



MESA PÚBLICA REGIONAL BOGOTÁ CENTRO ZONAL BARRIOS UNIDOS

Coordinadora María Isabel Ruíz Fajardo



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Barrios Unidos – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
9. Evaluación de la Mesa Pública
10. Cierre



Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

HIMNO DE COLOMBIA



HIMNO DE BOGOTÁ





2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



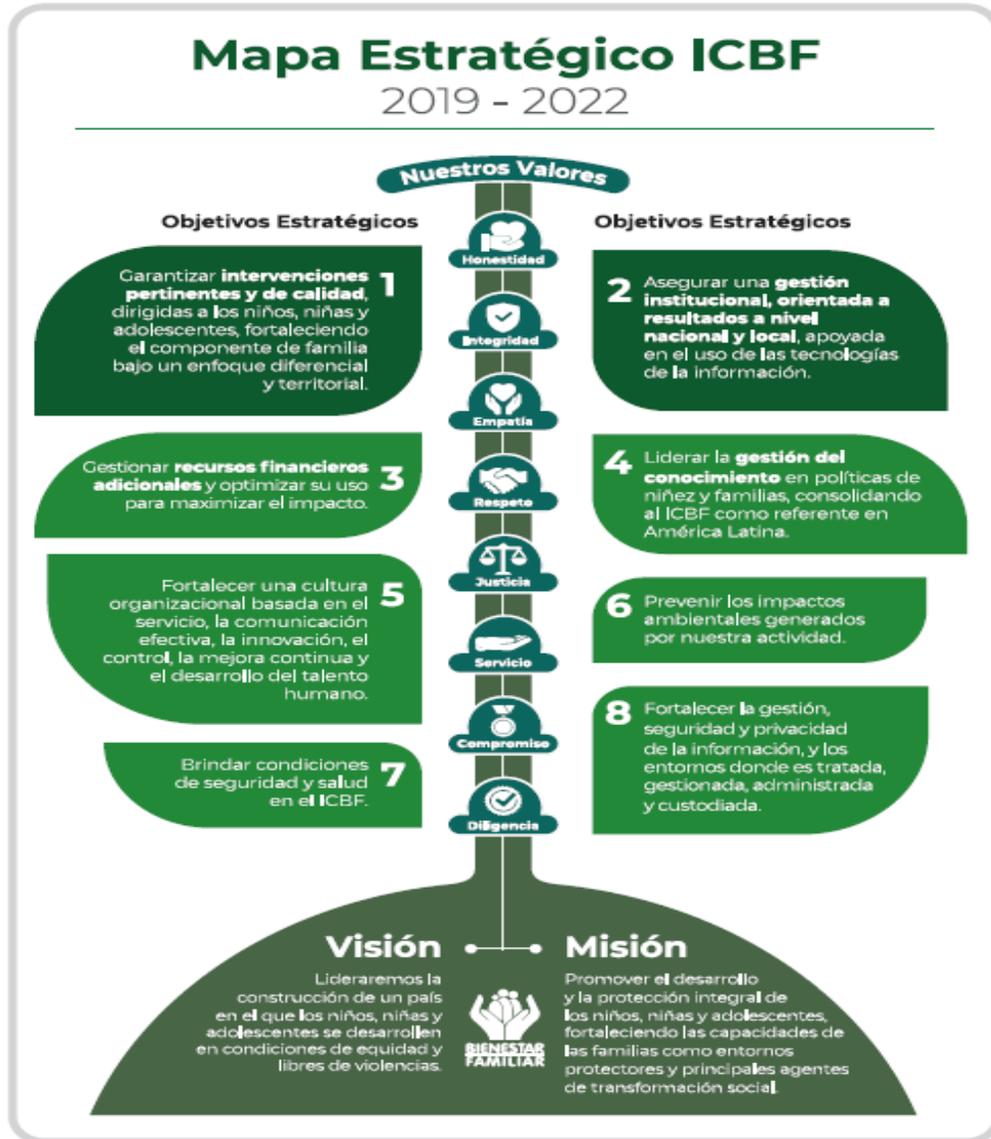
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF



Establecimiento público descentralizado 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

Misión:

