



**MESA PÚBLICA**

**REGIONAL BOGOTA**

**CENTRO ZONAL**

**BOSA**

**Coordinadora:  
Sandra Patricia Jiménez Rubiano.**



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 Bosa – 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



- <https://www.youtube.com/watch?v=WL9TwJxDcw0>

# HIMNO DE BOGOTÁ



- <https://www.youtube.com/watch?v=LplmtAVaSiQ>



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



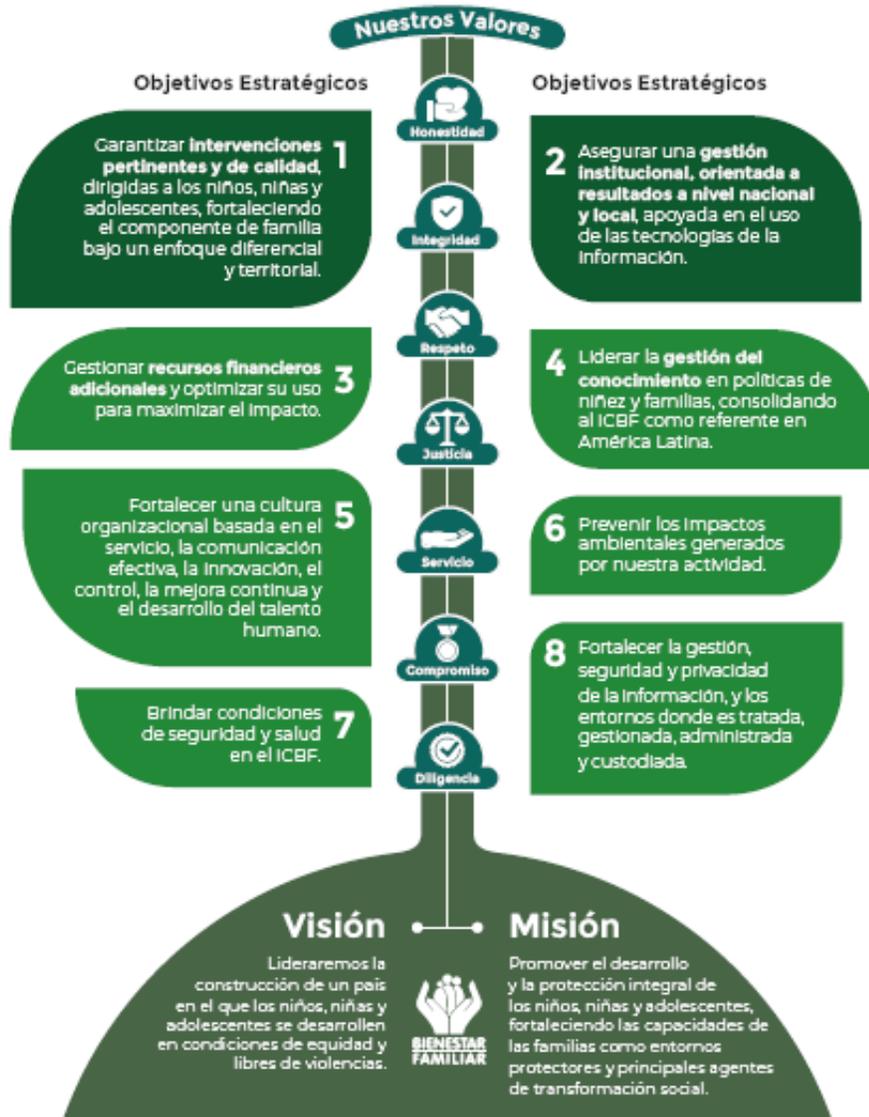
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



