

MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL VALLEDUPAR No 2,

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**

**Rosember Alvarado Rodriguez.
Director(a) Regional Cesar**

**Zobeida Rocio Galvan Vega
Coordinador(a) Centro Zonal Valledupar 2**

Municipio, Valledupar, fecha 26/07/2019,



MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL VALLEDUPAR No 2

Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Valledupar No 2. – Contexto
6. Protección
7. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- 8. Relación del ICBF con otras entidades para la atención de Niñas, Niños, Adolescentes y Familias.**
9. Compromisos adquiridos
10. Canales y medios para atención a la ciudadanía
11. Línea anticorrupción y página web
12. Evaluación de la Mesa Pública
13. 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.

...



**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- Centro Zonal Valledupar No 2.

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.

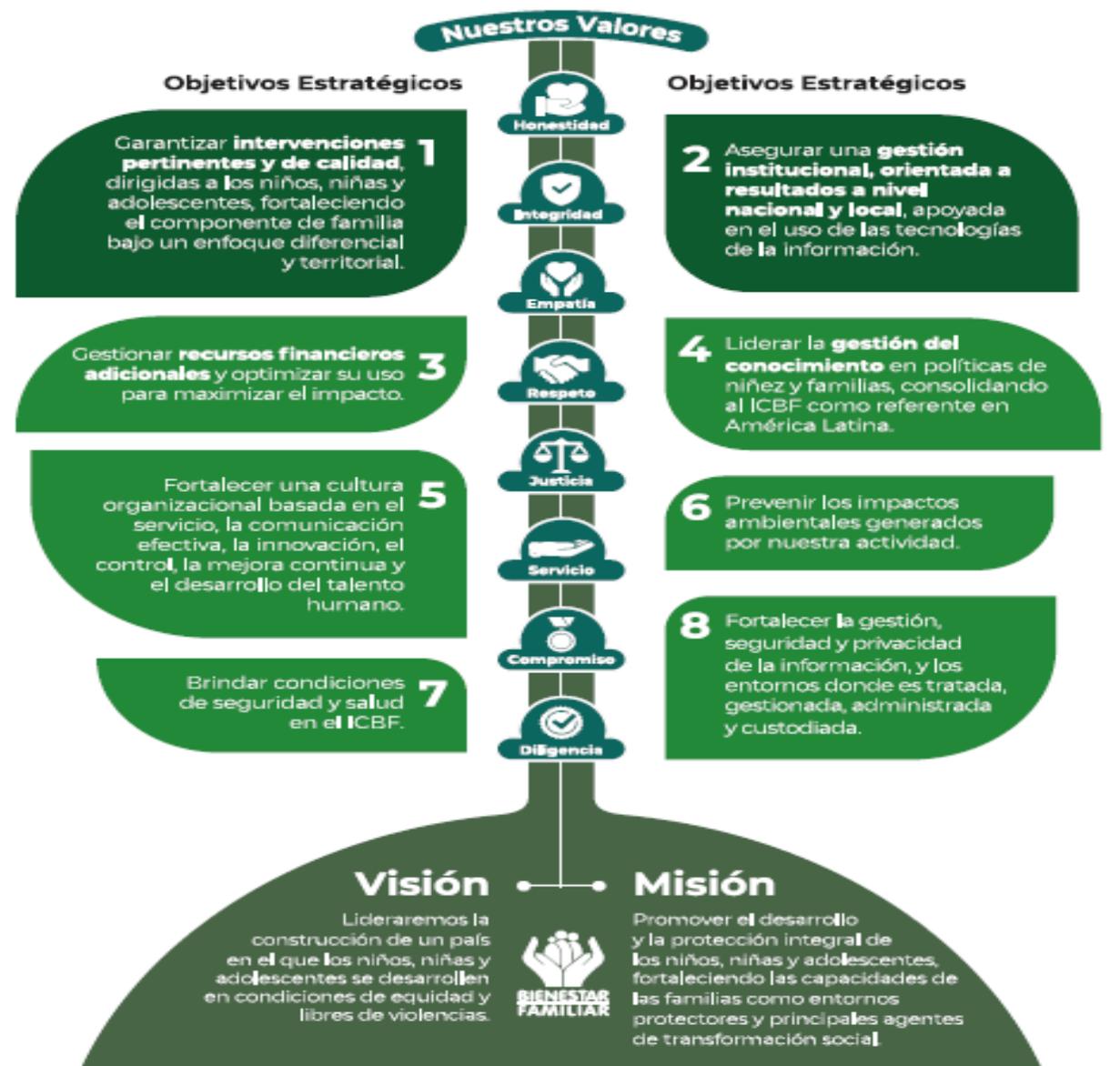


El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar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

