



# MESA PÚBLICA REGIONAL BOGOTA CENTRO ZONAL CIUDAD BOLIVAR

Coordinadora : SANDRA  
MONTENEGRO DAZA



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 Ciudad Bolívar. – 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



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



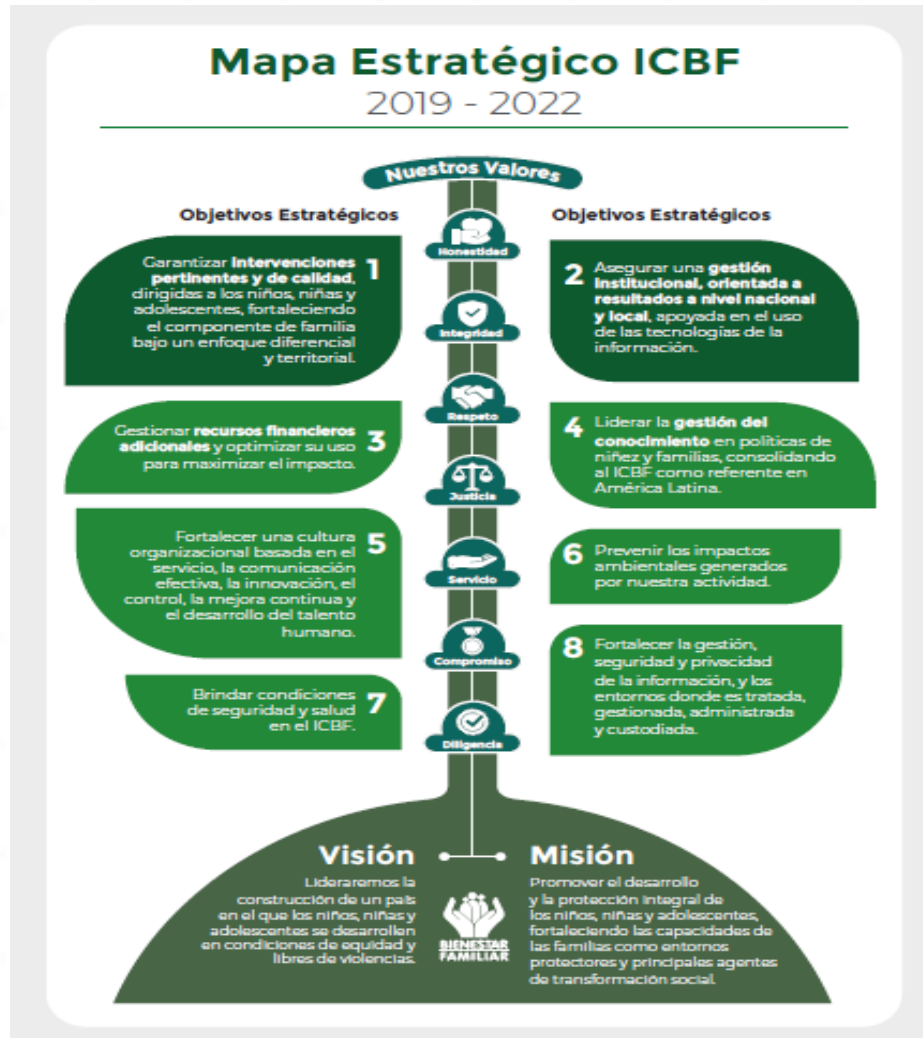
El futuro  
es de todos

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:

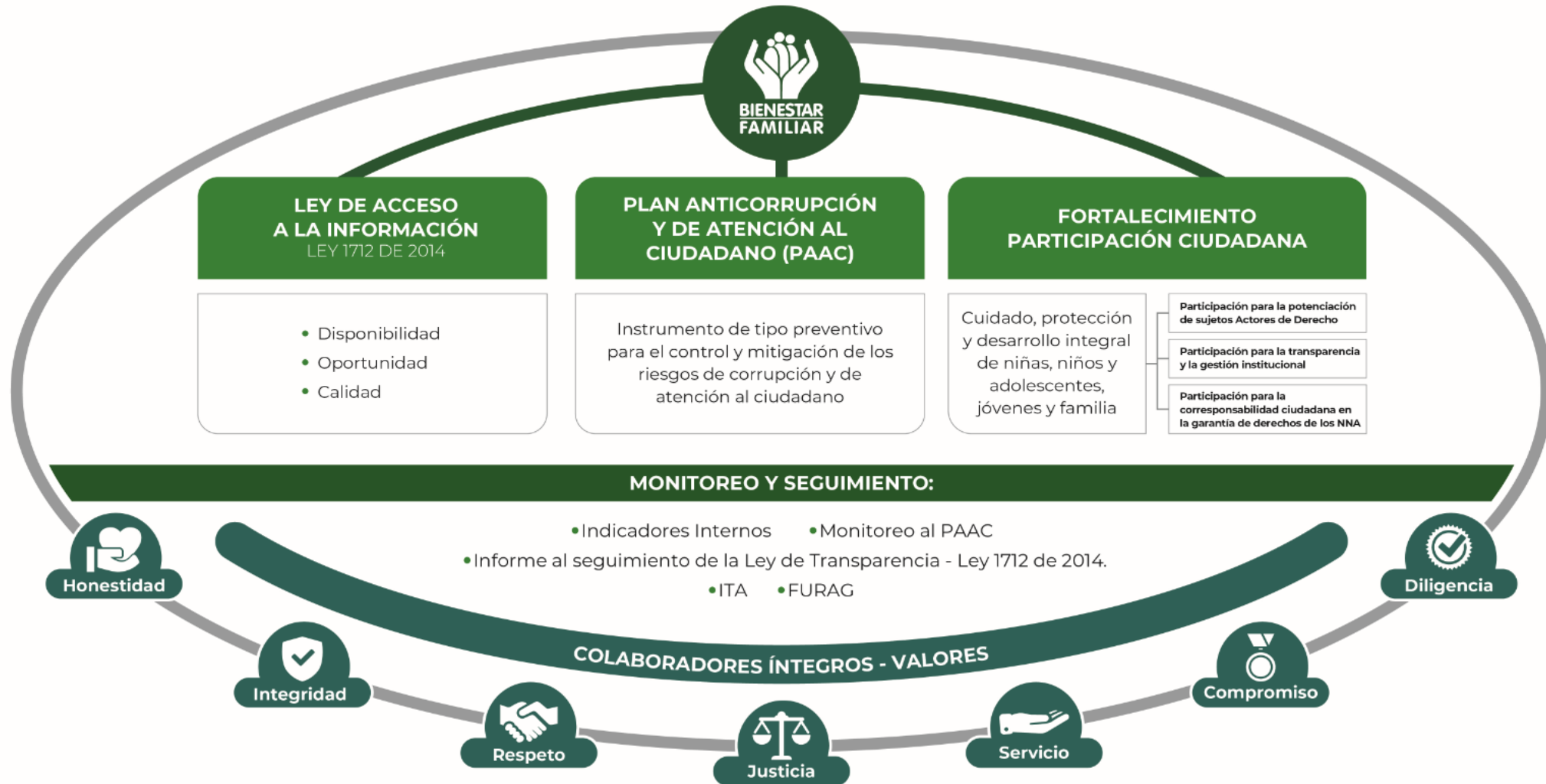
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

