

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	02/06/2023	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 8	Página 1 de 11	

ACTA DE REUNIÓN MESA PUBLICA RENDICION DE CUENTAS 2023	
Hora: 10:00 am a 11:45 am	Fecha: 17 de julio de 2023
Lugar:	Virtual (via Microsoft TEAMS)
Dependencia que Convoca:	Coordinación
Proceso:	Monitoreo y seguimiento a la gestión
Objetivo:	Socializar la gestión institucional que ha realizado el Centro Zonal Suroeste, dando a conocer resultados, cumplimiento misional y entrega efectiva de los servicios prestados durante la vigencia 2022 a través de la Mesa Publica de Rendición de Cuentas como escenario de dialogo para el desarrollo, la garantía y la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes del territorio.
<p>Agenda:</p> <p>Instalación de la Mesa por parte de la Coordinadora del Centro Zonal</p> <p>Saludo por parte de la Coordinadora del Grupo de Ciclos de Vida y Nutrición de la Regional Antioquia</p> <p>Lectura del Orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Himno Nacional 2. ¿Que es la Rendición Pública de Cuentas? 3. Compromisos Mesa rendición de cuentas 2022 4. Conozcamos el ICBF. 5. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 6. Gestión con enfoque territorial y diferencial. 7. Recursos destinados a la primera infancia 2022 8. Tema elegido: Programas para la primera infancia 9. EL ICBF en el PND y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 10. El ICBF y los Acuerdos de paz 11. Canales y medios para atención del ICBF - PQRS - 12. Evaluación 13. Cierre 	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Desarrollo:

Instalación de la Mesa por parte de la Coordinadora del Centro Zonal

Se inicia la Mesa Pública de Rendición de Cuentas 2023 con el saludo a los asistentes por parte de la Coordinadora del Centro Zonal Suroeste, la servidora Danis Astrid Muñoz Segura.

Saludo por parte de la Coordinadora del Grupo de Ciclos de Vida y Nutrición de la Regional Antioquia

Posterior a este saludo, la Coordinadora del Centro Zonal le da la palabra a la Coordinadora del Grupo de Ciclos de Vida y Nutrición la servidora Sandra Patricia Guerrero Montoya, quien también saluda a todos los asistentes de parte del equipo que coordina y a nombre de la Directora Regional Martha Yolanda Ciro Flórez

Lectura del Orden del día:

1. Himno Nacional

Luego de esta instalación y como honor a nuestros símbolos patrios se presenta el Himno Nacional de la República de Colombia.

2. ¿Que es la Rendición Pública de Cuentas?

Posterior a ello, se da la palabra al servidor Cesar Augusto Sepulveda Patiño quien procede a exponer la finalidad del ejercicio de las Rendiciones Públicas de Cuentas como ejercicio de control social enmarcado en la normatividad (Ley 1474 de 2011 - Art. 73 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y dentro de uno de los siete componentes del modelo de transparencia y lucha contra la corrupción de la Entidad.

Con este ejercicio de Rendición Pública de Cuentas se busca socializar la gestión institucional que ha realizado el Centro Zonal Suroeste, dando a conocer resultados, cumplimiento misional y entrega efectiva de los servicios prestados durante la vigencia 2022, tomando como tema central el de mayor votación por parte de la comunidad en la consulta previa adelantada en el mes de febrero y del cual surgió como tema central los programas de atención a la primera infancia.

Para enriquecer los procesos de control social y participación ciudadana, el ICBF tiene dentro de su página web un micrositio de transparencia, donde está documentada toda la información relacionada con sus procesos, los cuales más adelante se presentarán y dentro de este mismo micrositio existe un apartado para la exposición de alguna queja, reclamo o denuncia de actuaciones de servidores del ICBF que no estén de acuerdo con la Ley.

3. Compromisos mesa rendición de cuentas 2022

Como tercer punto de la presente mesa, se tiene la presentación de compromisos adquiridos en la rendición de cuentas de la vigencia anterior, la cual fue llevada a cabo de manera virtual en el mes de mayo de 2022. Ante esto, se informa que del desarrollo de dicha mesa no quedaron compromisos pendientes por resolver, lo anterior, debido a que durante la misma se pudo dar solución y respuesta a las inquietudes de la población.

