
 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 1 de 16	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ No 001	
Hora: 9:00 am	Fecha: 26 de agosto de 2021
Lugar:	Reunión Virtual a través de plataforma Microsoft Teams Municipio de Cartago
Dependencia que Convoca:	Coordinación Centro Zonal
Proceso:	Rendición de Cuentas/ Mesa Publica
Objetivo:	Realizar Mesa publica del Centro Zonal Cartago, para rendir cuentas de la gestión institucional de la vigencia 2020, en los 9 municipios del área de influencia (Ansermanuevo, Alcala, Argelia, Cartago, El Águila, El Cairo, Obando, La Victoria, Ulloa), así como desarrollar el tema de políticas y líneas de acción para la atención integral a los niños y niñas de 0 a 5 años como temática específica de la jornada.

Agenda:

1. Himno Nacional
2. Instalación por parte de la coordinadora del ICBF Centro Zonal Cartago Dra. Diana Suarez Posso.
3. Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Publica de Cuentas (Mesa Publica).
4. Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).
5. Experiencia exitosa del Centro Zonal Cartago.
6. Informe presupuestal.
7. Tema priorizado en la consulta previa. Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de los niños y niñas de 0 a 5 años.
8. Espacio de Participación. Preguntas y respuestas.
9. Compromisos adquiridos.
10. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.
11. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.
12. Cierre

Desarrollo:



Se procede inicialmente a realizar la presentación del equipo líder del centro zonal, para el desarrollo de la mesa publica:

Es importante mencionar que por parte del centro Zonal Cartago se contó con el Liderazgo en la presentación de la mesa Pública por parte de la Dra. Diana Suarez Posso Coordinadora del Centro Zonal, LUZ STELLA CASTAÑO BEDOYA, enlace zonal para el SNBF para esta oportunidad cumpliendo el rol de enlace zonal de mesa publica, como moderadora la servidora pública Claudia Liliana Tovar Gutierrez enlace de calidad, y en el apoyo técnico el asistencial SIM Edwin Manuel Quintero Loaiza, junto a la servidora pública Liliana Jaramillo Osorio; en el desarrollo de la temática específica el enlace Zonal del Sistema Nacional de Bienestar

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 2 de 16	

Familiar Luz Stella Castaño Bedoya y la profesional de apoyo a la supervisión de las modalidades de primera infancia Teresa Ramirez; en el manejo de información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y canales de atención, se contó con la profesional líder de relación con el ciudadano del Centro Zonal Luz Maria Grajales y la técnico de relación con el ciudadano Esperanza Mejia. De igual forma como profesionales de apoyo en las áreas de prevención y protección las siguientes profesionales Defensora de familia Yesica Alexandra Talero, Tecnóloga de alimentos Sandra Yaneth Castro, Nutricionista Dietista Andrea Paola Ariza y Monica Fernanda Angel y la referente del SNBF Paola Andrea Montoya.



Auditorio: Dada la convocatoria se contó con 125 participantes, entre usuarios, aliados estratégicos, funcionarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, comunidad y agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar de los Municipios de influencia del Centro Zonal Cartago como lo son (Argelia, Alcalá, El Águila, El Cairo, Cartago, Obando, Ansermanuevo, Ulloa y La Victoria).