## 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 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”*

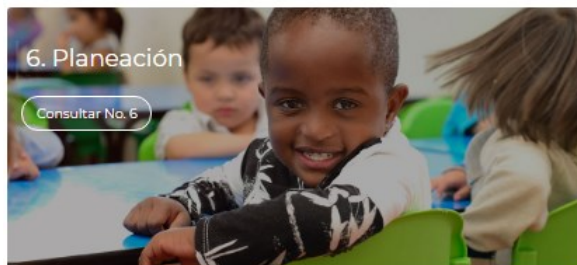
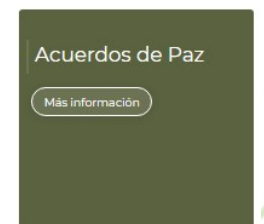
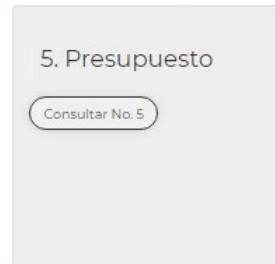
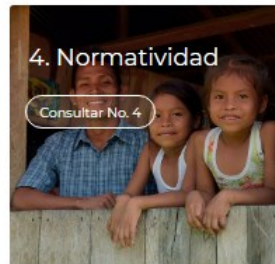
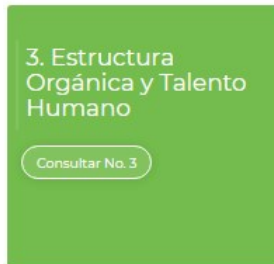
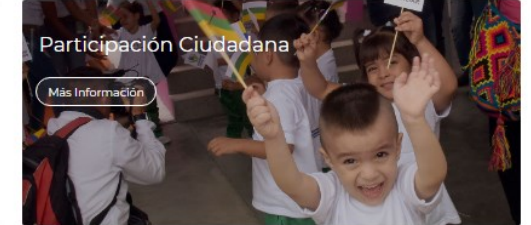
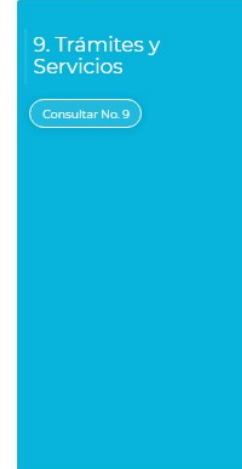
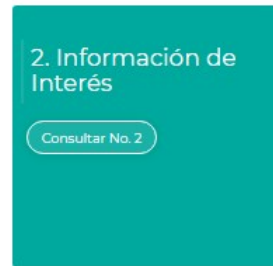
Ley 1952 de 2019

- 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

## Logros

- Brindar atención integral y complementación alimentaria a niños y niñas, mujeres gestantes o en periodo de lactancia usuarios de las modalidades de atención a la primera infancia cubriendo un 70% de sus requerimientos de calorías y nutrientes a través de una ración servida o ración para preparar, durante la prestación del servicio presencial.
- A partir del inicio de la contingencia por covid 19, entrega de raciones de alimentos de manera mensual para todos los usuarios atendidos en las modalidades de primera infancia cubriendo entre el 100 y 110 % de sus requerimientos de calorías y nutrientes.

# 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 (RPP).
- 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.

# 1. Seguridad Alimentaria

## ENTREGA DE RACIONES PARA PREPARAR

MESES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CANTIDAD TOTAL ENTREGADA RACION PARA PREPARAR-RPP	15.811	14.861	16.117	16.131	16.232
VALOR UNITARIO DE RACION PARA PREPARAR-RPP	61.600	73.150	77.000	77.000	85.000
VALOR POR MES DE ENTREGA	973.967.600	1.087.082.150	1.241.009.000	1.242.096.681	1.379.720.000
<b>TOTAL A LA FECHA RPP EN PESOS</b>	<b>5.913.875.431</b>				

- Todos los usuarios han recibido alimento de alto valor nutricional(A.A.V.N) con las entregas que se han realizando de raciones para preparar. Al fecha por la emergencia han sido entregadas de 56.4 toneladas aprox. representadas en 62.500 bolsas de 900 grms .las cuales no se incluyen en el valor de la ración entregada.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros:

- El ICBF estableció para el tiempo de contingencia la estrategia “MIS MANOS TE ENSEÑAN” como un espacio de aprendizaje donde los cuidadores encuentran pautas de crianza positiva para interactuar con sus niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con su edad, así como consejos, orientaciones y recomendaciones de cuidados, prevención de riesgos y convivencia en el hogar.
- Acompañamiento pedagógico permanente de manera remota .
- Acompañamiento psicosocial (Familia, Comunidad y Redes )
- Seguimiento del estado de salud de los usuarios de los servicios de primera infancia .
- Medios comunitarios y alternativos de comunicación .