## 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:

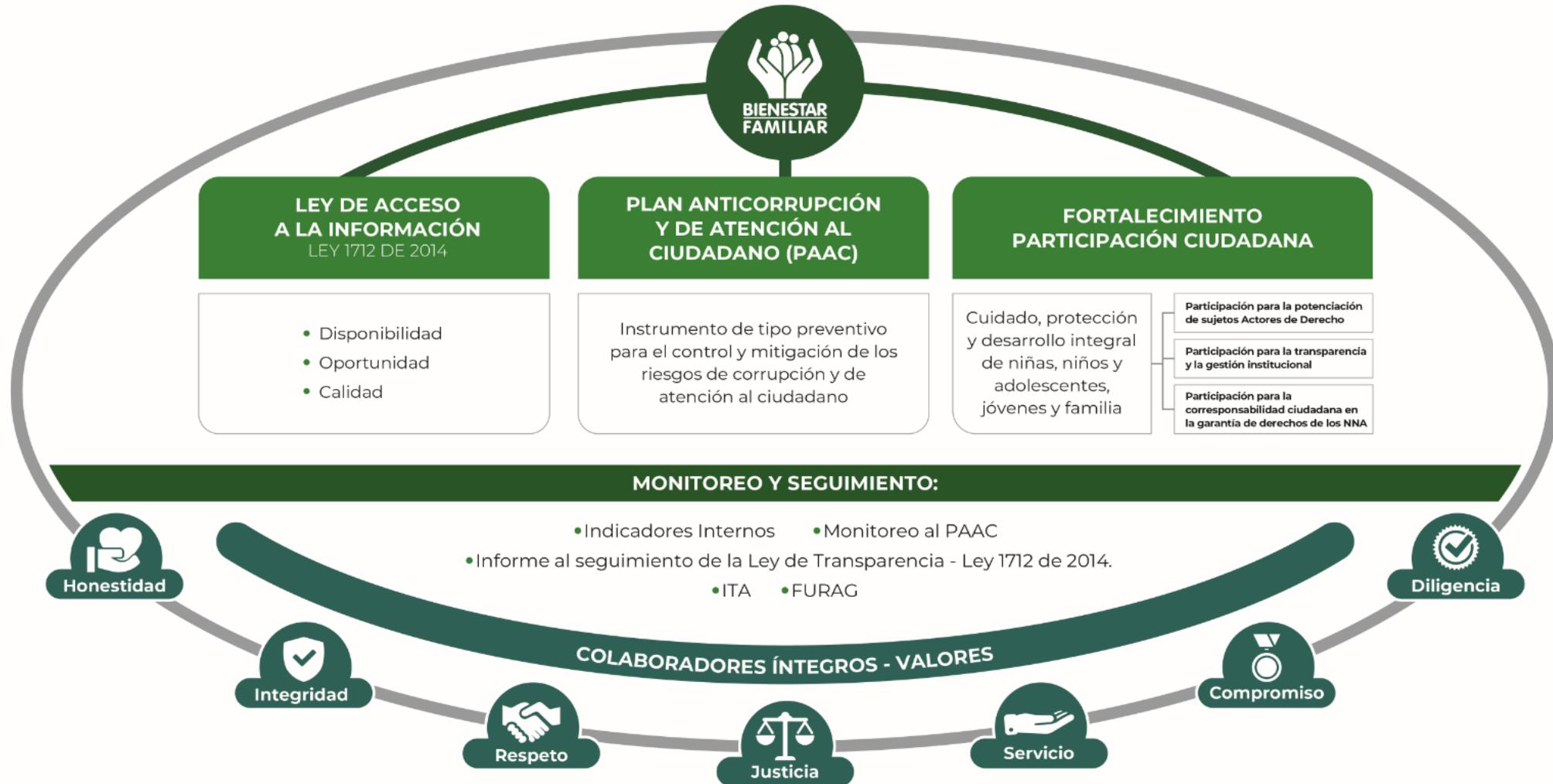
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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 INDICE 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”*

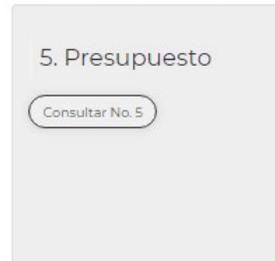
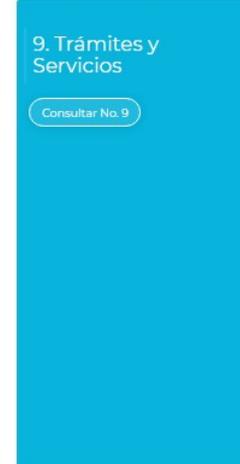
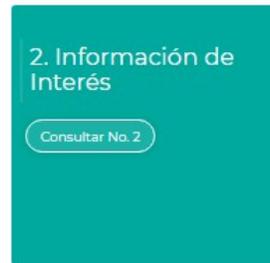
Ley 1952 de 2019

- 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 **Ley 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

**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

## **Vigencia 2019**

se cualificó el almacenamiento de AAVN bienestarina en las 34 entidades de primera infancia.