4. Conozcamos el ICBF.

Luego de esto, Cesar Augusto continúa su exposición haciendo un recordatorio sobre el contexto de la entidad, resaltando que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y adscrito recientemente al nuevo Ministerio de la Igualdad.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

El Instituto está compuesto por un talento humano cercano a los nueve mil empleados de planta y casi cinco mil contratistas, distribuidos en 33 Regionales, 215 Centros Zonales, 1122 municipios de atención y 2.713.564 beneficiarios atendidos en el año 2022 con una inversión de 7.9 billones de pesos.

Como Misión el ICBF busca “promover el desarrollo y la protección integral de los **niños, niñas y adolescentes**, así como el fortalecimiento de las capacidades de los **jóvenes y las familias** como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social” y frente a su Visión espera “Liderar la construcción de un país en el que los **niños, niñas, adolescentes y jóvenes** se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias”.

Para dar cumplimiento esta misionalidad el ICBF trabaja de manera articulada entre todas las áreas con un mismo objetivo, el cual va enfocada en la atención durante todo el curso de vida (Primera infancia, Infancia, Adolescencia y Juventud y Familias y comunidades) buscando la prevención y protección para el desarrollo integral, generando así sociedades con bienestar.

5. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Con respecto al tema de Gestión de la Calidad, el colaborador Cesar Augusto refiere que el ICBF cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, conformado por cuatro ejes: calidad, ambiental, salud y seguridad en el trabajo y seguridad en la información. Todos los procesos y procedimientos se basan en este sistema de calidad, estableciendo la gestión y atención de los usuarios.

Posterior a ello refiere que desde el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) se crea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativos y de gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

Este modelo está constituido por siete dimensiones: Recurso humano, direccionamiento estratégico y planeación, gestión para resultados por valores, evaluación con resultados, información y comunicación, gestión de conocimiento y control interno; todos ellos se articulan y se hace evaluación constante y periódica para dar mejores resultados a las atenciones brindadas.

Al igual que el resto de las entidades públicas el Instituto busca elevar día a día la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de sus procesos, para lo cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en articulación a su Sistema de Gestión de la calidad. Se aclara que de las siete dimensiones del modelo MIPG, el talento humano se debe de considerar como un recurso central y valioso para cualquier entidad.

6. Gestión con enfoque territorial y diferencial.

Para la exposición de la gestión con enfoque territorial y diferencial, la coordinadora refiere que el Centro Zonal Suroeste se encarga de orientar la atención a los niños, niñas, adolescentes y sus familias en doce municipios del Suroeste Antioqueño (Jardín, Andes, Betania, Hispania, Ciudad Bolívar, Salgar, Tarto, Pueblorrico, Jericó, Támesis, Valparaíso y Caramanta).

Con el fin de conocer este contexto, la Coordinadora expone una tabla demográfica y territorial de la zona aportada por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, en donde se destaca la presencia de 177.282 habitantes en estos doce municipios, de los cuales el 8.1% se encuentra en el ciclo de edad de primera infancia; siendo Támesis el municipio con menor población en este grupo de edad con un 6,1% y Betania el mayor con un 8.8%.

También se destaca que dentro de este territorio se cuenta comunidad indígena agrupada en cinco resguardos indígenas (Hermeregildo Chakiamá de Ciudad Bolívar, Karmata Rúa de Jardín, Bernadino Panchí de Pueblorrico, Miguel Cértiga de Támesis y Marcelino Tascón de Valparaíso), a estos se suma una población indígena considerable, desplazada del departamento del Chocó a raíz del conflicto armado y asentada en zona rural del municipio de Andes.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Luego de este contexto se expone los procesos misionales con los que cuenta el Instituto (promoción y prevención, protección y relación con el ciudadano) y dentro de estos los servicios y medidas con las que cuenta el Centro Zonal para atender a la población de los doce municipios del suroeste Antioqueño adscritos al Centro Zonal.