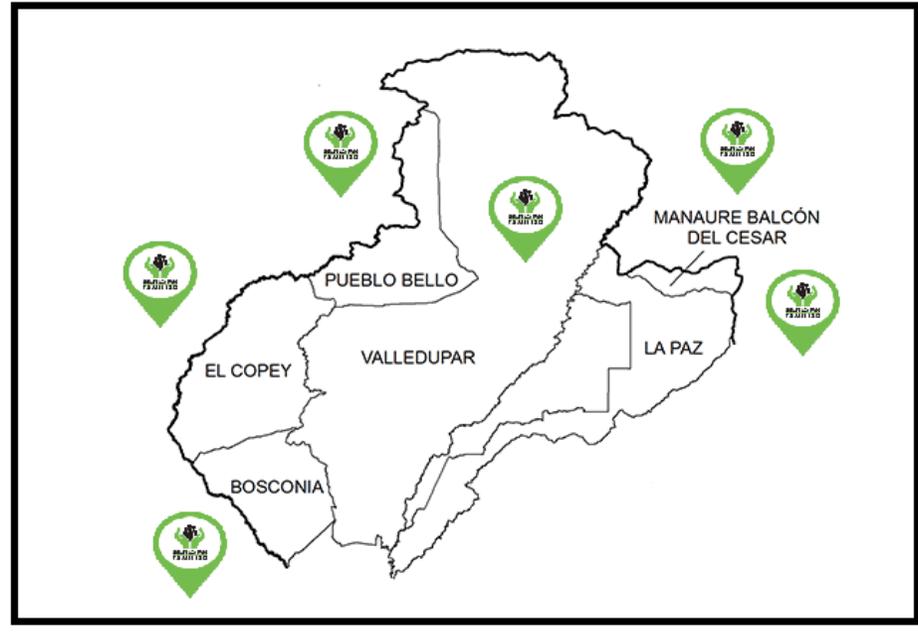


Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



CENTRO ZONAL VALLEDUPAR No 2



Municipios de influencia

Bosconia, El Copey, La Paz, Manaure, Pueblo Bello, Valledupar

Funcionarios	Dic - 2018	Jun- 2019
Personal de Planta	54	62
Contratistas	7	10
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	72.956	145.632	218.588
Población Sisbén	28.791	123.205	151.996



Centro Zonal Valledupar Dos (Especializado En Protección)

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m. (Jornada Continua)

Dirección:

Calle 16 A # 11 - 15 Piso 2
Barrio Loperena
Valledupar CES
Colombia

Teléfono (s):

57(5) 588 51 44
Ext: 581009 - 581010 - 581011 - 581028 - 581035

Director - Coordinador

Coordinadora: Zobeida Rocio Galvan Vega
Responsable Servicios y Atención: Gloria Cecilia Herrera David /
Idalmis Patricia Acosta Aldana / Arsenia Maria Brito / Saida Rocio
Ospina Garcia / Elsa Elena Ovalle Mejia

Cobertura

Bosconia, El Copey, La Paz, Manaure, Pueblo Bello, Valledupar



PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	60	484	977	3.860.422.691
CONSOLIDADO ATENCIÓN	101	465	869	3.627.467.735
%	169%	96%	89%	94%

