

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6	Página 1 de 10	

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 001	
Hora 9:00 am	Fecha: 20/05/2022
Lugar:	Reunión Virtual Plataforma Teams
Dependencia que Convoca:	Coordinación Centro Zonal Dosquebradas
Proceso:	Monitoreo y Seguimiento a la Gestión
Objetivo:	Realizar Mesa Pública del Centro Zonal Dosquebradas de acuerdo al resultado de la consulta previa la cual arrojo el tema de “Atención integral de niños y niñas de 0 a 5 años”, en el marco del procedimiento Rendición pública de cuentas y Mesas públicas.

#### Agenda:

- 1.Himno Nacional de la República de Colombia.
- 2.Instalación Mesa Pública: Dosquebradas.
- 3.Contexto Institucional 1.1 Contexto Rendición Publica de Cuentas (Mesa Publica).
- 4.Tema priorizado en la consulta previa “Atención integral a niños y niñas de 0 a 5 años”
- 5.Espacio de participación preguntas y respuestas
- 6.Canales y medios para la atención a la ciudadanía informe de PQRS
- 7.Evaluación de la mesa pública.
- 8.Cierre.

#### Desarrollo:

##### 1.Himno Nacional de la República de Colombia.

**2.Instalación Mesa Pública:** Adriana Maria Grisales Valencia – Coordinadora de ICBF Centro Zonal Dosquebradas, quien brinda un saludo a todos los asistentes, explica las recomendaciones para tener en cuenta durante la ejecución de la mesa pública, manifiesta que este es un espacio de dialogo entre todas las partes interesadas relacionadas con la atención a la primera infancia por medio de las diferentes modalidades de atención del ICBF centro zonal Dosquebradas.

##### 3.Contexto Institucional 1.1 Contexto Rendición Publica de Cuentas (Mesa Pública):

En este espacio la Dra. Adriana Maria hace un recorrido por todo el contexto institucional y la forma como el ICBF se encuentra distribuida a nivel nacional.



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 2 de  
**10**



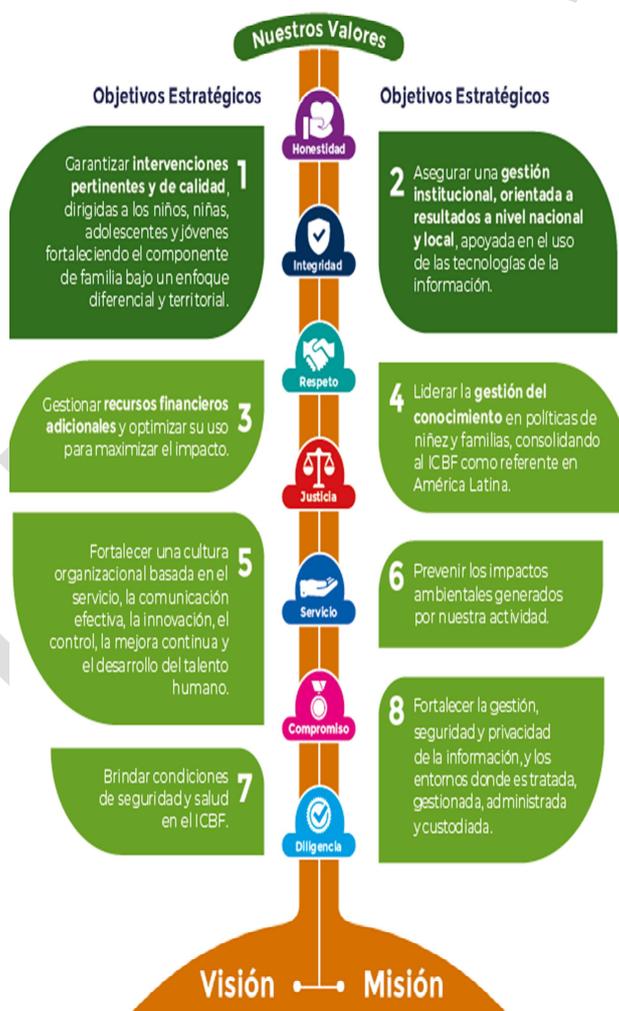
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Se socializa además el Mapa Estratégico 2019 - 2022 , dando a conocer la Misión institucional: “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”.