En cuanto al proceso de promoción y prevención el cual recoge las estrategias, programas y proyectos que acompañan a los niños, niñas y adolescentes para el goce de sus derechos, se comienza exponiendo los servicios que se tienen para la primera infancia, con los cuales se apunta a una estimulación adecuada enmarcada en la educación inicial que permita el desarrollo de capacidades y habilidades; siempre entendiendo a los niños y niñas como sujetos de derechos, pero también sujetos integrales y para ello el Centro Zonal cuenta con tres modalidades de atención (Familiar, Comunitaria e Institucional). Cada modalidad se prioriza en los territorios, debido a las características de estos buscando con ello la mayor opción y participación de los niños y niñas dentro de estos servicios.

Para las poblaciones mayores a los cinco años, el Instituto cuenta con un portafolio de servicios con el cual busca fortalecer en esta población sus capacidades en el autocuidado, la autoprotección y la identificación de herramientas que lleven a la construcción de proyectos de vida legales y sostenibles, así como el fortalecimiento de habilidades del siglo 21 en los niños, niñas, adolescentes y sus familias. De estos servicios para la vigencia 2022 se destaca la partición de la infancia y algunos programas como Generación explora, Generaciones étnicas y Katúnaa.

Otros de los servicios con los cuales se apuntó al cumplimiento de la misionalidad institucional fue el programa "Mi Familia", el cual tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de las familias y las comunidades por medio de un acompañamiento psicosocial a niños, niñas, adolescentes y familias.

Luego de la exposición del proceso de promoción y prevención la Coordinadora expone el proceso de protección, el cual es otro de los tres grandes procesos del Instituto.

En este proceso, el cual tiene una competencia que está estipulada en la ley 1098 de 2006 y que tuvo unas modificaciones en la 1878 de 2018, todas ellas enmarcadas en el restablecimiento de derechos, se ejecutan acciones y medidas a través de decisiones que toman las autoridades administrativas. Estas autoridades pueden ser Comisarios de Familia, Jueces o Defensores de Familia.

Para el caso del ICBF, la figura de Autoridad administrativa con que cuenta son los Defensores de Familia y son quienes decretan las medidas de restablecimiento de derechos para garantizar y restablecer los derechos que fueron vulnerados.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Dichas medidas adoptadas por un Autoridad administrativa pueden llevarse a cabo dentro del medio familiar del niño, la niña o el adolescente, puesto que luego de una verificación del entorno familiar se determine que dicha familia no vulnera ni amenaza sus derechos, o también en el caso de esto ser positivo, se restablecen los derechos en un medio institucional lo que se conoce como internados. Otras de las medidas que se puede tomar también puede ser la de protección en hogares sustitutos, la cual es una familia voluntaria que abre las puertas de su hogar para coger, cuidar y proteger temporalmente a los niños y niñas.

Para el caso del Centro Zonal Suroeste, se cuenta con 16 hogares sustitutos ubicados en municipios como Jardín, Andes e Hispania y operados por la Corporación PAN.

Otra de las medidas con que cuenta el ICBF son los hogares gestores por discapacidad y por hechos victimizantes en el marco del conflicto armado colombiano, el cual es una estrategia temporal para el fortalecimiento de las familias, que incluye un acompañamiento psicosocial, acompañado de un apoyo económico que busca no resolver situaciones de pobreza, sino ayudar a las familias e impulsarlas a salir de esas situaciones de vulneración o esas situaciones que apremian y que puedan superar.

Para la vigencia 2022 se contó con dos medidas dentro del Centro Zonal Suroeste y son el apoyo terapéutico especializado para niños, niñas y adolescente víctimas de violencia sexual con el operador ASPERLA y apoyo psicosocial con el operador CRECER.

Adicional a las medidas anteriormente mencionadas, se puede llegar a tomar como medida de protección la declaratoria de adopción, la cual es determinada por Jueces y Defensores de Familia y se llega a esta cuando luego de revisar las condiciones de la familia del niño, niña o adolescente protegido no se cuenta con las condiciones para garantizar sus derechos dentro de este núcleo familiar ni en su familia extensa.

En cuanto al tema de las adopciones la coordinadora explica la diferencia entre adopción determina e indeterminada, aclarando que en el primero de los casos existe un vínculo bien consanguíneo o de crianza entre la familia que desea adoptar y el niño, niña o adolescente que pretende ser adoptado. En el caso de las adopciones indeterminadas la familia que toma la decisión de iniciar un proceso adopción, no conoce el niño, la niña o el adolescente, ni tiene ninguno vínculo con este. Para ello debe iniciar todo un proceso de capacitación, revisión de atributos e idoneidades, entre otros.