MAYO - 2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	60	522	1165	4.177.825.935
EJECUCIÓN CORTE MAYO	58	406	489	1.317.162.785
%	97%	78%	42%	32%

PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PASTORAL SOCIAL - 421	APOYO POST INSTITUCIONAL	1	5	5	\$ 17.169.500
PASTORAL SOCIAL - 420	APOYO POST-INSTITUCIONAL RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	1	1	\$ 3.433.900
CENTRO DE FORMACION JUVENIL DEL CESAR- 430	CENTRO DE ATENCION ESPECIALIZADO	1	20	20	\$ 396.193.600
FUNDINAJ - 418	INTERNADO - SITUACION DE VIDA EN CALLE	1	70	70	\$ 1.048.050.220
CENTRO DE FORMACION JUVENIL DEL CESAR- 429	CENTRO DE INTERNAMIENTO PREVENTIVO	1	11	33	\$ 17.410.050



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
CENTRO DE FORMACION JUVENIL DEL CESAR- 428	CENTRO TRANSITORIO	1	1	360	\$ 18.419.900
PASTORAL SOCIAL – 425	EXTERNADO JORNADA COMPLETA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	14	14	\$ 124.065.900
IDREEC - 413	EXTERNADO MEDIA JORNADA CON DISCAPACIDAD	1	50	50	\$ 436.245.434
APSEFACOM - 411	EXTERNADO MEDIA JORNADA EN SITUACIÓN DE TRABAJO INFANTIL	1	100	200	\$ 469.603.320
ICBF	HOGAR SUSTITUTO ICBF - DISCAPACIDAD	19	40	40	\$ 477.441.600
ICBF	HOGAR SUSTITUTO ICBF - VULNERACION	24	56	112	\$ 498.066.800
PASTORAL SOCIAL – 424	EXTERNADO MEDIA JORNADA RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	14	14	\$ 73.198.720



**BIENESTAR
FAMILIAR**

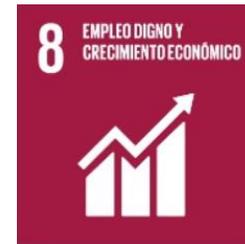
PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
FUNDINAJ - 418	INTERNADO - SITUACION DE VIDA EN CALLE	1	70	70	\$ 1.048.050.220
APSEFACOM - 417	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLÓGICO ESPECIALIZADO DE ACUERDO CON EL CONCEPTO DE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA		70 SESIONES	17	\$ 45.831.800
PASTORAL SOCIAL - 419	INTERVENCIÓN DE APOYO RESTABLECIMIENTO EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1	8	8	\$ 26.516.400
PASTORAL SOCIAL - 423	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	2	28	28	\$ 121.430.120
PASTORAL SOCIAL - 422	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD	1	9	18	\$ 26.884.440
PASTORAL SOCIAL - 427	SEMICERRADO-EXTERNADO JORNADA COMPLETA	1	16	16	\$ 141.789.600
PASTORAL SOCIAL - 426	SEMICERRADO-EXTERNADO MEDIA JORNADA	1	16	16	\$ 83.655.680



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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%	534	535	99.8%	99.8%	Adecuado
M5-PM2-01	Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias verdaderas con apertura de Proceso de Restablecimiento de Derechos.	100%	1277	1277	100%	100%	Óptimo
M5-PM2-03	Porcentaje de Niños, niñas y adolescentes con permanencia menor a 12 meses bajo Protección.	100%	91	93	97.8%	97.8%	Adecuado
M5-PM2-04	Porcentaje de casos de niños, niñas y adolescentes devueltos por comité de adopciones, presentándose nuevamente a comité o reintegrados a su medio familiar.	100%	NA	NA	NA	NA	NA

PROTECCIÓN

Logros:

- Procuramos el Restablecimiento de los derechos de las personas menores de edad, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos titulares de los mismos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados.
- Asumimos que es fundamental trascender la atención individual y activar procesos de colaboración y de corresponsabilidad con la familia, porque si para los individuos es el contexto más propicio para generar vínculos significativos, favorecer la socialización y estimular el desarrollo humano, para el Estado y la sociedad, la familia es su capital social.