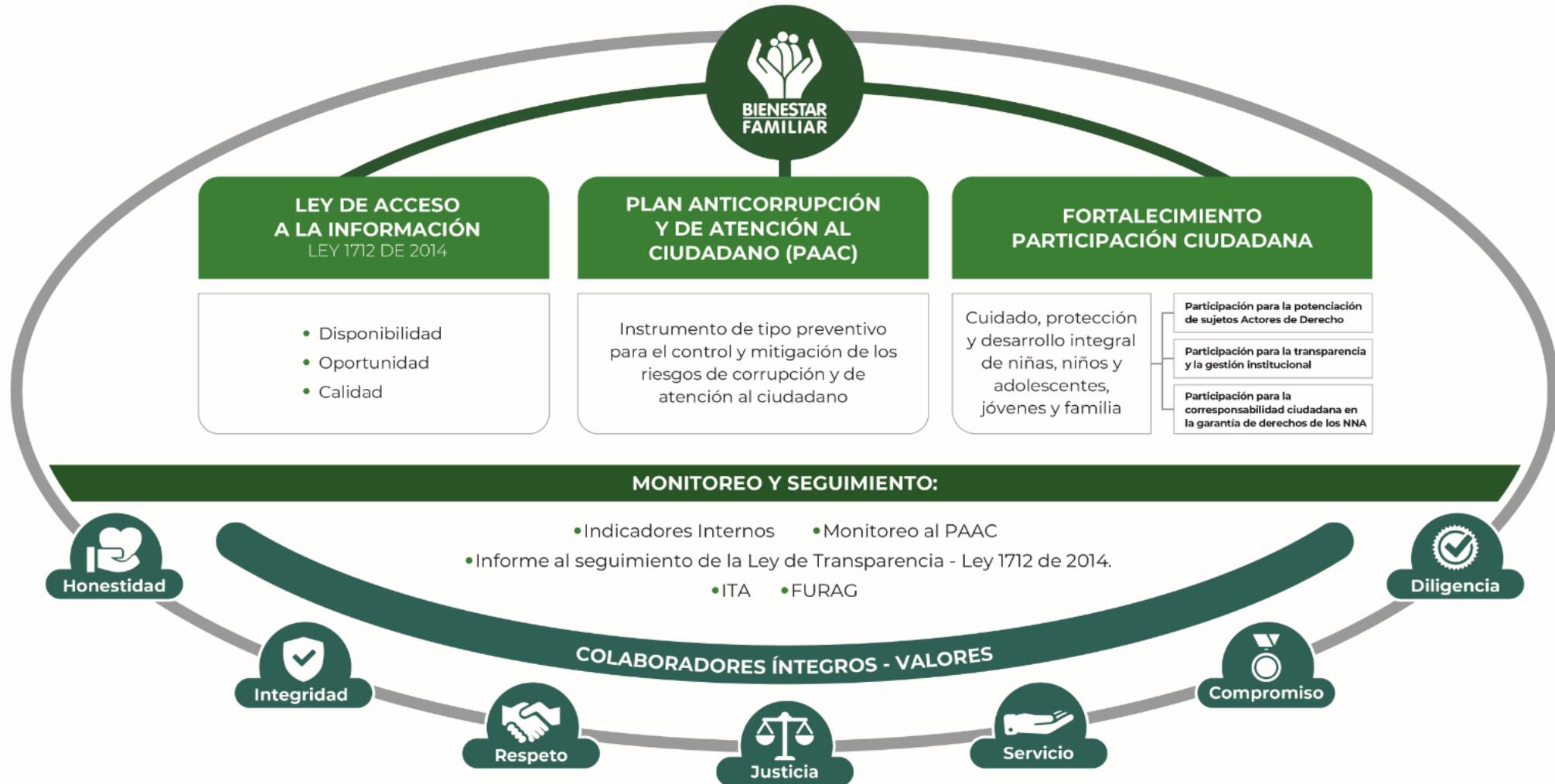
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

Visión:

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

Modelo de Transparencia

PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



PROCURADURIA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
 - «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