Para finalizar su intervención, la coordinadora muestra los resultados de la consulta previa llevada a cabo en el mes de febrero y de la cual, con una participación de 306 personas entre usuarios, proveedores, comunidad y sociedad, el 35% de los participantes seleccionó como tema central para la presente mesa, la atención integral a niños y niñas en la primera infancia.

Con ello, se da paso a la presentación del tema central de la presente mesa.

7. Recursos destinados a la primera infancia 2022

Este tema central se dividió en dos momentos, la exposición de los recursos programados y ejecutados en la vigencia 2022 en lo referente a los programas de Primera Infancia y la presentación de una experiencia exitosa en los programas de primera infancia.

Para la exposición de la primera parte, se le da la palabra al enlace técnico de apoyo al área financiera Zuleima Cañola Urán, quien refiere que durante el año 2022 se contó con 6184 cupos programados y un recurso en dinero de \$18.380.574.739 estos cupos y estos recursos se distribuyeron en los doce municipios adscritos al Centro Zonal Suroeste.

Para esta distribución se contó con cuatro contratos de aportes, uno de ellos operado por la Asociación Unidos por la Infancia "Asuinancia". Con este operador se contrató la atención de 624 cupos en Hogares Comunitarios Tradicionales en los municipios de Jardín, Andes, Ciudad Bolívar, Jericó y Salgar y 266 cupos en Hogares FAMI en el municipio de Andes.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

También se realizó contrato con la Asociación de Padres de Familia de Niños y Niñas del Hogar Infantil Villa Sinfonía para la atención de 100 cupos en modalidad institucional en el municipio de Ciudad Bolívar.

Otro de los contratos se realizó con el Comité Privado de Asistencia a la Niñez PAN en la modalidad institucional para atención a 1617 niños y niñas en 17 Centros de desarrollo infantil distribuidos en los municipios de Jardín, Andes, Betania, Hispania, Ciudad Bolívar, Salgar, Tarso, Pueblorrico, Jericó, Valparaíso y Caramanta y de 160 niños y niñas en un Hogar Infantil del municipio de Andes.

También con el mismo operador se contrató la atención en la modalidad familiar a 2735 niños, niñas y mujeres gestantes, la mayoría de ellos de la ruralidad de los municipios de Andes, Betania, Hispania, Ciudad Bolívar, Salgar, Tarso, Pueblorrico, Jericó, Valparaíso y Caramanta.

Adicional a estos cuatro contratos, se contó con dos convenios interadministrativos, uno de ellos con la Gobernación de Antioquia para la ejecución del Convenio Buen Comienzo Antioquia, llevado a cabo entre los meses de enero a julio 2022 y en la cual se brindó atención en la modalidad familiar a 3605 niños, niñas y mujeres gestantes, la mayoría de ellos de la ruralidad de los doce municipios adscritos al Centro Zonal Suroeste (Andes, Betania, Hispania, Ciudad Bolívar, Salgar, Tarso, Pueblorrico, Jericó, Tamesis Valparaíso y Caramanta).

Y un último convenio interadministrativo con la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Tamesis para atención en la modalidad institucional de 282 niños y niñas en dos Centros de Desarrollo Infantil y en la modalidad familiar con 400 cupos para atención a niños, niñas y mujeres gestantes la mayoría de la zona rural de dicho municipio.

Se aclara que la atención a niños, niñas y mujeres gestantes en la modalidad familiar tuvo durante la vigencia 2022 tres operadores, la Gobernación de Antioquia con el programa Buen comienzo Antioquia, que operó de enero a julio y posterior a ello, el Hospital de Tamesis en dicho municipio y el Comité PAN en los once municipios restantes.

Posterior a ello se les aclara que este presupuesto, tiene unos rubros estipulados para su inversión, como son el talento humano, la alimentación, la póliza de seguros para los niños y niñas beneficiarios entre otros, todos estos acuerdos con los manuales operativos, con las canastas y con los lineamientos de las diferentes modalidades de atención.