- Siendo las 9:15 am en el curso del ingreso de asistentes, previo a la instalación de la Mesa Pública, interviene la servidora pública Claudia Liliana Tovar, dando la bienvenida a los participantes y solicitando acorde con la política de tratamiento de datos personales, la respectiva autorización para iniciar con la grabación de la jornada, de acuerdo con lo cual, se contó con la autorización por parte de los participantes a través del chat. Seguidamente, da cuenta de la metodología para el desarrollo de la mesa publica, indicando que una vez sea instalada la jornada por parte de la coordinadora del Centro Zonal, se procederá a compartir en el chat de la reunión los Link de diligenciamiento tanto del formulario de asistencia, la encuesta de evaluación y el registro de buzón de sugerencias ICBF, de modo que el ingreso al link pueda darse por todos en el transcurso de la agenda. Respecto al link de la evaluación se deja la claridad que se hace con el objetivo de conocer las percepciones de la mesa publica, para lo cual de la misma manera se dispondrá de espacios para las preguntas que metodológicamente se realizaran al final de la exposición mediante dialogo directo o en el transcurso del desarrollo de la reunión deben ser escritas en el chat. Como puntos clave para participar, se indica que deberán levantar la mano y el moderador otorgará la palabra, de manera que es importante mantener la cámara y el micrófono apagados mientras no se esté interviniendo.
- Se le concede la palabra a la Dra. Diana Suarez Posso, Coordinadora del Centro Zonal, quien procede a instalar la Mesa Publica, dando la bienvenida a los y las participantes indicando que se encuentran presentes en el auditorio virtual representantes de los nueve Territorios de influencia del centro zonal, socializa el objetivo de la presente jornada, desde el punto de vista de presentar cómo se ha venido cumpliendo con el cabal funcionamiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en su zona de influencia. Dicho lo anterior, procede a presentar el equipo de trabajo del Centro Zonal que de manera presencial y virtual se encuentran apoyando el desarrollo técnico, metodológico y contenido de la mesa publica:
- De esta manera, inicia con la socialización del Contexto institucional, específicamente el contexto Rendición Publica de Cuentas (Mesa Publica), dando la claridad de que a la presente jornada se convocó a veedurías, personerías Municipales, aliados estratégicos y comunidad beneficiada de los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, todo esto en el Contexto de Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción. En el mismo panorama presenta la misión, visión y objetivo social del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de acuerdo con el mapa estratégico, así como también el modelo de transparencia, en el marco del pacto por la legalidad y lucha contra la

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

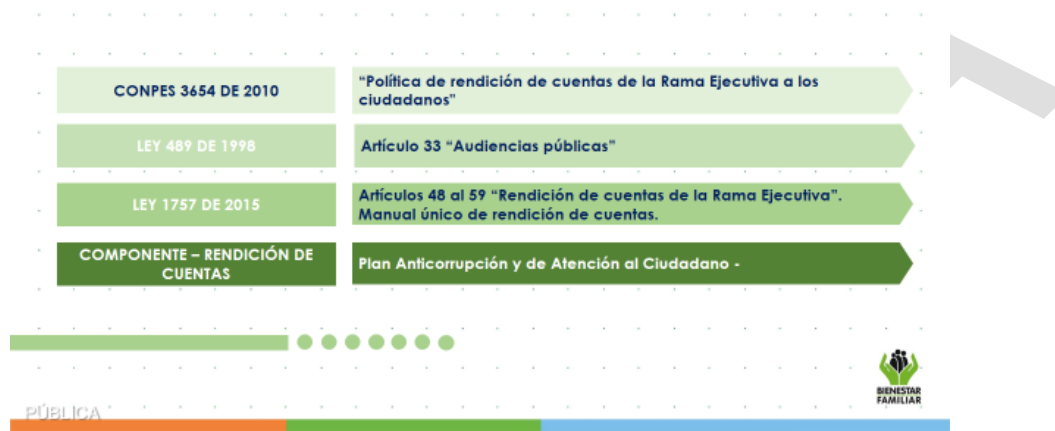
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 3 de 16	

corrupción de acuerdo con los pilares de ley de acceso a la información, plan anticorrupción de atención al ciudadano, y el fortalecimiento participación ciudadana, permitiéndose así, adentrarse en elementos normativos que le sustentan dentro de los cuales se encuentran las siguientes leyes, decretos y documento CONPES.

MARCO NORMATIVO GENERAL



De la misma manera, brinda claridades respecto al micrositio de transparencia de la página web, de modo que los y las participantes conozcan los 14 espacios de **Transparencia y Acceso a la Información Pública** en cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**. Toma la palabra la funcionaria Claudia Liliana Tovar como moderadora, indicando que en el chat se ha dispuesto el link para el registro de asistencia, el cual de manera constante se ira dejando allí de modo que se pueda facilitar el registro de los participantes.