Se realizó acompañamiento a 36 entidades de modalidad comunitaria en seguimiento nutricional de los casos identificados en las UDS, citando a padres de familia de niños con desnutrición aguda más graves y se realizó acompañamiento a madres comunitarias y a padres de familia obteniendo la recuperación y mejoría en el 95% de los casos.

Se suministró alimentación con aporte del 70 % de calorías y nutrientes en 3 tiempos de comida a niños y niñas en servicios de primera infancia de 34 entidades que contratan con ICBF en la localidad, en raciones servidas en los servicios.

# 1. Seguridad Alimentaria

## Vigencia 2020

- Entrega de raciones para preparar a familias de los niños beneficiarios de los servicios 29.536.
- Seguimiento al estado de salud de niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa dirigido a los usuarios que en la última toma nutricional de la vigencia 2019 y lo que va de 2020, tienen clasificación nutricional en desnutrición aguda moderada o severa, mediante acompañamiento entidades a madres comunitarias y algunos padres de familia.

# 1. Seguridad Alimentaria

- Refuerzo de las buenas prácticas de manipulación de alimentos con las EAS en la compra y distribución de los alimentos que hacen parte de las raciones para preparar.
- Refuerzo de las prácticas de cuidado y crianza a través de contactos telefónicos con las familias realizadas por las EAS, incluyendo 7 prácticas en el componente de salud y nutrición, entre ellas los adecuados hábitos y estilos de vida saludable.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros:

El ICBF presenta la “Estrategia mis manos te enseñan”, para acompañar a las familias colombianas para que los días de aislamiento preventivo, promoviendo las 14 prácticas de cuidado y crianza aprovechando la cotidianidad del hogar para potenciar su desarrollo y fortalecer el rol de las familias y cuidadores en el desarrollo integral de la primera infancia, este acompañamiento esta direccionado:

- ✓ Orientación desde el proceso pedagógico, incluyendo la planeación, ambientación, seguimiento al desarrollo y reflexión pedagógica.
- ✓ Acompañamiento psicosocial priorizado, dirigido a las familias y usuarios que lo requieren un por situaciones socioemocionales identificadas en el marco del acompañamiento pedagógico.
- ✓ Seguimiento al proceso de desarrollo.

# 3. Prevención de violencias

## Logros :

- ✓ Capacitación a mas de 90 orientadores de Colegios Públicos de la Localidad, con quienes se socializó conceptos de violencia, maltrato, mecanismos de denuncia y proceso de atención.
- ✓ Orientación y capacitaron a agentes educativos, madres comunitarias y profesionales psicosociales de modalidades institucionales CDI, DIMF y del programa Mi Familia en temas de atención a violencias, socializando los tipos de violencias y como activar la ruta de manera oportuna y adecuada según las competencias institucionales. ,
- ✓ Socialización de alerta temprana de prevención del reclutamiento de niños, niñas y adolescentes y ruta de atención en prevención y protección.

### 3. Prevención de violencias

#### Logros :

- ✓ Asistencia y acompañamiento para el posicionamiento de los temas de infancia y adolescencia, prevención de violencia y maltrato en encuentros ciudadanos y plan de desarrollo Local.
- ✓ El ICBF esta vinculado a espacios de participación Consejo RBT-comité operativo de familias, COLIA, CLONNA, Comité operativo de Juventud, comité operativo de seguimiento a victimas de violencias, en los cuales se articulan acciones de prevención dentro de los servicios o de otras instituciones se canalizan a las entidades competentes .



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## AUDIENCIA VITUAL TEAMS – PANEL DE EXPERTOS

- Informe de gestión por parte de la Coordinación del Centro Zonal
- Apertura del chat para preguntas.
- Respuestas por parte del panel de expertos
- Evaluación se la sesión y cierre.

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## PANEL DE EXPERTOS PROFESIONALES:

Gineth Alejandra Rodríguez: Trabajadora Social, especializada en orientación familiar.

Lidis Astrid Terreros: Administradora Financiera

Magdalena Rengifo: Nutricionista.

Magda Carolina Meneses: Licenciada En Pedagogía Infantil.

Luz Colombia Espinoza: Defensora de Familia.