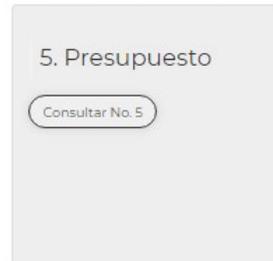
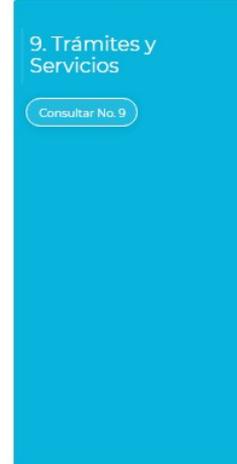
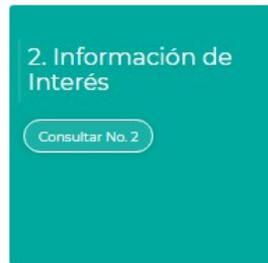
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la Lev 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015), el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *

Dirección Regional Bogotá



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Seguridad Alimentaria

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

3. Prevención de violencias



1. Seguridad Alimentaria

Logros:



Entrega de ración– RPP- Periodo marzo a julio de 2020

LOCALIDAD.	NIÑOS Y NIÑAS DE 6 MESES A 5 AÑOS.	MUJERES GESTANTES MADRES EN PERIODO DE LACTANCIA .
TEUSAQUILLO	6.669	0
BARRIOS UNIDOS	3.768	577
CHAPINERO	4.274	438

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo



Logros:

- El ICBF estableció e implementó con apoyo de las EAS, agentes educativos y madres comunitarias la estrategia “MIS MANOS TE ENSEÑAN”
- Acompañamiento y seguimiento en los procesos pedagógico-educativos de los niños y niñas, a través 6 video llamadas, sesiones virtuales y/o telefónicas mensuales a cada beneficiario de los servicios, para orientar pautas de cuidado y crianza en el hogar y procesos puntuales de acuerdo a las necesidades de los mismos.
- Articulación interinstitucional y divulgación de contenidos, (NIDOS-IDARTES) como oportunidad de construcción de nuevos aprendizajes en tiempos de aislamiento y COMUNIDADES DE APRENDIZAJE VIRTUAL para cualificación del talento humano de las EAS.
- Encuentro con los padres de familia y cuidadores, para retomar acciones frente al proceso de tránsito armónico y efectivo de los niños a educación formal.
- Uso, manejo y creación de recursos pedagógicos y didácticos, mediante herramientas tecnológicas y los sugeridos en el Banco de Recursos ICBF.
- Aplicación de diferentes estrategias de apoyo a las necesidades de los niños y la Familia, como es la entrega de la Cartilla “Mis Manos te enseñan”, Kits pedagógicos, y cuentos a un total de 3332 beneficiarios.

3. Prevención de violencias

Logros:

- Articulación permanente del SNBF en los espacios de participación (COLIA, CLONNA, RIAPI, RED BUEN TRATO, donde se prioriza la atención y garantía de derechos de los niños y niñas.
- Orientación telefónica dos veces por semana, a las familias en prácticas de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de coronavirus.
- Encuentros virtuales con video llamadas a cada usuario y a quienes presentan situaciones de riesgo en el ambiente familiar, con seguimiento psicosocial constante.
- Elaboración y divulgación de publicaciones emitidas por los equipos psicosociales de las entidades administradoras de los servicios, con el fin de favorecer la convivencia, la construcción de vida, resiliencia, y relaciones humanas, entre otros.



3. Prevención de violencias

Logros:

- Fortalecimiento de vínculos afectivos en familia, que permiten el desarrollo integral de los niños y niñas, mediante el trabajo en equipo, el compromiso y el disfrute en familia.
- Identificación de situaciones de riesgo por medio de acompañamiento telefónico y activación de rutas de atención.
- Cuando se identifican casos de vulneración, amenaza o inobservancia de derechos estos deben ser reportados en el formato establecido para al fin, el cual es remitido por las entidades administradoras de servicio al centro zonal y posteriormente a la Regional Bogotá.
- Divulgación permanente de las líneas de atención en violencias y en casos de vulneración de derechos: línea 141, línea 192 salud mental y línea 155 línea purpura.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

- Evento en vivo Microsoft Teams
- Presentación Experiencias Significativas Fundación Nueva Granada y Asocafeterito (13 min)
- Preguntas al Final de la presentación, las cuales deben ser escritas en el Chat. (5 min)
- Respuestas por parte del panel de Expertos.(10 min)

MESA PÚBLICA

Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, 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.