- En este orden de ideas, continua la Dra. Diana Suarez Posso con la presentación de la oferta institucional general del Centro Zonal, dentro de la cual, se ha mantenido la atención en lo que respecta a **Protección, Nutrición, Familia y Comunidades, Infancia, Adolescencia y Juventud y Primera Infancia**, llegando a impactar de manera significativa con nuevas modalidades como lo es Generaciones con Bienestar Sacúdete, que atiende a los niños, adolescentes y jóvenes hasta los 28 años ; de esta manera, la moderadora aclara que pese a la pandemia por el Covid 19 no se frenó la operación sino por el contrario se generaron más servicios, que se evidencian en la creación de otras modalidades con beneficiarios en el 100% de los Municipios de influencia del Centro Zonal.
- Se le concede la palabra a las profesionales Monica Fernanda Ángel psicóloga de Protección del Centro Zonal y Andrea Paola Ariza Amaris Nutricionista, quienes presentan experiencias exitosas en el marco del ejercicio misional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, que dan cuenta de los logros obtenidos y la respuesta institucional bajo escenarios de articulación idónea con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar en pro de la protección integral de niños, niñas y adolescentes.

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

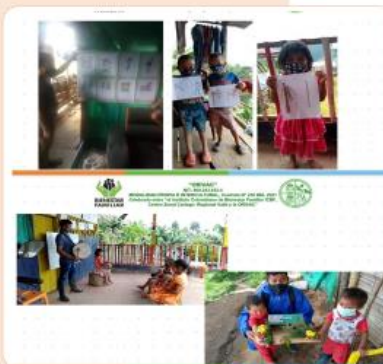


3

**Experiencias exitosas
CENTRO ZONAL CARTAGO**



PÚBLICA



6. Luego de las anteriores experiencias que dan cuenta de acciones eficaces en el restablecimiento de derechos de un grupo familiar mediante video titulado “sin fronteras” y por otro lado el importante trabajo de prevención que realiza el ICBF desde un enfoque diferencial con niños y niñas embera chami en la semana de hábitos y estilos de vida saludables. Interviene nuevamente la Dra. Diana Suarez Posso con el informe presupuestal que se ilustrara a continuación:

4 **INFORME PRESUPUESTAL**

CENTRO ZONAL CARTAGO	PROGRAMACIÓN METAS SOCIALES Y FINANCIERAS		
	CONSOLIDADO DE ATENCIÓN		
MODALIDADES DE ATENCIÓN	CONTRATOS SUSCRITOS	CUPOS CONTRATADOS	USUARIOS ATENDIDOS
PRIMERA INFANCIA	13	5.409	5395
INFANCIA	3	1650	1348
ADOLESCENCIA Y JUVENTUD			
FAMILIA	1	330	1338
COMUNIDADES	0	0	0
NUTRICIÓN	1	150	276
PROTECCIÓN	7	440	785
TOTAL	24	7979	9142