# 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



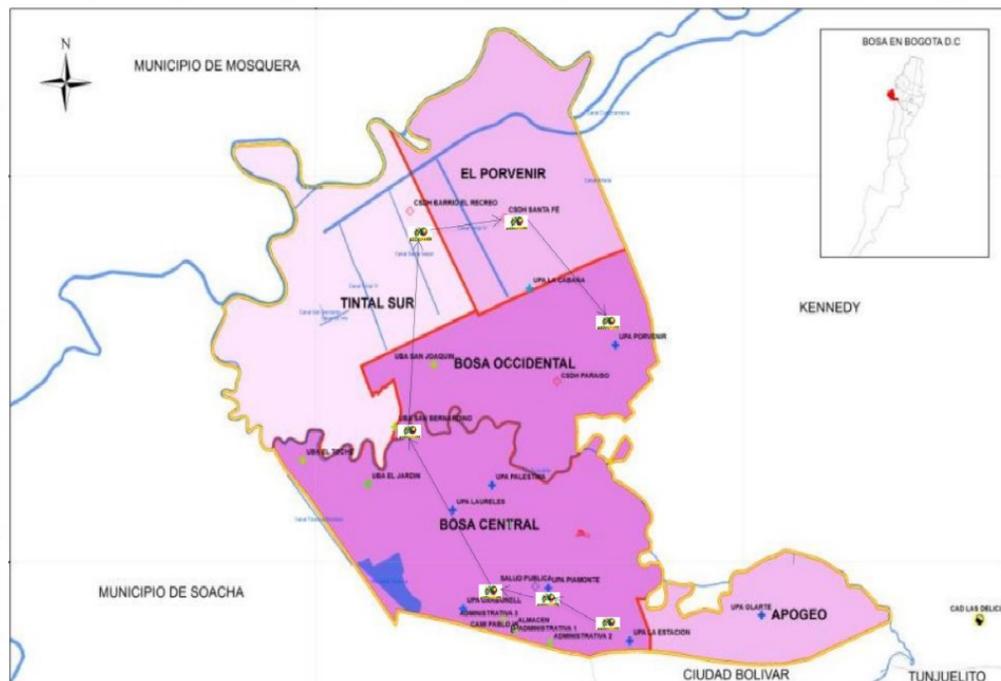
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL BOSA



AREA DE INFLUENCIA: Localidad de Bosa  
 Límites Kennedy, Soacha, Ciudad Bolívar, Mosquera.

Funcionarios	2019	2020
Personal de Planta	49	13
Contratistas	52	23

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018- DANE	51.173	136.967	731.047
Estrato 0	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3
3.29 %	6.48 %	87.75 %	2.47 %

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOSA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.

## La niñez en Bogotá D.C.

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

#### Mortalidad



11,56

Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos (2016)

Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



86,04

Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año (2018)

Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



1,53

Tasa de deserción intra anual en educación básica secundaria (2017)

Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



35,27

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

#### Violencia



242,37

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

### ¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su ciudad por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

\*NRI: No registra información para el indicador

Datos con fuente SUIN (2019).

### ¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?



Sistema Único de Información de la Niñez

<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).

[www.suin-snbf.gov.co/suin/](http://www.suin-snbf.gov.co/suin/)



# OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL BOSA

Dirección de Planeación y Control de Gestión  
 REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 30 de junio 2020

				PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JUNIO Aplicando criterios de consolidación				
				Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención				
Misional	Regional atención	CZ	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	24	24	48	78.851.785	2	2	2	3.559.900
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	2	190	380	939.792.980	2	134	144	414.698.244
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	7	20	40	241.224.642	7	18	21	116.577.358
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	3	5	10	74.432.969	2	2	2	16.779.909
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ BOSA	HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	3	3	6	10.679.700	1	1	1	1.779.950
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	4	1.048	1.048	3.465.882.196	4	1.046	1.046	1.926.066.761
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	13	2.225	2.225	7.830.788.706	13	2.193	2.197	4.214.249.736
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	1	300	300	614.358.300	1	300	300	357.216.600
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	SERVICIO DE EDUCACION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	6	1.775	1.775	3.562.607.730	6	1.775	1.823	2.073.050.252
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HCB - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	333	4.662	4.662	8.704.101.202	319	4.408	4.412	5.366.754.370
PRIMERA INFANCIA	BOGOTA	CZ BOSA	HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	SERVICIO DE EDUCACION COMUNITARIO A LA PRIMERA INFANCIA	33	1.316	1.316	2.525.623.138	33	1.284	1.285	1.563.909.514
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	BOGOTA	CZ BOSA	GENERACIONES 2.0	PROMOCION Y PREVENCIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	-	150	150	87.073.650	-	-	-	-
Total					429	11.718	11.960	28.135.416.998	390	11.163	11.233	16.054.642.594