Retos:

Orientar nuestro accionar hacia la materialización del principio de la protección integral, al de interés superior y como tal, al restablecimiento de derechos, constituyendo factor central de consideración, que las actuaciones que se desarrollan para la garantía y restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes, se sustentan en que todos y cada uno de ellos tienen derecho a estar y crecer en una familia y a no ser separados de ella, salvo circunstancias excepcionales y específicas que hagan necesaria dicha separación en pro de su interés superior.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (Enero – Mayo)
Peticiones	203	Solicitud de Copias	58	101
		Traslado de historia	36	11
		Agendamiento charla legal informativa de adopciones	34	33
Quejas	14	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	7	3
		Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	2	1
		Maltrato al Ciudadano	2	3
Reclamos	23	Incumplimiento de Obligaciones	12	3
		Demora en los pagos	5	2
		Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	3	1
Sugerencias	1	Contratación y Oferta Laboral	1	0
		Servicio al Ciudadano	1	0
		Infraestructura física y tecnológica	0	1
Denuncias	831	Maltrato Físico	392	237
		Maltrato por Negligencia	240	
		Situación de trabajo infantil	54	21

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- ✓ Contamos con el aplicativo de asignación de turnos (Digiturno), ya que los usuarios se registran en el sistema y son direccionados a los asesores a través de la pantalla ubicada para tal fin, dándoles prioridad a las mujeres embarazadas, mujeres con niños en brazos, personas con discapacidad y personas de la tercera edad.
- ✓ Se cuenta con una mayor visibilidad de La cartelera virtual la cual se encuentra actualizada por lo que el usuario puede informarse mientras espera de los diferentes servicios, los derechos de los ciudadanos, la atención prioritaria, las líneas gratuitas, el buzón de sugerencias, la carta de trato digno, visión, misión, lo cuales se constituyen en herramientas útiles que mejoran la calidad de la atención.

Retos:

- ✓ Mantener los indicadores en 100%
- ✓ Mantener la satisfacción del cliente externo y aumentar cada día con las herramientas y el personal que tiene contacto con los usuarios.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Logros:

- ✓ Se amplía la planta de personal, aumenta el número de defensores, psicólogos, trabajadores sociales, nutricionistas lo cual libera las agendas, por lo tanto las citas pueden programarse a menor tiempo, y el usuario disminuyendo los tiempo de atención al usuario.
- ✓ Jornada continua en la atención de 8 am hasta las 5 Pm.



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niños, niñas adolescentes y familias.