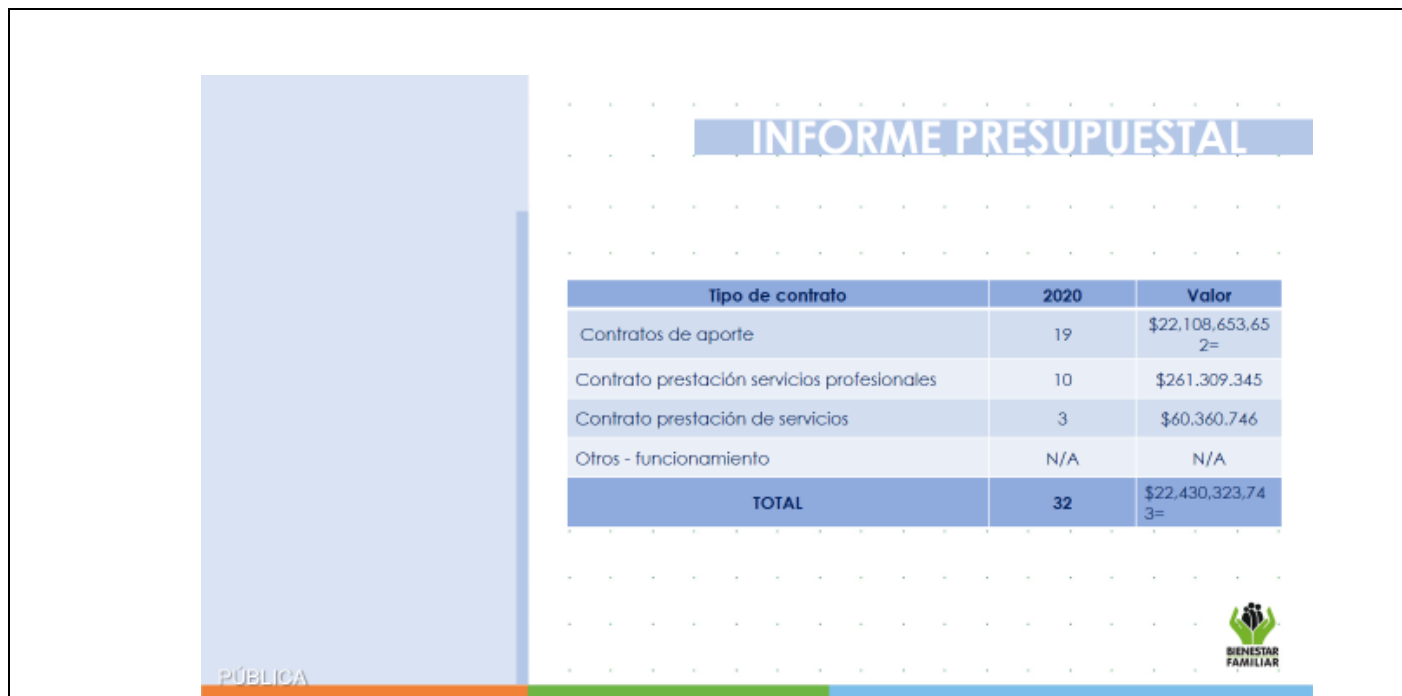
PÚBLICA



¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.





7. Posteriormente, se abre paso al abordaje de la temática específica de la mesa pública, tema priorizado en la consulta previa, denominada Políticas y Líneas de Acción para la Atención Integral de los niños y niñas de 0 a 5 años, punto respecto al cual, se le da a conocer a los y las participantes cómo se surtió el proceso metodológico para llegar a la temática y la consulta previa, donde el enlace zonal del Sistema Nacional de Bienestar Familiar indica que se realizó la aplicación de 591 encuestas de manera virtual, donde participaron ciudadanía en general, usuarios de las diferentes modalidades del ICBF, funcionarios del estado/alcaldías, funcionarios y contratistas del ICBF, Veedurías ciudadanas, proveedores y aliados estratégicos del ICBF, obteniendo dentro de los resultados que de las 591 encuestas 143 de ellas coincidieron en seleccionar como tema para la Mesa Pública: **Políticas y líneas de acción para la atención integral de niños, niñas de 0 a 5 años**, Como segundo tema seleccionaron Estrategia de la educación inicial y su entorno protector; diligenciando para este tema un total de 79 encuestas, lo que permitió una lectura aproximada de que los participantes interiorizan la labor del ICBF más importante en la primera infancia ya que para este caso los temas correspondientes a la infancia, adolescencia y familia son poco tenidos en cuenta en la labor del ICBF.

Teniendo en cuenta lo anterior, interviene la servidora pública Teresa Ramirez, precisando elementos normativos contemplados en la Política Pública Nacional de atención integral a la Primera Infancia y con ello la estrategia de cero a siempre, permitiéndose dar a conocer el momento histórico como inicio la creación de los centros de desarrollo integral, la modalidad familiar y la modalidad propia para el caso del centro zonal Cartago, dentro de lo cual, explica de manera clara como ha transitado la concepción de niños y niñas, y su desarrollo desde el punto de vista de las realizaciones y el curso de vida, desde donde parte el plan de trabajo que día a día se lleva a cabo en las unidades de servicio con los niños y niñas de primera infancia, respetando

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 6 de 16	

sus formas, momentos y procesos sin que ello interfiera en su desarrollo integral, o en lo que concebimos como un sano desarrollo en el proceso de Educación Inicial.