Para la vigencia 2022 de lo programado tanto en cupos (6184) como en recurso económico (\$18.380.574.739) se logró ejecutar la atención de 5939 cupos con la ejecución de un recurso que ascendió a la suma de \$ 18.285.636.212.

8. Tema elegido: Programas para la primera infancia

Como se mencionó en el numeral seis de gestión con enfoque territorial y diferencial, el Centro Zonal, en el tema de la atención para la primera infancia, cuenta con tres modalidades de atención, cada una de ellas con diferentes servicios, los cuales son expuestos por la colaboradora Ana Maria Zapata Zapata.

Modalidad Familiar, con los servicios de Desarrollo Infantil en Medio Familiar y Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI

Modalidad Institucional (educación inicial), con los servicios de Centro de desarrollo infantil y Hogares Infantiles

Modalidad Comunitaria, con los servicios de Hogares Comunitarios Tradicionales

Para la vigencia 2022, se resalta el compromiso e interés en el trabajo realizado por todos los operadores de los cuatro contratos de aportes y de los dos convenios interadministrativos, de sus docentes y de más talento humano. Sin embargo, como experiencia

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

exitosa se procede a presentar la atención integral a la primera infancia que recibieron los niños y niñas beneficiarios del CDI ubicado en el Resguardo Indígena Karmata Rúa y que lleva su mismo nombre.

Dentro de este Centro de desarrollo infantil se atienden 50 niños y niñas de la comunidad indígena, desarrollando acciones pedagógicas intencionada y centradas en los intereses de sus beneficiarios, con características particulares y culturales para promover su desarrollo integral. Dicha atención va enmarcada en el respeto, el reconocimiento y la participación de la diversidad.

Dentro de esta mesa se decide resaltar el CDI Karmata Rúa como experiencia exitosa ya que de todos los municipios donde se tienen resguardos indígenas, es en el municipio de Jardín, donde se evidencia mayor compromiso del Resguardo con el CDI.

Para resaltar su labor se expone a los asistentes un poco de la historia de este espacio el cual surgió desde el año 1982 con la recuperación de tierras por parte del Resguardo. Al ver que se entregó a los indígenas el territorio, las mujeres quisieron emprender también el apoyo a la comunidad por miedo de su vinculación a la agricultura y a sus cultivos y se vio la necesidad de buscar quién cuidará de sus hijos. Es por esa necesidad que el cabildo gestionó con ICBF, dicha atención y se inició la atención de 80 cupos por medio de este espacio con madres comunitarias de ese mismo resguardo. Posteriormente, en el 2011, con la llegada de la política de cero a siempre se apuntó a la formación de agentes educativa para la atención en los servicios del CDI, donde actualmente aun presta su servicio con todo un enfoque diferencial, resaltando la conservación de sus costumbres como el arte con pintura corporal, las artesanías, los bailes, la música, y la lengua materna. Este enfoque diferencial se logra con la prestación de un servicio por medio de personal cualificado y propio de dicha comunidad.

Cabe resaltar que el Resguardo Indígena Karmata Rúa días atrás cumplió 200 años como territorio indígena.

9. EL ICBF en el PND y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para la socialización del papel que juega el ICBF en el nuevo Plan Nacional de Desarrollo y dentro de los Objetivo de Desarrollo Sostenible, se da la palabra al colaborador Yudman Fredy Sanchez Ochoa.

El Gobierno en su Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia: Potencia Mundial de la Vida”, plantea cinco transformaciones que son el derecho humano a la alimentación, el ordenamiento del territorio alrededor del agua y justicia ambiental, la convergencia regional, la transformación productiva, internacionalización y acción climática, además de la seguridad humana y la justicia social.

Dentro de esas 5 transformaciones, el instituto busca impactar en el derecho humano a la alimentación, enfocado en apoyar el cumplimiento de las metas para lograr el propósito del quiebre a la pobreza extrema que busca disminuir la pobreza en un dígito al pasar de 12.2 al 9.6% en el 2026. Como segunda meta se tiene eliminar el hambre en la primera infancia, que busca a su vez disminuir la mortalidad por desnutrición en niños y niñas menores de 5 años, reduciéndola a un 3.37% por cada 100000 habitantes.