La Visión Lideramos la construcción de un país en el que los **niños, niñas, adolescentes y jóvenes** se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

Así mismo se hace la presentación y explicación de cada uno de los objetivos estratégicos y valores institucionales, así como lo presenta la diapositiva



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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6	Página 3 de 10	

Para cumplir con la misión y visión institucional se tiene una Aliación Estratégica con los objetivos de desarrollo sostenible del Plan Nacional de Desarrollo, donde nuestra población objeto es la primera infancia, Infancia, niñez, adolescencia, juventud y familia, además tenemos alineación con 6 objetivos de desarrollo sostenible como se presenta en la siguiente diapositiva:



Seguidamente se hace la presentación en relación con todo el tema del modelo de transparencia, el cual cuenta con tres aspectos relevantes tales como: la ley de acceso a esta (ley 1712 de 2014) la cual establece que debe ser oportuna, de calidad y con disponibilidad; el plan anticorrupción y de atención al ciudadano así como el fortalecimiento de participación ciudadana.

Para realizar monitoreo y seguimiento al modelo de transparencia, dentro del ICBF se manejan indicadores internos, informe al seguimiento de la ley de transparencia, monitoreo PAAC y FURAG.

El resultado del índice de transparencia y acceso de la información para el 2020 tuvo una calificación del 100%.

Rendición pública cuentas se define como “Proceso por medio del cual 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**.”

En este entendido se presenta que se rinden cuentas para:

- Establecer diálogos participativos con los grupos de valor.
- Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por la que la entidad trabaja.
- Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de valor para cumplir con su misión.
- Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.
- Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas.

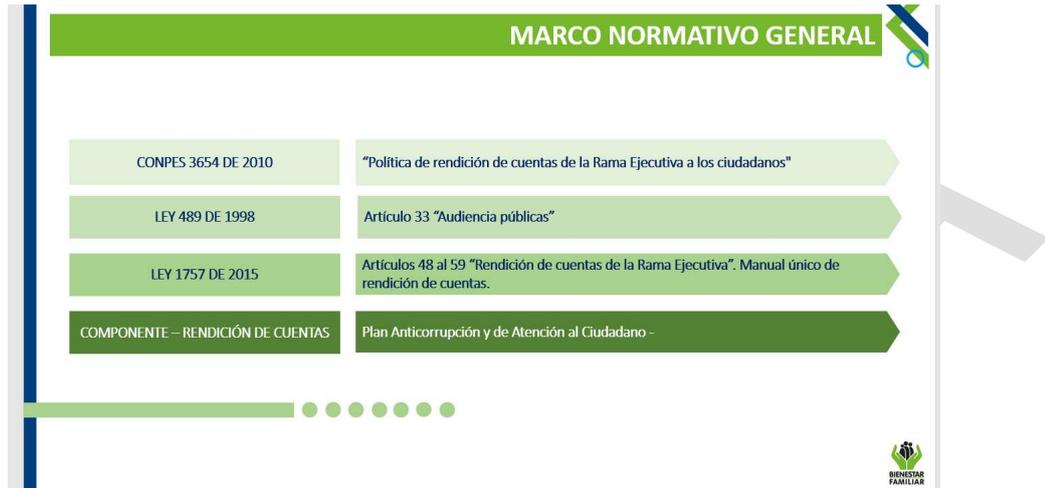
**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6	Página 4 de 10	

Así mismo, explica el marco normativo y promueve e invita a que visiten los microsítios con los cuales cuenta el ICBF para el acceso a la información.