4. Diagnóstico



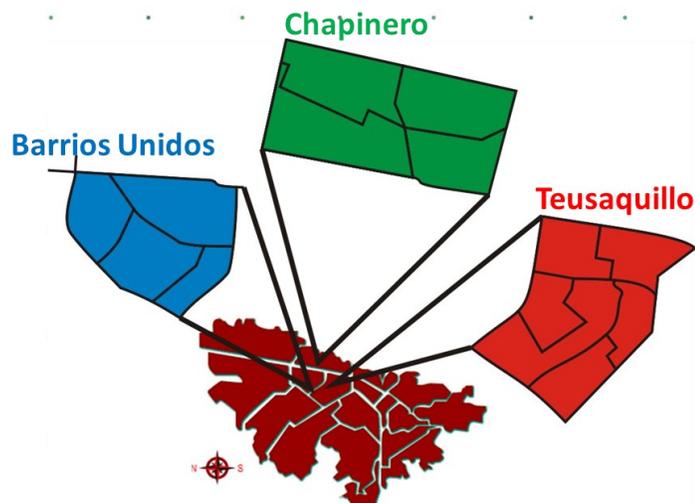
El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL BARRIOS UNIDOS



Municipios de influencia

Localidad de Barrios Unidos: Norte: Calle 100, con la localidad de Suba. Sur: Calle 63, con la localidad de Teusaquillo. Este: Autopista Norte y Avenida Caracas con la localidad de Chapinero. Oeste: Avenida 68, con la localidad de Engativá.

Localidad de Chapinero: Norte con la calle 100, con la localidad de Usaquén. Sur Av. 39, con la localidad de Santa Fe. Oeste, con la Autopista Norte y Av. Caracas con la localidad de Barrios Unidos y Teusaquillo. Este por los Cerros Orientales con el municipio de La Calera.

Localidad de Teusaquillo: Norte con la calle 63, con la localidad de Barrios Unidos. Sur, por la diagonal 22, la Av. Eldorado y la Av. Las Américas, con las localidades de Los Mártires y Puente Aranda. Este Av. Caracas, con localidades de Chapinero y Santafé. Oeste AV. carrera 68 con localidades de Engativá y Fontibón.

Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	27	27
Contratistas	5	5
Vacantes		

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 4 años)	Niñez y Adolescencia (5 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	26.859	77.906	104.765
Población Sisbén Por Debajo del Corte			

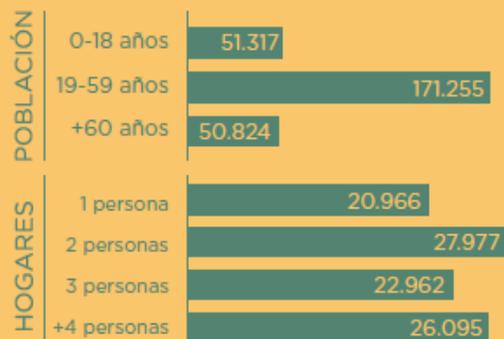
Diagnóstico Localidad Barrios Unidos

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

INDICADORES DEMOGRÁFICOS



273.396 Población 2019
98.000 Hogares Urbanos 2017



Fuente: SDP 2019 y EMB 2017



230 Habitantes / Hectárea

1.190Ha Suelo Urbano

-Ha Suelo Rural

-Ha Suelo de expansión urbana

17Ha Suelo de protección

Fuente: SDP y UAECD

INDICADORES URBANOS



46.690 Total predios residenciales



Estrato 3 45,8%
Estrato 4 48,6%
Estrato 5 5,6%

126Ha en 10 parques metropolitanos

16Ha en 4 parques zonales

24Ha en 68 parques vecinales

2Ha en 36 parques de bolsillo

167Ha Área total parques

6,1 Espacio verde por 10.000 habitantes

INDICADORES ECONÓMICOS

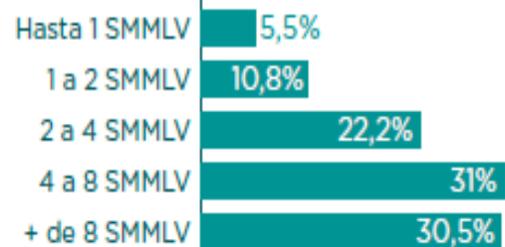
1.223 Población víctima
en el SIVIC y RUV