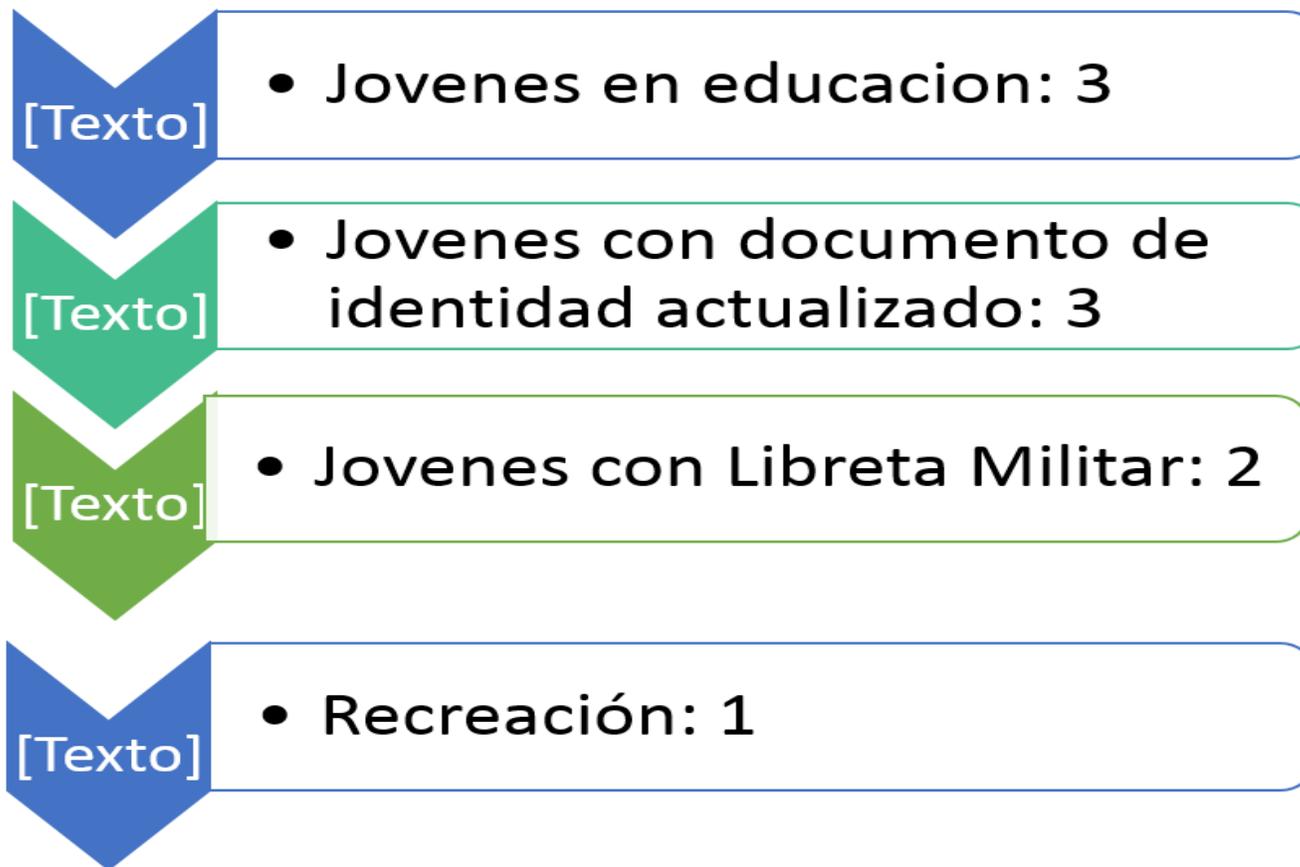
Temas consulta previa - Regional Cesar / CZ Valledupar 2



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niños, niñas adolescentes y familias.

Protección Niños, niñas y adolescentes: Proyecto Sueños



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niños, niñas adolescentes y familias.

Procesos de Restablecimiento de Derechos Total: **2057**

10 PRIMEROS MOTIVOS DE INGRESO	TOTAL
Por Condiciones Especiales de Cuidadores	538
Explotación Laboral	289
Victima de Violencia Sexual- Abuso Sexual	246
Trabajo Infantil	180
Situación de Calle	118
Maltrato	105
Victima de Violencia Sexual	78
Omisión o negligencia	78
Violencia física	71
Motivo nulo	54

SITUACION JURIDICA	TOTAL
Declaratoria de Adoptabilidad	23
Declaratoria de Vulneración de derechos	1114
Reintegro Familiar	517
Proceso en Términos	403



Relación del ICBF con otras entidades para la atención de niños, niñas adolescentes y familias.

Asuntos Extraprocesales: **2126**

PRIMEROS MOTIVOS DE INGRESO	TOTAL
Alimentos	1138
Custodia y Cuidado Personal	710
Orientación y Asistencia a La Familia	278

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

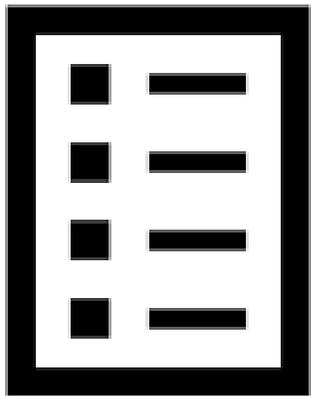
Página web: www.icbf.gov.co



- 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