Seguidamente, explica cómo se surten las responsabilidades por parte de los mandatarios locales y departamentales, en las líneas de acción de la política pública según la ley 1804 de 2016, así como el ciclo de gestión de la misma.

POLÍTICAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Líneas de acción de la política

 Gestión territorial Acciones de fortalecimiento en los territorios para la ejecución de la Política, con miras a la especialización de la arquitectura institucional, el incremento de las capacidades de los servidores públicos locales, la promoción de la descentralización y la autonomía territorial.	 Calidad y cobertura Acciones tendientes a la universalización, humanización y flexibilización de las atenciones de acuerdo a las particularidades de los niños y niñas y su contexto, así como la cualificación del talento humano y el ajuste de la calidad de la oferta.	 Movilización Social Acciones desarrolladas con diferentes actores, incluyendo los niños y los niñas que busca generar transformaciones culturales e influir en imaginarios sociales donde la niñez efectivamente sea lo primero.	 Monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento Acciones para fortalecer el monitoreo y la evaluación de la política, así como para profundizar en el conocimiento de asuntos relevantes de la primera infancia, que posibiliten la toma de decisiones con base en evidencia en su ejecución a nivel nacional y territorial.
--	---	---	--

PÚBLICA



¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO
MEJORA E INNOVACIÓN**
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O
COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 7 de
16



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

POLÍTICAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

Responsabilidades de las Gobernaciones y Alcaldías

Según Ley 1804 de 2016 Política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia "De Cero a Siempre"

**Responsabilidades
de las
Gobernaciones y
Alcaldías
Según la Ley 1804
de 2016 Política de
Estado para el
Desarrollo Integral
de la Primera
Infancia "De Cero a
Siempre"**



Incluir la Ruta Integral de Atenciones (RIA) en sus planes de desarrollo.



La inobservancia de la implementación territorial de la Política será sancionada disciplinariamente como causal de mala conducta.



Los CPS deben orientar la implementación de la Política, promover articulación de sectores, la intersectorialidad, generar líneas de acción unificadas y el equilibrio entre lo nacional y territorial



Entrega de informes anuales a la Asamblea departamental sobre la implementación de la política en su departamento.



Incluir en su proceso anual de planeación y programación presupuestal, los recursos destinados para la atención integral de la primera infancia.



Canalizar la asistencia técnica para sus iniciativas y para el desarrollo de políticas, programas y proyectos en primera infancia con la CIPI vía el SNBF local.



PÚBLICA

POLÍTICAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS Y NIÑAS DE 0 A 5 AÑOS

**CICLO DE POLÍTICA
PÚBLICA**





PÚBLICA

Una vez habiendo avanzado en el tema, toma nuevamente la palabra el enlace zonal del SNBF Luz Stella Castaño, dando a conocer los retos y logros que se tienen en materia de política pública de primera infancia para el centro zonal, y en los cuales se trabaja de manera permanente en todos y cada uno de los territorios de influencia del centro zonal.

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 8 de 16	

Logros:

1. Políticas públicas orientadas a la atención integral a la primera infancia de acuerdo con la ley 1804 de 2016 actualizadas en sus marcos estratégicos. (ULLOA-CARTAGO-ANSERMANUEVO)
2. Incidencia en los 9 planes de desarrollo Territorial vigencia 2020-2023 respecto a la inclusión de líneas estratégicas para la primera infancia.
3. Oferta institucional en diferentes modalidades para la primera infancia en los 9 territorios de influencia del centro zonal incluyendo la zona rural y grupos étnicos (Cartago, Obando, Ansermanuevo, el Águila, El Cairo, Ulloa, Alcalá, La Victoria y Argelia).
4. El Centro Zonal cuenta con dos profesionales exclusivas para el SNBF encargadas de articular las políticas públicas nacionales a los Territorios de influencia.
5. Se cuenta con un diagnóstico situacional actualizado del estado de derechos de los niños de primera infancia en los nueve territorios de influencia del centro zonal.
6. La implementación de la estrategia MIS MANOS TE ENSEÑAN, CONTACTO SIN CONTAGIO y sus diferentes componentes de atención, desde la atención remota, a la totalidad de las familias usuarias de las diferentes modalidades, especialmente las de primera infancia.
7. La atención de la totalidad de los niños y niñas durante la época de confinamiento, a causa de la pandemia por el COVID-19, adoptando diversas estrategias para llegar a ellos.
8. Pese a la pandemia por el COVID-19, las coberturas en los programas de primera infancia no se vieron afectadas.