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CONSULTA PREVIA

**Metodología :** Virtual

**Participantes:** Relación con el ciudadano, usuarios en sala

Familias beneficiarias servicios primera infancia

Adolescentes beneficiarios de externado

Madres sustitutas

**No de encuestas :** 302

**Tema elegido por las partes interesadas :**

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



# PRIMERA INFANCIA

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



# PRIMERA INFANCIA

## Modalidad Familiar

Objetivo: Favorecer el desarrollo integral de Niñas y Niños en Primera Infancia desde la gestación hasta 2 años, 11 meses y 29 días, con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza. Está dirigida a mujeres gestantes, niñas, niños y sus familias que por condiciones familiares o territoriales permanecen durante el día al cuidado de su familia o cuidador y no acceden a otras modalidades de atención a la Primera Infancia.

- Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF)
- Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar.

# 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 de los servicios que contempla esta modalidad, son :

- Hogares Comunitarios de Bienestar-HCB
- Hogares Comunitarios de Bienestar Agrupados-HCBA

# 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).

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

SERVICIO	UNIDADES	CUPOS
HCB	333	4662
HCB AGRUPADOS	94	1316
CDI CON ARRIENDO	13	2225
HOGAR INFANTIL	4	1048
DIMF CON ARRIENDO	6	1705
DIMF SIN ARRIENDO	1	300

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Entrega de kits pedagógicos al 100% de los beneficiarios, para fortalecer los procesos pedagógicos.

MAYO	JUNIO	JULIO
7386	128	85

Entrega de raciones para Preparar RPP, a las familias beneficiarias de nuestros programas

<b>TOTAL</b>
29.536



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Utilización de los recursos tecnológicos, para el acompañamiento de las EAS en la prestación del servicio y para la comunicación las familias en seguimiento a la modalidad.
- Durante el tiempo de cuarentena se ha prestado el servicio a las familias en forma virtual por parte de las EAS, a través de la “Estrategia mis manos te enseñan”, promoviendo las 14 prácticas de cuidado y crianza.



# PRIMERA INFANCIA



## Retos:

- Continuar el acompañamiento a las familias y el seguimiento al desarrollo individual de los niños y niñas a través de la estrategia pedagógica de la modalidad.
- Fomentar la corresponsabilidad familiar para el desarrollo de actividades pedagógicas y de autocuidado.
- Fortalecer el seguimiento a las Entidades administradoras y las familias para el seguimiento a la prestación de los servicios.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

Su objetivo es fortalecer a las familias para promover la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y contribuir a la prevención de violencia, negligencia o abusos en su contra.

Atención a 372 familias.

## Retos:

Fortalecimiento de redes y focalizaciones en torno a la modalidad.



# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

## Logros:

Entrega de alimentos en una ración para preparar que cubre el 70 % de las recomendaciones nutricionales distribuido mensualmente entre marzo y julio en los servicios de desarrollo infantil en medio familiar, hogar infantil, Centros de desarrollo infantil y hogares comunitarios

SERVICIO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
TOTAL RACIONES DE ALIMENTOS ENTREGADAS	7491	7203	7386	7456	7473

# NUTRICIÓN

## Logros:

Suministro de 54.130 bolsas de bienestarina para los servicios de hogares sustitutos, externados para niños y adolescentes y para los servicios de primera infancia con la RPP desde febrero a julio al 100 % de las familias inscritas en los servicios.

Fortalecimiento del cuidado y crianza a través de contactos telefónicos con las familias realizadas por las EAS, incluyendo 7 prácticas en el componente de salud y nutrición, entre ellas los adecuados hábitos y estilos de vida saludable.



# NUTRICIÓN

## Retos:

Contar con seguimiento en valoración integral de salud para todos los casos de desnutrición identificados en primera toma de datos antropométricos del mes de febrero y marzo, en coordinación con el sector salud para fortalecer la orientación a las familias.