# 3. Prevención de violencias

## Logros :

- Se capacitaron agentes educativas, madres comunitarias y profesionales psicosociales (CDI, DIMF) y del programa MI FAMILIA en temas de atención a violencias , con apoyo de la referente de familias de SIDS , se explicaron los tipos de violencias y como activar la ruta de manera oportuna y adecuada según las competencias institucionales .
- El SNBF en la localidad esta activo de manera permanente articulando acciones en temas de prevención con agentes e instituciones en los espacios de participación (COLIAF, CLONNA;PETIA; Red del Buen Trato) donde se trabajan temas de NNA. En casos de Violencia Intrafamiliar y violencia contra la mujer , 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 EN VIVO VIRTUAL

- Exposición inicial desde coordinación del centro zonal Ciudad Bolivar
- Preguntas al final de la exposición que deben ser escritas en el chat de la reunión.
- Respuestas panel de expertos. (Defensor de familia, Asesor Financiero, Nutricionista, Apoyo técnico a la Supervisión, Pedagogo , Referente SNBF).



# 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



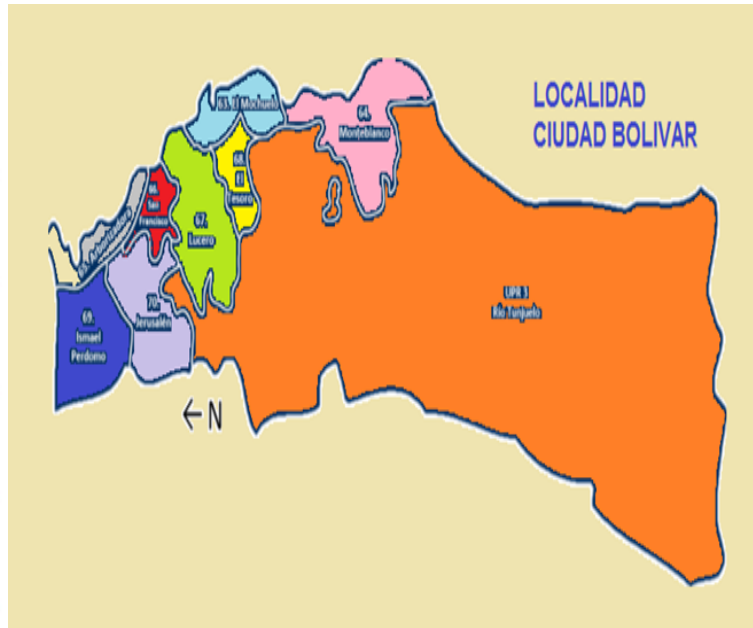
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL CIUDAD BOLIVAR