Retos:

1. Desde el rol misional: Asistir técnicamente a los Territorios de influencia del centro zonal en la Construcción de la RIA (ruta integral de atenciones) en primera infancia y continuar articulando la política pública nacional a los Territorios desde la rectoría del ICBF en el SNBF
2. Acompañar técnicamente la actualización de 5 políticas públicas dirigidas a la primera infancia, desde el marco de la atención integral, atenciones, realizaciones y curso de vida, atendiendo las directrices de la Ley 1804 de 2016 y la política pública Nacional.
3. Continuar incidiendo en los planes de desarrollo Territorial para la inclusión de líneas estratégicas específicas para la primera infancia.
4. Movilizar la ampliación de cupos para la primera infancia desde la cofinanciación por parte de las administraciones municipales, permitiendo llegar a más niños y niñas de primera infancia, a partir de las diferentes modalidades de atención.

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

- La atención remota implica para el ICBF y sus operadores sortear dificultades como el difícil acceso a la conectividad por parte de las familias, especialmente del área rural, así como también se evidencian las precarias condiciones económicas al no tener las familias un dispositivo móvil apto para recibir las llamadas del operador.
- El retorno a la presencialidad por parte de los usuarios de los diferentes programas de primera infancia.
- agotado el tema, se da paso al espacio de Participación. Preguntas y respuestas, donde se identifica que no hay preguntas en el chat, la moderadora abre un espacio de 5 minutos para quienes deseen intervenir, en tanto indica que se ha dispuesto el link para la evaluación de la mesa pública, de manera que junto con el registro de asistencia los participantes puedan dar a conocer su punto de vista y sus recomendaciones tan valiosas para el ejercicio que se está desarrollando. Sin contar con intervenciones que den lugar adquirir compromisos, se continua con la agenda, dándole la palabra a la líder de relación con el Ciudadano Luz Maria Grajales.
- Así, respecto a Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.la funcionaria Luz Maria Grajales, ilustra la siguiente información, no sin antes la moderadora dejar claro que con relación a los compromisos de la mesa publica del año 2020, en la fecha del 098 de septiembre de 2020 se cumplió con lo respectivo tendiente a acompañar Técnicamente al comité de prevención de embarazo en adolescentes como instancia de desarrollo técnico del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, una vez se realizó la convocatoria por parte de la secretaria de salud Municipal.

9 CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS
 REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ CARTAGO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Todo tipo de violencias, carece de representante legal, trámite de atención extraprocesal, trámite de asuntos no conciliables, Información y orientación con trámite.	1066	10 días-entre 8 y 15 días-30 o más de 30 días
Quejas	Omisión o extorsión de deberes o funciones -Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo) -Parcialidad en procesos	2	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días
Reclamos	Instalaciones Físicas Inadecuadas -Maltrato a Niños - Niñas y Adolescentes	26	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos -Recurso Humano	4	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días



PÚBLICA



¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 10 de 16	


PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS


Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:



Videollamada
Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 20:00 p.m.