#### 4. Tema priorizado en la consulta previa "Atención integral a niños y niñas de 0 a 5 años"

Interviene el referente del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Milena Gallego quien indica que el tema surgió de la consulta previa que se realizó por medio de una encuesta en enlace, donde el resultado fueron 115 encuestas, participaron usuarios, proveedores, aliados estratégicos, comunidad, estado y sociedad.



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 5 de  
10



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Intervino la Profesional Diana Milena Hernandez, quien inicia explicando lo que es el proceso de atención en Primera Infancia en cuanto a las modalidades de atención para los niños niñas desde cero a 5 cuatro años 11 meses de edad que se ejecutan en el ICBF centro zonal Dosquebradas.

El Desarrollo Integral es el “Proceso singular de transformaciones de tipo cualitativo y cuantitativo mediante el sujeto dispone de sus características, capacidades, cualidades y potencialidades para estructurar progresivamente su identidad y autonomía”, el desarrollo integral se integra con el concepto de protección integral, dado que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos y se materializa en políticas, planes y programas.

Entornos: Escenarios sociales físicos y culturales que facilitan la vinculación de los niños, niñas a la vida social, histórica, cultural, política y económica, tales como: Hogar, Salud, Educativo, Público-comunitario-Otros Propios De Cada Contexto Cultural y Étnico.

Las realizaciones y atenciones son la materialización del derecho. Es decir, cuando se habla de que un niño cuenta con una realización estamos diciendo que ese derecho se ha materializado y por ende se está garantizando su atención integral, podría decirse que es la meta hacia donde debemos dirigir todos los esfuerzos en donde el centro de esa meta es el niño o la niña. A continuación se mencionan las realizaciones y atenciones de primera infancia:



Como Estructurantes de la Atención Integral se encuentran:

- Cuidado y Crianza
- La salud, alimentación y nutrición
- La educación inicial
- La recreación
- El ejercicio de la ciudadanía y la participación

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 6 de  
10



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**Dentro de las Modalidades de Atención Primera Infancia en el municipio tenemos:**

- Hogares Comunitarios de Bienestar Integrales (HCBI)
- Desarrollo Infantil en Medio Familiar “Cero a Siempre” (DIMF)
- Hogares Infantiles (HI)
- Centro de Desarrollo Infantil Institucional (CDI)
- Desarrollo Infantil en establecimientos de Reclusión de Mujeres (DIER)

**Atención Integral con calidad en 142 unidades de servicio**

<p><b>Hogares Comunitarios Integrales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 99 unidades</li> <li>• 1188 Niños y niñas</li> </ul>	<p><b>Hogares Infantiles Integrales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 unidades</li> <li>• 395 niños y niñas</li> </ul>	<p><b>Desarrollo Infantil en Establecimiento de Reclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 unidad</li> <li>• 15 niños, niñas y mujeres gestantes</li> </ul>
<p><b>Desarrollo Infantil en Medio Familiar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 34 unidades</li> <li>• 1688 Niños, niñas y mujeres gestantes</li> </ul>	<p><b>Centros de Desarrollo Infantil Institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 unidades</li> <li>• 522 niños y niñas</li> </ul>	<p><b>Recuperación Nutricional Mil días</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 unidad</li> <li>• 40 niños y niñas y mujeres gestantes</li> </ul>

**Primera Infancia**



**Nutrición**

**Mil Días para  
cambiar el mundo**

40 Cupos 83 usuarios  
Inversión: \$93,000,000

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  
**10**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

### Experiencias exitosas – CZ Dosquebradas

Se resalta como experiencias exitosas el talento humano cualificado y retorno al 100% presencial en los programas de primera infancia del ICBF .