38.728 Población en
SISBEN

14,2% Personas en SISBEN
por localidad

Fuente: SIVIC corte 01 de enero de 2019
y SISBEN 31 de enero 2019

HOGARES POR
RANGO DE INGRESO



Fuente: DANE - EM 2017

DÉFICIT HABITACIONAL



6.027 (6,2%)

Hogares en déficit total

3.734

Hogares en déficit
cuantitativo

2.294

Hogares en déficit
cualitativo

3,8%

Hogares en déficit
cuantitativo

2,3%

Hogares en déficit
cualitativo

Fuente: EMB 2017

INDICADORES CALIDAD DE VIDA

99,98% Cobertura acueducto
residencial legal junio 2018

99,89% Cobertura alcantarillado
residencial legal junio 2018

99,98% Cobertura alcantarillado
pluvial
residencial legal junio 2018

7,39 Espacio público
m²/hab efectivo por habitante en 2017

90 Equipamientos
(salud y educación)

3,3 Equipamientos
por cada 10.000 habitantes

Fuente: EAAB 2018, DADEP 2017 Y SDP junio 2018

Diagnóstico Localidad Chapinero

LOCALIDAD CHAPINERO

INDICADORES DEMOGRÁFICOS



125.750 Población 2019
58.461 Hogares Urbanos 2017



Fuente: SDP 2019 y EMB 2017



115 Habitante / Hectárea

1.093Ha Suelo Urbano

2.707Ha Suelo Rural

2.816Ha Suelo de protección

-Ha Suelo de expansión urbana

Fuente: SDP y UAEC

INDICADORES URBANOS



158.591 Total predios residenciales



1,0% - Estrato 1
1,6% - Estrato 2
6,7% - Estrato 3
25,8% - Estrato 4
15,6% - Estrato 5
49,3% - Estrato 6

-Ha en - parques metropolitanos

13Ha en 3 parques zonales

58Ha en 87 parques vecinales

3Ha en 68 parques de bolsillo

74Ha Área total parques (ha)

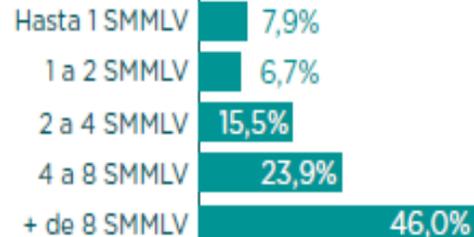
5,9 Espacio verde por 10.000 habitantes

INDICADORES ECONÓMICOS

1.576 Población víctima en el SIVIC y RUV
24.602 Población en SISBEN
19,6% Personas en SISBEN por localidad

Fuente: SIVIC corte 01 de enero de 2019 y SISBEN 31 de enero 2019

HOGARES POR RANGO DE INGRESO



Fuente: DANE - EM 2017

DÉFICIT HABITACIONAL



2.066 (3,5%)
Hogares en déficit total

256 Hogares en déficit cuantitativo	1.810 Hogares en déficit cualitativo
0,4% Hogares en déficit cuantitativo	3,1% Hogares en déficit cualitativo