Llamada en Línea
Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 20:00 p.m. Más contacto telefónico



Chat ICBF
Disponible lunes a domingo, 24 horas al día


WhatsApp
Envía mensajes y voz de la aplicación desde tu celular. ¿Cómo funciona? 320 8655450


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

141

LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

Línea gratuita nacional ICBF
018000 91 80 80

Disponible de lunes a domingo las 24 horas


BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA

9. Finalmente, se hace nuevamente un llamado al diligenciamiento del listado de asistencia y encuesta de evaluación que han venido plasmándose en el chat, de modo que antes de finalizar la jornada se logre que los participantes se registren. Previo al momento del cierre, se le da la palabra nuevamente a los participantes, invitándolos a que activen sus micrófonos y levantando la mano pidan la palabra para la realización de preguntas, sugerencias frente a compromisos, observaciones y demás aportes que tengan, indicando que dichas intervenciones son de toda la importancia para el cierre del ejercicio, ya que si bien se han venido generando en la medida de la evaluación a través del link dispuesto, es importante que se generen aportes que puedan dar lugar al establecimiento de compromisos en búsqueda de la mejora continua de los servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

De este modo sin que haya preguntas o compromisos al respecto, se hace lectura de los mensajes de felicitaciones por parte de los participantes alusivos a la claridad con la información y el agradecimiento al ICBF por su ejercicio misional, la Coordinadora del Centro Zonal Dra. Diana Suarez Posso siendo el medio día, da por terminada la mesa pública 2021.



Termina el espacio siendo las 12:00m

Compromisos / tareas	Responsables	Fechas
No se generaron		

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 11 de 16	



FIRMA ASISTENTES			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Se adjunta listado Forms, Listado presencial.			
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar

PÚBLICA

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 12 de 16	

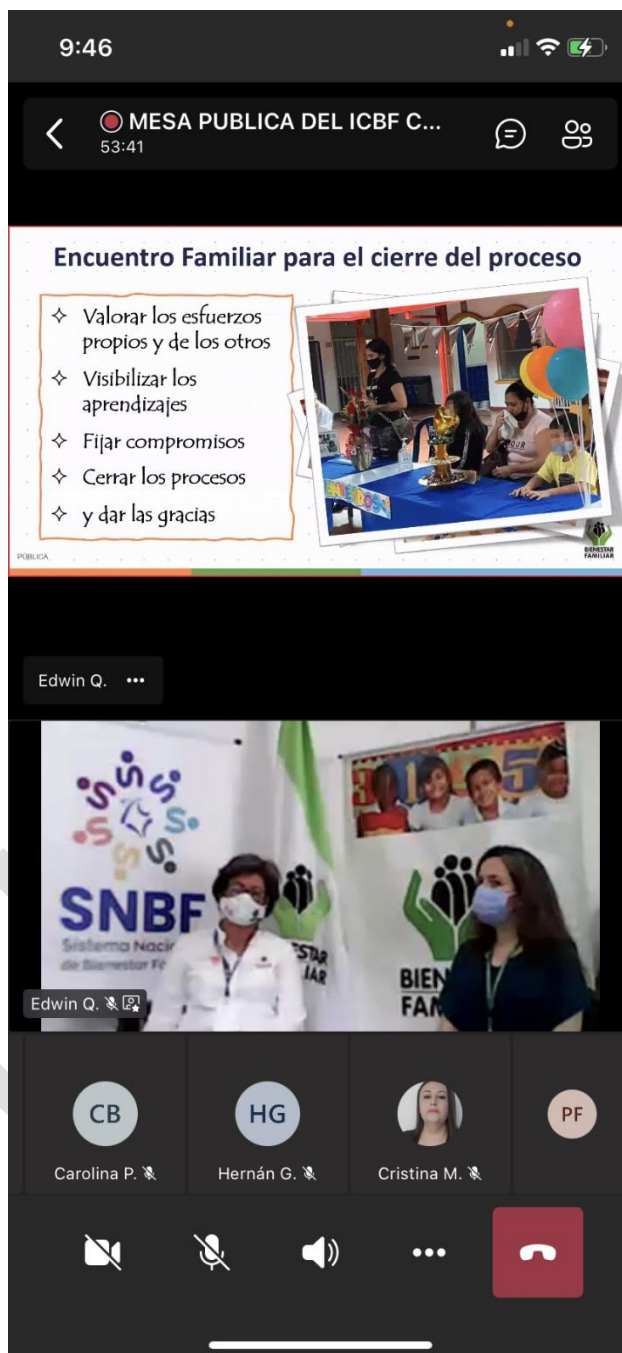


¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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