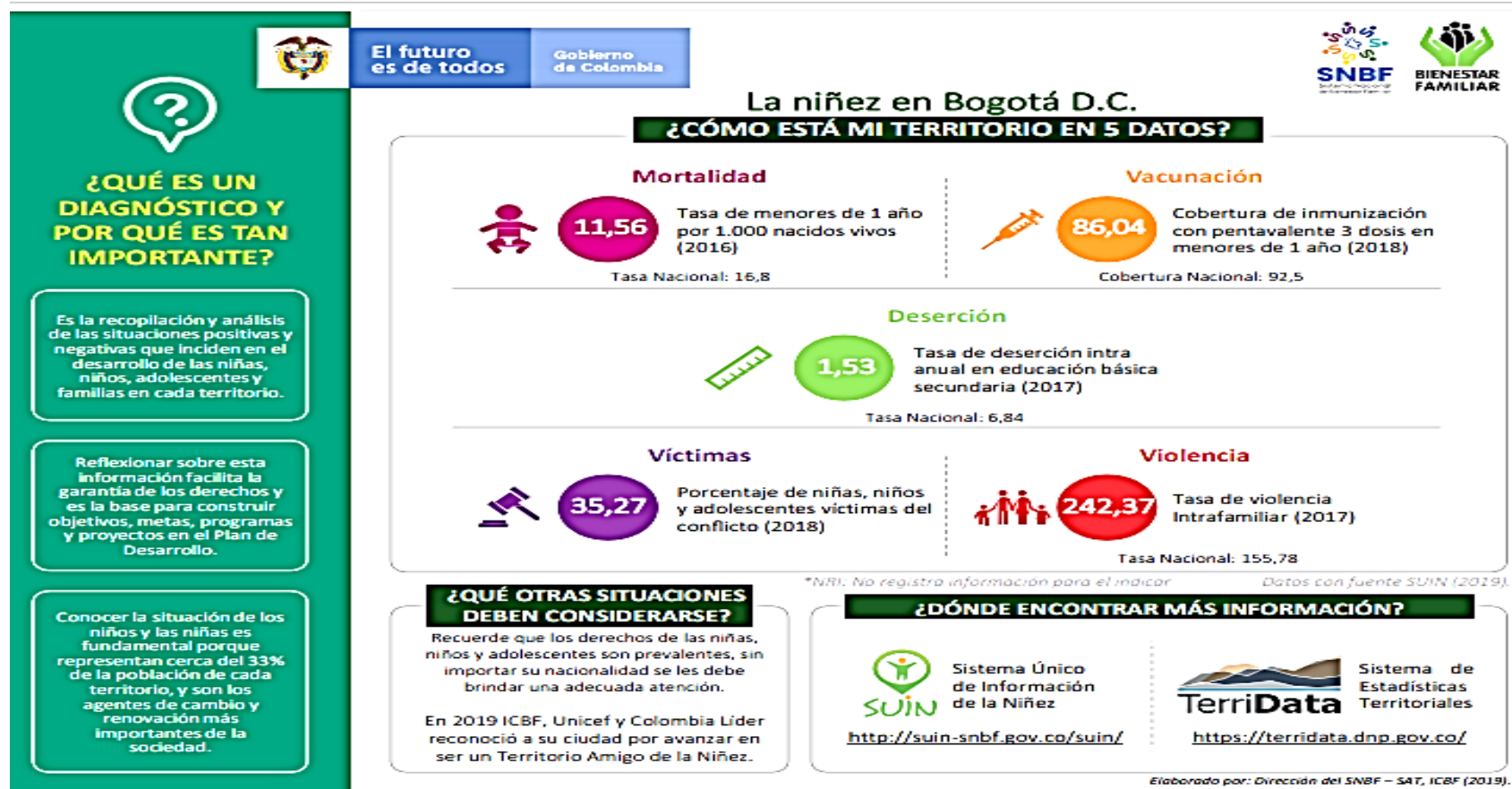
Funcionarios	Dic - 2019	JUN- 2020
Personal de Planta	60	60
Contratistas	22	28
Vacantes	2	6

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 - DANE	68.973	161.936	748.012

# Personal Centro zonal Ciudad Bolivar 2020

TIPO VINCULACION	COOR	DEF	PS	T.S	NUT	TEC	FIN	PED	OTRO	TOTAL
CARRERA ADMINISTRATIVA	0	11	1	2	1	3	0	0	1	19
NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	1	3	14	12	6	4	1	0	0	41
CONTRATISTA	0	0	5	4	0	11	4	3	1	28
TOTAL	1	14	20	18	7	18	5	3	2	88
VACANTES	0	0	0	0	3	2	0	0	1	6

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOGOTÁ



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

# OFERTA DEL ICBF DE SERVICIOS CENTRO ZONAL CIUDAD BOLIVAR

servicio	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente
HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	67	67	134	239.047.286
EXTERNADO MEDIA JORNADA VULNERACIÓN	1	80	160	384.503.076
HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	12	36	72	435.234.327
HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD	2	3	6	44.901.452
HOGAR GESTOR - DESPLAZAMIENTO FORZADO CON DISCAPACIDAD - AUTO 006 DE 2009	16	16	32	57.314.390
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL	2	410	410	1.355.927.195
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL	4	550	550	1.792.469.610
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL	16	2.450	2.450	8.489.519.020
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR	3	850	850	1.740.681.850
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR	20	5.230	5.230	11.203.511.583
HCB FAMI - FAMILIAR	10	130	130	336.815.683
HCB - COMUNITARIO	666	9.324	9.324	17.325.467.709
HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO	54	1.960	1.960	3.812.947.692
GENERACIONES RURALES CON BIENESTAR	-	50	50	29.024.550
GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR	-	175	175	64.868.825
GENERACIONES 2.0	-	125	125	72.561.375
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>21.456</b>	<b>21.658</b>	<b>47.384.795.623</b>





# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**metodología empleada : virtual**

**No de encuestas**

**134**

**Tema elegido por las partes interesadas**

**“Atención de Niñas y Niños Menores de 4 años y 11 meses 29 días en las Modalidades de Primera Infancia”**



# PRIMERA INFANCIA

Atención de Niñas y Niños desde la gestación hasta los 4 años, 11 meses y 29 días, de acuerdo con el marco general y legal del ICBF y la Política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia De Cero a Siempre.

# 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 de los servicios que contempla esta modalidad, 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 Familiar

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.

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.

cuenta con dos servicios:

1. Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF)
2. Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar – Familia, Mujer e Infancia (HCB-FAMI)

# 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:

- a. Centros de Desarrollo Infantil (CDI).
- b. Hogares Infantiles (HI).
- c. Hogares Empresariales.
- d. Hogares Comunitarios de Bienestar Múltiples (HCB) Múltiples.
- e. Jardines Sociales.
- f. Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión (DIER)

# UNIDADES DE SERVICIO EN CIUDAD BOLIVAR

SERVICIO	Unidades	Cupos	Usuarios
	Programadas	Programados	Programados
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	2	410	410
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	550	550
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	16	2450	2450
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	3	850	850
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	21	5.300	5.300
HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	10	130	130
HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	666	9324	9324
HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	140	1960	1960
PROGRAMA PRIMERA INFANCIA SUPERVISADOS POR LA REGIONAL BOGOTA	7	3823	3823
<b>TOTAL</b>	<b>834</b>	<b>18647</b>	<b>18647</b>

# TALENTO HUMANO PRIMERA INFANCIA

AGENTES EDUCATIVOS/DOCENTES	420
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	48
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	44
AUXILIAR PEDAGOGICO	223
COORDINADOR	5
COORDINADOR DIRECTOR	33
COORDINADOR PROFESIONAL	13
GESTOR EN SALUD Y NUTRICION	1
JARDINERA	2
MADRE CONUNITARIA	794
MANIPULADORES DE ALIMENTOS	67
OTRO /CUAL	3
PEDAGOGO	1
PROFESIONAL PSICOSOCIAL	62
PROFESIONAL APOYO EN NUTRICION	26
PROFESIONAL DE APOYO EN SALUD	11
PROFESIONALES EN SALUD Y EN NUTRICION	28
TOTAL	1781

# PRIMERA INFANCIA

## Logros

- Compromiso en el desarrollo de cada actividad.
- Aprovechamiento del tiempo libre a través de actividades lúdicas, artísticas y deportivas, con las familias.
- Compromiso de los agentes educativos y madres comunitarias frente al servicio garantizando cumplimiento de este.
- Entrega de las RPP dando, cumpliendo a el cronograma establecido.
- Masificar del presupuesto para dar una canasta sin ningún intercambio.
- Mejorar la utilización y optimización de los recursos tecnológicos, ubicándolos al servicio de la comunidad en general, acortando la brecha de espacios generada durante la emergencia Sanitaria.
- Llegamos a más niños y niñas y familias en el tiempo de pandemia brindando complementos nutricionales y un adecuado uso del tiempo en familia.
- Acompañamiento a formulación del proyecto de dotación de HCB vigencia 2019 del Fondo de Desarrollo local para 142 UDS.

# PRIMERA INFANCIA

## Retos

- Continuar fomentando el fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, el estado.
- Incentivar las actividades lúdicas con Los niños, niñas y sus familias en pro de su bienestar.
- Generar espacios familiares que nos permitan adaptarnos a las nuevas dinámicas.
- Seguir garantizando entrega de las Raciones Para Preparar (RPP) permitiendo aporte nutricional en los niños y niñas usuarios.
- incrementar los recursos para mejorar los servicios (presupuesto; calidad y precios).
- Realizar un acompañamiento pedagógico a todos los niños y las niñas que sea óptimo formando seres integrales.
- Lograr generar la corresponsabilidad suficiente en los padres de familia de tal forma que se apropien del acompañamiento que se ha brindado por parte de las agentes educativas a través de cada Entidad Administradora del Servicio