Fuente: EMB 2017

INDICADORES CALIDAD DE VIDA

99,98% Cobertura acueducto residencial legal 2018

99,53% Cobertura alcantarillado residencial legal 2018

100% Cobertura alcantarillado pluvial residencial legal 2018

7,68 Espacio público efectivo por habitante en 2017
m²/hab

78 Equipamientos (salud y educación)

6,2 Equipamientos por cada 10.000 habitantes

Fuente: EAAB 2018, DADEP 2017 Y SDP Junio 2018

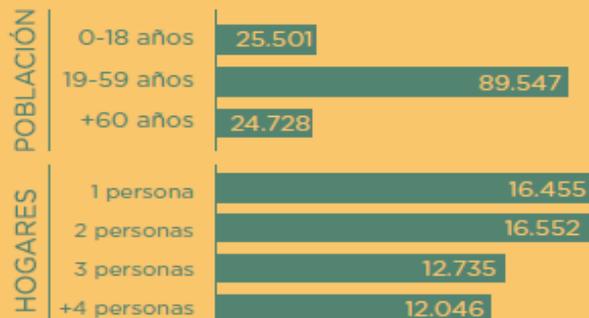
Diagnóstico Localidad Teusaquillo

LOCALIDAD TEUSAQUILLO

INDICADORES DEMOGRÁFICOS



139.776 Población 2019
57.789 Hogares Urbanos 2017



Fuente: SDP 2019 y EMB 2017



98 Habitantes / Hectárea

1.419Ha Suelo Urbano

-Ha Suelo Rural

-Ha Suelo de expansión urbana

20Ha Suelo de protección

Fuente: SDP y UAECD

INDICADORES URBANOS



80.118 Total predios residenciales



Estrato 3 12%
Estrato 4 79%
Estrato 5 9%

115Ha en 2 parques metropolitanos

2Ha en 1 parques zonales

47Ha en 87 parques vecinales

2Ha en 37 parques de bolsillo

166Ha Área total parques

11,9 Espacio verde por 10.000 habitantes

INDICADORES ECONÓMICOS

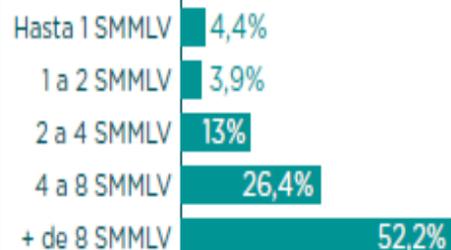
837 Población víctima en el SIVIC y RUV

7.520 Población en SISBEN

5,4% Personas en SISBEN por localidad

Fuente: SIVIC corte 01 de enero de 2019 y SISBEN 31 de enero 2019

HOGARES POR RANGO DE INGRESO



Fuente: DANE - EM 2017

DÉFICIT HABITACIONAL



1.083 (1,9%)
Hogares en déficit total

464 Hogares en déficit cuantitativo	618 Hogares en déficit cualitativo
0,8% Hogares en déficit cuantitativo	1,1% Hogares en déficit cualitativo

Fuente: EMB 2017

INDICADORES CALIDAD DE VIDA

99,98% Cobertura acueducto residencial legal junio 2018

99,97% Cobertura alcantarillado residencial legal junio 2018

100% Cobertura alcantarillado pluvial residencial legal junio 2018

12,08 Espacio público efectivo por habitante en 2017
m²/hab

103 Equipamientos (salud y educación)

7,4 Equipamientos por cada 10.000 habitantes

Fuente: EAAB 2018, DADEP 2017 Y SDP junio 2018

OFERTA DEL ICBF EN CENTRO ZONAL BARRIOS UNIDOS

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 31 de julio 2020			PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JULIO Aplicando criterios de consolidación			
			Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	11	11	12	38.090.930	6	6	11	11.035.690
PROTECCIÓN	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	3	9	18	106.571.887	3	8	20	52.676.694
PROTECCIÓN	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	1	1	2	15.975.027	1	1	2	5.705.705
PRIMERA INFANCIA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	17	2.585	2.585	8.532.419.910	17	2.326	2.326	4.776.810.135
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSION - DIER - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	3	45	45	170.966.238	3	19	22	107.427.466
PRIMERA INFANCIA	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	2	170	170	598.845.740	2	170	170	337.426.720
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	3	150	150	307.179.150	3	150	150	178.645.800
PRIMERA INFANCIA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	2	350	350	731.327.100	2	350	350	425.552.838
PRIMERA INFANCIA	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	34	476	476	978.179.514	33	449	449	543.343.696
PRIMERA INFANCIA	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	8	210	210	451.809.532	7	203	203	235.237.346
Total			84	4.107	4.118	11.970.293.128	77	3.682	3.703	6.673.862.090



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

TEMA: Atención de niñas y niños menores de 5 años, 11 meses y 29 días en las modalidades de primera infancia

El tema fue seleccionado por parte de usuarios del servicio, atención al ciudadano, padres de familia de los programas de Primera Infancia y modalidades de Protección, a través de la aplicación y diligenciamiento de 61 encuestas de manera virtual.