EXPERIENCIAS EXITOSAS – CZ DOSQUEBRADAS

EXPERIENCIAS EXITOSAS – CZ DOSQUEBRADAS



**Talento Humano  
Cualificado**



**Retorno 100%  
atención  
presencial**

### Proceso de focalización servicios de primera infancia centro zonal Dosquebradas:

#### Pasos para la solicitud de cupo:

- Acercarse al Centro Zonal del ICBF-Regional o a las Unidades de Servicio y solicitar cupo en las diferentes modalidades de primera infancia.
- Las Unidades de Servicio ingresan los posibles beneficiarios a una base de datos de lista de espera.
- Se prioriza el cupo según criterio de focalización y factores de vulnerabilidad.
- Las Unidades de Servicio envían al Centro Zonal, los posibles beneficiarios para su respectiva validación.
- Se asigna cupo en la modalidad correspondiente.

#### Criterios de focalización

- Sisbén IV ( Grupos A 01 máximo C-18)
- UNIDOS-Familias en Acción
- Víctimas
- Remitidos por el SNBF
- Beneficiarios subsidios VIS y VIP
- Egresado Modalidad de Nutrición
- Étnicos
- Población migrante
- Discapacidad
- Niños y niñas- con padres-madres en establecimiento de reclusión
- Continuidad en la 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.

	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	
	<b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	Versión 6	Página 8 de 10	

### 5. Espacio De Participación Preguntas Y Respuestas:

Se motiva a los participantes para que realicen las preguntas en torno al tema desarrollando en la mesa pública o gestión que ha realizado el centro zonal Dosquebradas.

Se explica además que se habilita un espacio de participación para partes interesadas y se deja un link en el chat para exponer las preguntas que se tenga en cuanto a la prestación de servicios del centro zonal.

**Observación:** En la mesa pública \*No se generaron preguntas ni por el Chat ni en el link. Tampoco se plantearon peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

**Compromisos:** Con relación a este punto se aclara que para la mesa publica del 2021, no se presentaron compromisos, sin embargo se aclara que las inquietudes que se plantearon se les dio repuesta en la misma mesa pública.

### 6. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS

La profesional Manuelita Gomez del proceso de relación con el ciudadano, expone las peticiones que se reportaron en el año 2021 que ingresaron con mayor frecuencia:

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2021	Oportunidad respuesta
PETICIONES	Atención por ciclos de vida y nutrición (modalidad familiar, CDI, hogar comunitario y hogar infantil)	439	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Tramite de atención extraprocetal ( asuntos conciliables de alimentos visitas y custodia- demandas)	938	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Solicitudes restablecimiento de derechos (violencia sexual y violencia intrafamiliar)	1251	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
QUEJAS	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	7	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	4	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Maltrato al Ciudadano	3	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
RECLAMOS	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	24	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	6	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
	Mal uso del producto	1	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.
SUGERENCIAS	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	3	Respuesta otorgada dentro de los términos de ley.

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 9 de  
10



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## CANALES DE ATENCIÓN



**Correo de contacto**  
atencionalciudadano@icbf.gov.co



**Puntos de Atención**  
Direcciones regionales y centros zonales del ICBF



**Chat ICBF**  
Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm



**WhatsApp**  
Envía mensajes a través de la aplicación desde tu celular. Disponible lunes a domingo 6:00 am a 9:00 pm



**LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**  
PROTECCIÓN EMERGENCIA-ORIENTACIÓN



Ventana de Trámites y Servicios



Portal de Oferta Institucional



Preguntas y Respuestas Frecuentes

**Paso a paso para el uso del Teléfono Verde**

1. Levanta el auricular del teléfono y espera a ser atendido por un asesor del ICBF.
2. Cuando te contesten, indícale al asesor el objeto de tu solicitud.
3. Una vez finalizada la atención, el asesor deberá informarte el número de radicado de tu petición.
4. Te recomendamos contestar la encuesta de satisfacción; tu opinión nos ayuda a mejorar nuestro servicio.