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros

- Inclusión en la agenda pública local del tema de política pública de NNA, en las acciones para el plan de desarrollo local.
- Realizar asistencia técnica a mesas y comités locales : COLIAF (comité local de infancia, adolescencia y familias) Red del Buen Trato ,UAT (Unidad de apoyo Técnico al CLOPS) , RIAPI ( Ruta integral de atenciones desde la primera infancia a la adolescencia) ,Comité de juventud . Mesa de entornos Escolares , Mesa de orientadores Escolares, Mesa de coordinadores , CPL consejo Local de planeación Local) en temas de política pública de primera infancia , infancia adolescencia, juventud y Familias. Prevención del Reclutamiento Uso y Utilización de NNA, Y prevención de violencias. Dejando capacidad instalada.
- Articulación de acciones desde el SNBF , con entidades y agentes que pertenecen al mismo para lograr atenciones integrales y oportunas en casos que se ameriten de NNA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Retos

- Inclusión de NNA de programas del ICBF como consejeros del CLONNA (Consejo Local De Niños Niñas y Adolescentes) que se han venido preparando en temas de participación, y ejercicio pleno de sus derechos.
- Lograr el enfoque diferencial y de inclusión dentro del CLONNA, para que se refleje la situación de los NNA de la localidad, ( Discapacidad, Etnias, Afros, Víctimas del conflicto, ) en articulación con las entidades que pertenecen y tienen incidencia dentro del consejo.
- Lograr que en atención a la alerta temprana de inminencia de la defensoría del pueblo se pueda priorizar territorio para la atención en prevención con el programa “Generaciones Sacúdete” ,continuar con los grupos en sector rural .y la inclusión de programas de prevención dentro del plan de desarrollo local en concurrencia con las entidades y agentes del SNBF

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros

- Trabajo articulado con las entidades del SNBF a fin de realizar diagnóstico de las familias en la localidad y presentar ante el Consejo de Planeación Local (CPL) la Panorámica situacional a fin de ser incluida dentro del plan de desarrollo local.
- Con el consejo Red del Buen Trato y el COLIAF se ha trabajado el tema de prevención de violencias y atención a familias.
- Desde el programa MI FAMILIA se han venido atendiendo 532 familias . En temas de prevención de VIF y acompañamiento psicosocial.

## RETOS

- Continuar la asistencia técnica a familias y comunidades en temas de prevención y participación , al igual que rutas de atención en conjunto con las entidades del SNBF , especialmente en concurso con SDIS
- La formulación de proyectos de atención y prevención desde los comités y mesas de la localidad (COLIAF , Red del buen trato , RIAPI, Entornos Escolares , SPA) que beneficien a comunidades y familias con recursos del Fondo de desarrollo local.

# NUTRICIÓN

# NUTRICION

- **Logros**

- Durante la presencialidad en los servicios de atención a la primera infancia se brindó cubrimiento del 70% de la recomendación de calorías y nutrientes a través de ración servida o ración para preparar de las diferentes modalidades de atención.
- A partir de la contingencia por COVID 19 se está realizando la entrega mensual de una ración para preparar (RPP) a los usuarios de primera infancia con un aporte entre el 100 y 110 % de la recomendación de calorías y nutrientes para el mes de julio se entregaron 16346 RPP.
- Manejo de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos con las EAS durante todo el proceso desde la compra hasta la distribución de alimentos.
- Implementación 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, reforzando los adecuados hábitos y estilos de vida saludables. (de acuerdo con lo establecido a la cartilla mis manos te enseñan.
- Seguimiento telefónico en salud por parte de los agentes educativos a los niños y niñas identificados con presunta desnutrición aguda en el primer trimestre del año.
- Desarrollo de ejercicios de articulación con los demás entes del SNBF, para la canalización de casos de presunta desnutrición ya sea para lo competente al sistema de salud o para la ubicación de cupos en servicios con apoyo alimentario.