MODALIDADES DE ATENCION PRIMERA INFANCIA

Modalidad Comunitaria

Objetivo: Promover el desarrollo integral de niñas y niños desde los 18 meses hasta los cuatro años, 11 meses, y 29 días, a través de acciones pedagógicas para el goce efectivo de sus derechos, la protección integral, la participación activa y organizada de la familia, la comunidad y las entidades territoriales. Según las particularidades la modalidad, los servicios que contempla son:

- Hogares Comunitarios de Bienestar – HCB
- Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados – HCBA
- Unidades básicas de Atención – UBA
- Hogares Comunitarios de Bienestar Integral – HCBI

MODALIDADES DE ATENCION PRIMERA INFANCIA

Modalidad Institucional

Objetivo: Potenciar el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia a través de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral, con estrategias pertinentes, oportunas y de calidad para el goce efectivo de los derechos. Los componentes de la atención responden de manera directa con el sentido y propósitos de la modalidad, siendo la base para la implementación de las estrategias y acciones particulares.

La modalidad Institucional cuenta con los siguientes servicios:

- Centros de desarrollo Infantil - CDI
- Hogares Infantiles - HI
- Hogares Empresariales
- Hogares Comunitarios de Bienestar Múltiples – HCB MÚLTIPLES
- Jardines Sociales
- Desarrollo Infantil en Establecimientos de reclusión - DIER

MODALIDADES DE ATENCION PRIMERA INFANCIA

Modalidad Familiar

Objetivo: Favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en Primera Infancia desde la gestación hasta 4 años, 11 meses y 29 días, con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.

La modalidad Familiar cuenta con los siguientes servicios:

- Desarrollo Infantil en medio Familiar - DIMF
- Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar – Familia, Mujer e Infancia HCB FAMI

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Reducir la baja cobertura presentada al inicio de la vigencia en algunas unidades de servicio de las diferentes modalidades de atención.
- Mantener una relación fluida con los operadores, para poder responder con calidad en la asesoría y asistencia técnica de las diferentes modalidades.

Retos:

- Lograr mantener la actividad virtual e incidir positivamente en la formación de los niños y niñas inscritos en las diferentes modalidades.
- Realizar una efectiva vigilancia en el cumplimiento de los derechos de los niños y las niñas inscritos en las diferentes modalidades.
- Cumplir al 100% con el proceso de supervisión de las diferentes cláusulas contractuales

PRIMERA INFANCIA

- Presentación experiencias exitosas



NUTRICIÓN

NUTRICIÓN

Logros:

- Avances en fortalecimiento de capacidades de agentes educativos comunitarios para la implementación de la estrategia IEC en Seguridad Alimentaria y Nutricional – SAN.

Retos:

- Fortalecer las capacidades del talento humano de operadores de servicio para la atención a la primera infancia, en la programación y ejecución de actividades pedagógicas que incluyan la promoción y práctica habitual de la actividad física – juego activo, en los niños, niñas y sus familias.

NUTRICIÓN

Logros:

- Implementación de estrategias pedagógicas dirigidas a fortalecer la seguridad alimentaria y nutricional de manera mas individualizada, con base en los patrones de consumo propios de cada familia.
- La actualización de la minuta patrón 2019 fue realizada por el ICBF teniendo en cuenta las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes - RIEN, las guías alimentarias basadas en alimentos - GABAS para la población colombiana menor y mayor de 2 años, y los resultados del seguimiento nutricional del ICBF.

Retos:

- Contribuir en la prevención de enfermedades crónicas no trasmisibles en la población beneficiaria de los servicios de atención a la primera infancia, a través de acciones educativas con la estrategia metodológica de información, educación y comunicación en seguridad alimentaria y nutricional.
- Implementación de la minuta patrón 2019 basada en las nuevas recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes – RIEN, establecida por ICBF para la atención a la primera infancia, mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia, en el 100% de unidades de servicio.

