (Atención de Niñas y Niños menores de 6 años en Hogares Infantiles ICBF)

En el marco de la Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia De Cero a Siempre, los actores del SNBF que se articulan al ICBF como prestadores u operadores del servicio, son concebidos como aliados estratégicos en la apuesta de gobierno para ofrecer con calidad y oportunidad servicios de atención integral, garantizando así, el cumplimiento de las diversas atenciones que se requieren para que niñas y niños logren sus realizaciones.

La Modalidad Institucional funciona en espacios especializados para atender a las niñas y niños en la primera infancia, así como a sus familias o cuidadores; se prioriza la atención de las niñas y niños desde los 2 años y hasta los 4 años, 11 meses y 29 días.

Los componentes de la atención responden de manera directa con el sentido y propósitos de la Modalidad, siendo la base para la implementación de las estrategias y acciones particulares. Estos componentes son: familia, comunidad y redes sociales; salud y nutrición; proceso pedagógico; talento humano; ambientes educativos y protectores; y administrativo y de gestión.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD

(Atención de Niñas y Niños menores de 6 años en Hogares Infantiles ICBF)

Proceso de focalización:

La focalización es entendida como el “proceso mediante el cual se garantiza que el gasto social se asigne a los grupos de población más pobre y vulnerable”.

Para la priorización y selección de los usuarios en los diferentes servicios, se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

A. Víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448 de 2011 y los Decretos ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la Sentencia T-025 de 2004 proferida por la Corte Constitucional y demás desarrollos jurisprudenciales en torno a la existencia de un estado de cosas inconstitucional.

B. Niñas y niños egresados de las modalidades de atención definidas en el marco del proceso de promoción y prevención - Nutrición (Centros de Recuperación Nutricional -CRN- y 1000 días para Cambiar el Mundo), que sean remitidos por Dirección Regional, Centro Zonal, Defensoría de Familia o quien haga sus veces.

C. Pertenecientes a familias identificadas a través de la Estrategia para la Superación de la Pobreza Extrema – Red UNIDOS.

D. Remitidos por las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF- que se encuentren en situación de vulnerabilidad, riesgo de vulneración de derechos o programas de protección del ICBF.



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (Atención de Niñas y Niños menores de 6 años en Hogares Infantiles ICBF)

E. Pertenecientes a comunidades étnicas (indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, Palenqueros, Raizales y ROM), que demanden el servicio.

F. Niños y niñas con discapacidad, para los que se dificulte el cuidado y protección adecuados, y los que sean remitidos por el SNBF con base en el registro para la localización y caracterización de personas con discapacidad del Ministerio de Salud SISPRO-o por parte de los comités territoriales y locales de discapacidad, así como, por las entidades territoriales en salud.

G. Beneficiarios del subsidio en especie para población vulnerable, del que trata el artículo 12 de la Ley 1537 de 2012 (Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario), y el Decreto 1921 de 2012 o el que reglamente la materia.

H. Niñas y niños cuyos padres estén en establecimientos de reclusión.

I. Población migrante que cumpla con alguna de las siguientes características: ausencia de vivienda o condiciones de hacinamiento, que no cuenten con acceso a servicios públicos domiciliarios o que no cuenten con ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

J. Niñas y niños remitidos del servicio HCB FAMI y DIMF de zonas urbano-marginales que al cumplir los 2 años deben transitar a otros servicios de educación inicial.

K. Pertenecientes a hogares cuyo puntaje SISBEN sea igual o inferior a los puntos de corte definidos para Primera Infancia, así:

Nivel	14 ciudades	Resto urbano	Rural disperso
Único	57,21	56,32	4,75



TEMA PRIORIZADO POR LA COMUNIDAD (Atención de Niñas y Niños menores de 6 años en Hogares Infantiles ICBF)

En la Localidad de Bosa, contamos con 3 unidades de servicio:

ENTIDAD ADMINISTRADORA	N° CONTRATO	CUPOS	NOMBRE DE LA UDS	DIRECCION
ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA HOGAR INFANTIL CARRUSEL DE LA ALEGRIA	11-0429-2019	436	H.I. CARRUSEL DE LA ALEGRIA	CARRERA 80 I # 72-12 SUR BOSA NARANJOS
ASOCIACION PARA EL DESARROLLO DE LA INFANCIA, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD "ASODIFCO"	11-0599-2019	340	H.I. FERNANDO SAVATER	CARRERA 95 # 72 46 SUR CIUADELA EL RECREO
ASOCIACION DE PADRES USUARIOS SAN IGNACIO DE LOYOLA	11-0510--2019	259	H.I. SAN IGNACIO DE LOYOLA SEDE- BOSQUE	CLL 57 # 89 A - 53 SALÓN COMUNAL EL BOSQUE

PARA UN TOTAL DE 1035 NIÑOS Y NIÑAS AENDIDOS EN 2019



COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha a ejecutarse (Dentro de la vigencia)



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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

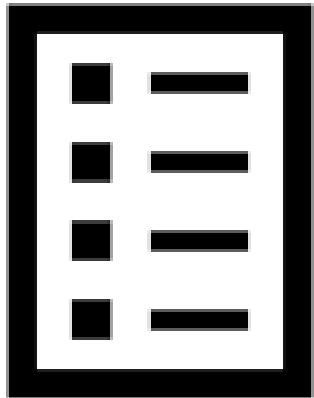
Página web: www.icbf.gov.co



- 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