En tercer lugar y en cuanto al tema de la infraestructura para la soberanía alimentaria, se busca como meta fortalecer 96 instituciones portuarias frente a 2 intervenidas en el 2022, esto por el tema de que la mayoría de los alimentos que se consumen en Colombia son importados y también buscando atacar esa línea está la producción para la vida, que busca aumentar la producción en un 10,38% de la producción en las cadenas agrícolas.

En cuanto a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por los países miembro de las Naciones Unidas en el año 2015, el ICBF como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) con toda su trayectoria y trabajo en el territorio nacional busca impactar de manera directa en 9 de estos ODS por medio de la promoción del desarrollo de políticas públicas de niñez y familia diferenciales y flexibles con las condiciones de cada territorio que busquen la garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y sus familias.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

10. El ICBF y los Acuerdos de paz

Entre los acuerdos de paz firmados en la Habana, Cuba, por el Gobierno y la guerrilla de las FARC, se destacan seis puntos:

- Punto 1 Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral.
- Punto 2 Participación Política: Apertura Democrática para Construir la paz.
- Punto 3 Fin del Conflicto.
- Punto 4 Solución al Problema de las Drogas Ilícitas.
- Punto 5 Acuerdo Sobre las Víctimas del Conflicto.
- Punto 6 Implementación, Verificación y Refrendación.

En cuanto al papel que juega el ICBF para el cumplimiento de estos acuerdos de paz, el Instituto asume los siguientes compromisos

Punto 1 Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral.

- Aportar con el compromiso de cobertura universal de atención integral a la primera infancia, con especial énfasis en zonas rurales y dispersas.
- Avanzar en el cumplimiento de 4 indicadores del Plan Marco de Implementación relacionados con trabajo infantil, con acciones de prevención y protección.
- Aportar desde su competencia en la implementación de los programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

Punto 3 Fin del conflicto

- Brindar atención a hijos e hijas de personas en ruta de reincorporación y sus familias.

Punto 4 Solución al problema de las drogas ilícitas

- Prestar servicios de atención integral a la primera infancia en zonas rurales afectadas por cultivos de uso ilícito, articulado a lo que se indica en el punto 1 del Acuerdo.

11. Canales y medios para atención del ICBF - PQRS

Para la exposición del punto once de esta mesa se da la palabra a la colaboradora Fanny Andrea Zapata Zapata, quien se encuentra a cargo del proceso de relación con el ciudadano al interior del Centro Zonal.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, el ICBF realizó la actualización de sus procedimientos conforme a las reglas contenidas en esta normativa, articulando los diferentes tipos de petición que se reciben en la entidad, a los términos allí contemplados.

Las Peticiones son las solicitudes verbales, escritas o electrónicas que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Los principales motivos dentro de los tipos de peticiones al interior del Centro Zonal Suroeste son las solicitudes de restablecimiento de derechos, los reportes de amenazas o vulneraciones, los procesos de adolescentes en conflicto con la ley y los trámites de atención extraprocesal, entre otros.

Para la vigencia 2022, se recibieron:

- 368 peticiones de solicitudes de restablecimiento de derechos
- 106 peticiones de reporte de amenazas o vulneraciones
- 7 peticiones de procesos de adolescentes en conflicto con la ley
- 316 peticiones de trámites de atención extraprocesal
- 124 peticiones de información y orientación
- 4 quejas con las prestaciones de servicios
- 8 reclamos con la atención a usuario.
- 0 peticiones por sugerencias

Es importante aclarar la definición de estos últimos 3 términos:

Derecho de petición **Queja**: se presenta cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.

- Quejas por conductas personales, Quejas por acoso laboral (Ley 1010 de 2006), Quejas con referencia a Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos, Quejas contra directivos, Quejas por maltrato al ciudadano, entre otras.

Derecho de petición **Reclamo**: cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- Todas las situaciones de amenaza, vulneración e inobservancia en contra de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se expongan dentro de los programas o servicios que presenta la entidad.

Derecho de petición **Sugerencia**: es aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

Posterior a la presentación de las peticiones que ingresaron al Centro Zonal durante la vigencia 2022, la colaboradora Fanny expone los términos de respuesta para las diferentes clases de peticiones con las se da trámite al interior del ICBF.