NUTRICIÓN

Logros:

- La participación de los operadores de servicio de atención a la primera infancia en los Comités de Seguridad Alimentaria, ha permitido el fortalecimiento de capacidades en temas de seguridad alimentaria y la articulación efectiva de acciones con otras entidades locales.
- Implementación de herramientas para el seguimiento al estado de salud de los niños y niñas con desnutrición aguda moderada o severa durante la declaratoria de emergencia por covid-19, con el fin de detectar signos que permitan identificar su condición y/o alarmas, para la atención oportuna por los servicios de salud.

Retos:

- Lograr que el 100% de los beneficiarios de la modalidad de hogar gestor presenten diagnóstico nutricional adecuado, siempre y cuando su enfermedad de base no incida en su estado nutricional.

PROTECCIÓN

PROTECCIÓN

Logros:

- La implementación de la Estrategia Hora Cero .

*Articulación y comunicación permanente con el sector salud, operadores del ICBF y operadores distritales ha permitido mayor eficiencia en la atención de los casos.

*Debido a la emergencia sanitaria por la presencia del COVID 19, se han utilizado con éxito herramientas tecnológicas que han permitido verificar y realizar seguimientos de forma efectiva.

*Mayor conocimiento de la ciudadanía de los canales de atención del ICBF para reportar situaciones de vulneración.

Retos:

*Identificación por parte de todas las entidades del SNBF de hechos y situaciones que deben ser reportadas al ICBF por competencia y cuales se deben reportar a las Comisarías de Familia.

*Durante la Pandemia por COVID 19 continuar fortaleciendo estrategias para la atención oportuna de nuestros Niños Niñas Adolescentes y Jóvenes.



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

En el marco de la Mesa Pública Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

Logros:

- Implementación de mecanismos para garantizar la transparencia en el acceso a la información al ciudadano.
- Se logró consolidar el proceso de relación al ciudadano como transversal a todos los procesos del Centro zonal.
- Durante el año 2019 no se tuvo ninguna acción correctiva.

Retos:

- Mantener la oportunidad de respuesta ante las solicitudes registradas en el Centro Zonal.
- Fortalecer los canales de atención virtual y presencial al interior del Centro Zonal de Barrios Unidos.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Diligencias Administrativas	602	10 DIAS
	Servicio al ciudadano	315	15 DIAS
	Custodia y cuidado personal	170	15 DIAS
Quejas	Demora en la Atención	11	15 DIAS
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	10	15 DIAS
	Maltrato al Ciudadano	8	15 DIAS
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	11	15 DIAS
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	8	15 DIAS
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	6	15 DIAS
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	4	15 DIAS
	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	1	15 DIAS

Tipo	Principales motivos	ENERO-JUNIO 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Servicio al ciudadano	104	Se aclara que el gobierno nacional modificó los términos de respuesta, en atención a la emergencia sanitaria, no obstante el CZ ha procurado aplicar en el mayor porcentaje de peticiones, los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
	Diligencias Administrativas	91	
	Solicitud de Copias	73	
Quejas	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	6	Se ha dado respuesta oportunamente
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	6	
	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	5	
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	18	Están sujetos al proceso de transición en la prestación de los servicios de primera infancia y han disminuido de forma progresiva en transcurso del año.
	Cobros No Autorizados	2	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes		
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	2	Se ha dado respuesta oportunamente



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En la Mesa Pública del 4 de Julio de 2019 del Centro Zonal Barrios Unidos no se adquirió ningún compromiso.

PREGUNTAS DE LA MESA PÚBLICA

- **Este es el espacio destinado para hacer y dar respuesta a sus preguntas realizadas a través del Chat.**

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...



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



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 prioritizados y aplicativos del ICBF



Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



10. Evaluación



El futuro
es de todos

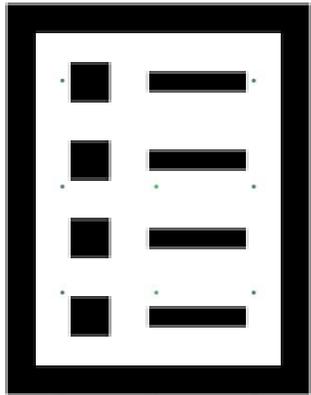
Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

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



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**