-Lograr que el 100 % las EAS realicen un seguimiento al estado de salud de sus niños y lo registren de manera oportuna mensualmente en el instrumento SPES.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

Liderar el diseño, actualización y desarrollo de planes, programas, proyectos y modalidades, asegurando actuaciones oportunas y con calidad, que restablezcan los derechos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de inobservancia, amenaza, vulneración

DEFENSORIAS	ASUNTOS DE CONOCIMIENTO
5 Verificación	Verificación de solicitudes de restablecimiento de derechos
6 Especializadas	Seguimientos procesos de restablecimiento de derechos
	Procesos remitidos por otras autoridades
2 Asuntos conciliables / extraprocesales	Alimentos, custodia, visitas, impugnación de la paternidad maternidad, impugnación del reconocimiento, investigación de paternidad, privación de patria potestad, reconocimiento voluntario de paternidad, tramite salida del país

# PROTECCIÓN

## Logros:

Atención modalidades

- Centro de emergencia:
- Hogares sustitutos
- Hogares gestores
- Externados restablecimiento de derechos
- Internados restablecimiento de derechos
- Intervención de apoyo – apoyo psicosocial
- Externados restablecimiento de derechos
- Internados restablecimiento de derechos

## Logros:

Aumento de defensorías de familias para el abordaje de SRD y PARD abiertos y en seguimiento.

Alerta temprana prevención del reclutamiento.

# PROTECCIÓN

## Retos:

- Verificación del alto volumen de Solicitudes de restablecimiento de derechos peticiones 1592 primer semestre 2020.
- Continuar contando con el mismo número de defensorías de familia.





# 7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# INFORME DE PQRS 2019

Tipo	Principales motivos	2019
Peticiones	DILIGENCIAS ADMINISTRATIVAS	983
	ACTAS COMPLEMENTARIAS	259
	SOLICITUD DE COPIAS	101
Quejas	MALTRATO AL CIUDADANO	12
	INCUMPLIMIENTO, ABUSO O EXTRALIMITACION DE DEBERES O FUNCIONES.	11
	OMISION O EXTRALIMITACION DE DEBERES O FUNCIONES	7
Reclamos	INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES	47
	MALTRATO A NIÑOS, NIÑAS, Y ADOLESCENTES	16
	INCUMPLIMIENTO EN OPORTUNIDAD DE PRODUCTO O SERVICIO	15
Sugerencias	FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	8
	INFRAESTRUCTURA FISICA Y TECNOLOGIA	1
	RECURSO HUMANO	1
	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS , MODALIDADES Y TRAMITES DEL ICBF	1

# INFORME DE PQRS 2019

Tipo	Principales motivos	2020
Peticiones	DILIGENCIAS ADMINISTRATIVAS	324
	ACTAS COMPLEMENTARIAS	57
	SOLICITUD DE COPIAS	68
Quejas	MALTRATO AL CIUDADANO	7
	DEMORA EN LA ATENCION (NEGAR O RETARDAR ASUNTOS A SU CARGO) .	7
	OMISION O EXTRALIMITACION DE DEBERES O FUNCIONES	10
Reclamos	INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES	56
	COBROS NO AUTORIZADOS	11
	MALTRATO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.	9

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

## Logros:

Durante el 2019 y lo corrido del 2020 se ha contado con tres profesionales (Trabajadora social, psicólogo y abogada) para la atención en relación con el ciudadano.

En el año 2019 el Centro Zonal Bosa dio respuesta en términos de oportunidad y calidad de las PQRS, dejando el indicador en estado ADECUADO, esto con el apoyo y la apropiación de cada responsable en su proceso.

## Retos:

Continuar realizando las acciones de seguimiento a los indicadores de PQRS desde la Coordinación Zonal y el área de Relación con el Ciudadano, con el fin de lograr su estado OPTIMO. Se reforzaran las acciones preventivas, haciendo énfasis en el ingreso oportuno de las actuaciones en el Sistema de Información Misional, además de la respuesta en términos de oportunidad y calidad.



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

## **EN EL MARCO DE LA MESA PÚBLICA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS**

En la sesión de la mesa publica realizada en el 2019 se estableció un compromiso el cual fue cumplido el mismo día de la mesa publica, gestionando la petición en los términos de ley.

# PREGUNTAS

¿Qué estamos haciendo bien?

¿Qué podemos mejorar?

¿Qué inquietudes hay sobre los servicios?



# 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



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: [Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://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...



# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

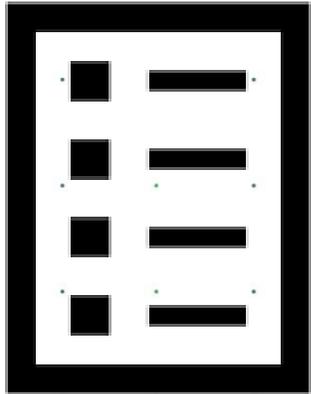
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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**