CANALES DE ATENCIÓN

Para que las personas puedan presentar sus peticiones, el Instituto cuenta con varios canales de interacción para el trámite y respuesta de fondo de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El chat ICBF, la videollamada, el WhatsApp, la llamada en línea y la ventanilla de trámites y servicios se pueden encontrar ingresando a nuestra página web www.icbf.gov.co

Igualmente, El ICBF cuenta con el servicio en línea para agendar charla legal de adopciones e iniciar la solicitud del proceso de adopción. Este asistentes se maneja mediante la plataforma ADA y es una herramienta relativamente nueva.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

La línea **141**, es una línea gratuita nacional que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar pone a disposición de todo adulto o niño que necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación. En esta línea y en el 018000 918080, podrán encontrar un calificado equipo de psicólogos, abogados, trabajadores sociales y especialistas en derecho de familia, entre otras disciplinas, que atenderán las llamadas y brindarán respuesta oportuna a sus interlocutores, sin importar su edad. Además, se cuenta con el apoyo permanente de agentes de la Policía de Infancia y Adolescencia. (La llamada es totalmente gratuita y disponible las 24 horas.)

Igualmente se expone que el ICBF tiene puntos de atención presencial en las 33 regionales y en los 215 centros zonales a nivel nacional.

El canal presencial se hace efectivo cuando los ciudadanos se acercan físicamente a los puntos de atención del Instituto para realizar trámites y solicitar servicios, información u orientación relacionada con el quehacer del ICBF. Igualmente, en los Centros Zonales se cuenta con:

1. un buzón de peticiones o sugerencias, en el cual los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita.
2. Un Teléfono Verde, que permite al ciudadano comunicarse de manera automática (sin oprimir ningún botón, simplemente al levantar la bocina) con un asesor del Centro de Contacto del ICBF. Estos se utilizan en casos de emergencia en el cual el profesional de atención al ciudadano se encuentra orientando otra situación o está ausente.

Linea Anticorrupción

Con el fin de promover el control social ciudadano, el ICBF ha dispuesto diferentes canales de comunicación que permiten poner en conocimiento, de una manera confiable y segura, presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.

Para este efecto, la Dirección de Servicios y Atención, recibe y registra la información de presuntos actos de corrupción reportada a través de los canales telefónicos (Línea Nacional 018000918080 Opción 4), Virtual (Formulario Web, Chat, Video llamada, llamada en línea), correo electrónico (anticorrupcion@icbf.gov.co), y presencial (Profesional de Servicios y Atención de los niveles Nacional, Regional y Zonal), direccionando los casos a través de la herramienta tecnológica a la Oficina Asesora Jurídica, quien analiza la información suministrada por los denunciantes y determina las acciones correspondientes, de acuerdo con la identificación del presunto acto de corrupción.

Para finalizar, la colaboradora Fanny informa que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) viene cada día reforzando los mecanismos de interacción para facilitarles la comunicación a los ciudadanos con la entidad. Por esto, en la página WEB encontrarán nuevas Herramientas para lograr comunicación con personas con discapacidad visual y auditiva.

Por ultimo invita entonces a los asistentes a promover y a hacer uso de los diferentes canales de atención y difundirlos mediante nuestros grupos de trabajo para que juntos logremos acercar las necesidades de nuestros niños, niñas y adolescentes con el ICBF para su respectiva orientación y trámite

12. Evaluación

Para finalizar la presente mesa la colaboradora Tatiana Serna comparte en el chat de la reunión un enlace y un código QR para que los participantes realicen la evaluación de la presente mesa y así poder conocer sus percepciones y realizar correctivos de ser necesarios, al mismo tiempo permite que se abran los micrófonos de los asistentes y deja el chat a disposición de los mismos por si existen preguntas al respecto de este encuentro.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN	F9.P1.MI	02/06/2023	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	Versión 8	Página 11 de 11	

13. Cierre

Siendo las 11:45 am la coordinadora Danis Astrid Muñoz Segura da por terminado el presente ejercicio de control social Mesa de Rendición Pública de Cuentas para el Centro Zonal Suroeste.

Decisiones: No aplica

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas	
No aplica	No aplica	No aplica	
FIRMA ASISTENTES			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Ver archivo de Google Forms			
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar
	No aplica	No aplica	No aplica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.