**Si al ICBF quieres preguntar, el Teléfono Verde debes levantar.**



- 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](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

### 7. Evaluación de la mesa pública:

Con el fin de conocer la percepción de la mesa pública, se invita a todos los asistentes a diligenciar el formulario que está en un link para la evaluación, con el fin de fortalecer lo que se está haciendo bien hacer modificaciones a aquellas cosas que se deban mejorar.

### 8. Cierre

Se agradece a los asistentes toda la disposición en esta mesa pública y el diligenciamiento de los link de asistencia y evaluación, así mismo expresa que espera la poder seguir contando con todos en estos espacios de participación ciudadana.

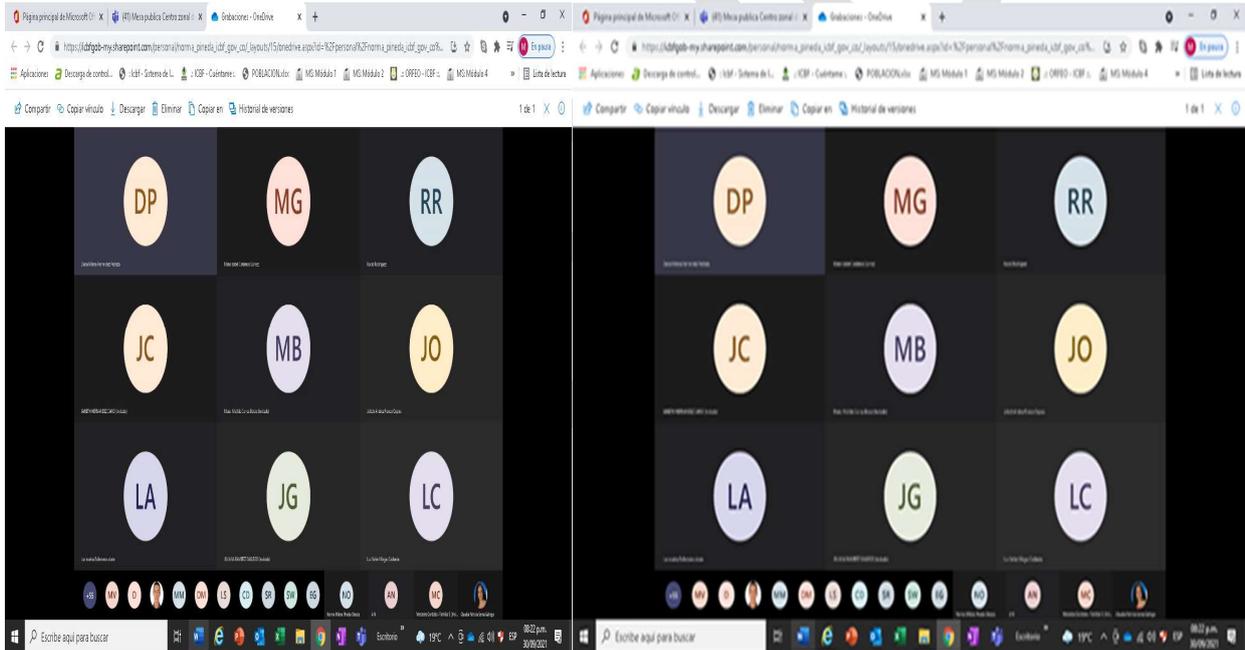
**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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.

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

<b>Decisiones:</b> No aplica para este evento <b>Elaboro:</b> Erika Alexandra Marin Gómez		
	<b>Responsables</b>	<b>Fechas</b>
No se generaron compromisos de la mesa pública del centro zonal Dosquebradas		
<b>FIRMA ASISTENTES</b>		
Se anexa listado de asistencia generado del link y foto de asistentes a la plataforma Teams.		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo / Dependencia</b>	<b>Entidad</b>
Adriana Maria Grisales Valencia	Coordinadora Centro zonal	ICBF centro zonal Dosquebradas
	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>
<b>Próxima reunión</b>		<b>Lugar</b>



**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.