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



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 13 de 16	

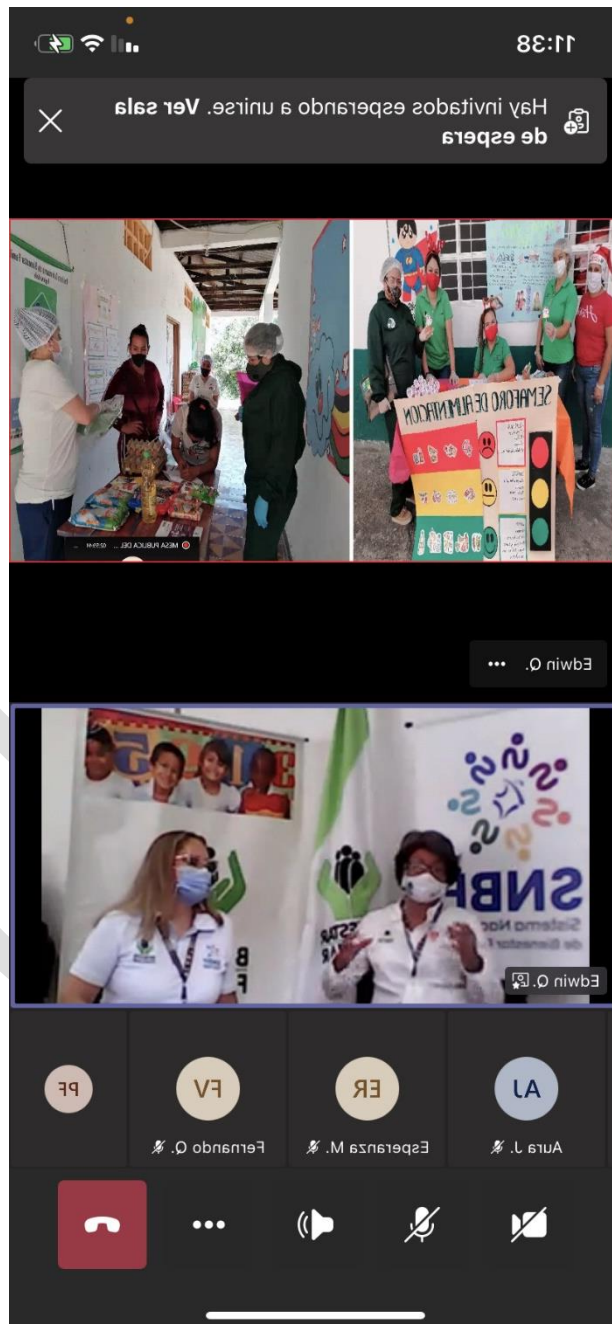


¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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

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



 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 14 de 16	



¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



 BIENESTAR FAMILIAR	<p align="center">PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</p> <p align="center">FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p align="center">El futuro es de todos</p> <p align="right">Gobierno de Colombia</p>
		<p align="center">Versión 6</p>	<p align="center">Página 15 de 16</p>	



¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <p>BIENESTAR FAMILIAR</p>	<p>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p>El futuro es de todos Gobierno de Colombia</p>
	<p>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</p>	Versión 6	Página 16 de 16	


11:16

MESA PUBLICA DEL ICBF C... 02:24:13

9 CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS REPORTE CONSOLIDADO DEL CT CARTAGO

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Peticiones	Todo tipo de violencias, carencia de representante legal, trámite de atención estudiantil, trámite de asuntos no conciliables, información y orientación con trámite.	1064	10 días entre 8 y 15 días-30 o más de 30 días
Quejas	Omisión o inadmisión de deberes o funciones -demoras en la atención (pagar o retirar asuntos a su cargo) -facilidad en procesos	2	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días
Reclamos	Instituciones Falsas Inadecuadas -Abusos a Niños - Niños y Adolescentes	24	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos -Recursos Humanos	4	15 días - Con el Decreto 491 se ampliaron los términos a 30 Días

Edwin Q. ...



ER Esperanza M. MC Monica Fern... PF

ER Erika p. MC Monica Fern... PF

ER Erika p. MC Monica Fern... PF

¡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 A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.