# NUTRICION

## Retos

- Fortalecer las capacidades de las EAS dado su papel protagónico en la implementación y seguimiento de la política SAN (Seguridad Alimentaria y Nutricional )para el distrito capital.
- Continuar cualificando el talento humano en temas de salud y nutrición en especial bajo el contexto actual por COVID 19.
- Mantener la articulación interinstitucional a fin de evitar duplicidad de atención, asegurar la atención efectiva y activación de la ruta para los niños y niñas con desnutrición aguda.



# PROTECCIÓN

# PROTECCION

## Logros

- Los equipos de las Defensorías de Familia del Centro Zonal Ciudad Bolívar, han logrado la verificación de garantía de derechos de casos por presuntas amenazas o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes y la toma de las medidas de correspondientes.
- Los agentes educativos , profesionales psicosociales y madres comunitarias han sido cualificados en temas de prevención de vulneración de derechos y activación de manera oportuna de rutas de atención de violencias de los NNA y sus familias

# PROTECCION

## Retos

- Lograr la atención y verificación de situaciones de actos urgentes por medio de los puntos estratégicos dispuestos por la regional Bogotá para la atención de NNA con posibles vulneraciones de manera oportuna en la emergencia sanitaria del covid 19
- mantener a las Defensorías de Familia descongestionadas durante todo el año, y lograr con ello la verificación de la garantía de derechos de los casos de presuntos amenazas o vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes de forma oportuna y con calidad, en respeto de los términos de atención legalmente establecidos.
- Continuar desde el SNBF , dejando capacidad instalada entre los agentes e instituciones que pertenecen al mismo a nivel local para realizar las remisiones de los casos de manera oportuna , con calidad y acertadamente según las competencias institucionales y misionales del ICBF.



# 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

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiónes total 9856	Extraprocesal- Alimentos, Visitas y Custodia- Demandas alimentos	3646	Existe alta demanda del servicio dificultando que se pueda verificar cada una de las situaciones en los tiempos legales establecidos
	Violencia física, psicológica y/o negligencia	1814	
	Violencia Sexual	1623	
	otros motivos - trabajo infantil- derechos de petición-	2773	
Quejas total 60	Maltrato al Ciudadano	21	Se dio respuesta en tiempos de oportunidad.
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	18	
	Parcialidad en procesos	6	
	otros motivos	15	
Reclamos total 88	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	39	Se dio respuesta a cada una de las reclamaciones, se realizaron requerimientos constructuales
	Maltrato a Niños, Niñas, Adolescentes y Usuarios del Programa	24	
	Idoneidad del Recurso Humano	9	
	otros motivos	16	
Sugerencias 7	Infraestructura física y tecnológica	4	se respondieron con oportunidad y calidad
	Felicitaciones y Agradecimientos	3	

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

Tipo	Principales motivos	primer semestre 2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones total 2966	Violencia física, psicológica y/o negligencia	896	para este corte la situación de Emergencia Sanitaria ha dificultado que los equipos se desplacen a realizar las verificaciones en los tiempos determinados, al igual que la atención presencial en el centro zonal
	Extraprocesal- Alimentos, Visitas y Custodia- Demandas alimentos	792	
	Violencia Sexual	445	
	otros motivos - trabajo infantil- derechos de petición-problemas de comportamiento-permanencia en calle	833	
Quejas total 21	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	12	se ha brindado respuesta oportuna de forma virtual
	Maltrato al Ciudadano	6	
	Parcialidad en procesos	3	
Reclamos total 54	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	45	se han verificado cada una de las reclamaciones y algunas han permitido generar requerimientos por mala prestación del servicio
	Maltrato a Niños, Niñas, Adolescentes y Usuarios del Programa	5	
	otros motivos	4	
Sugerencias total 2	Felicitaciones y Agradecimientos	2	se recibieron y respondieron en tiempos de oportunidad



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

## Logros

- Brindar a los usuarios la atención efectiva y oportuna, disminuyendo ostensiblemente los tiempos clasificación, registro, direccionamiento, y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS, presentadas en el Centro Zonal Ciudad Bolívar a través de los diferentes canales de atención, de acuerdo con la Guía De Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF,
- Como rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, adelantar acciones de articulación con las distintas entidades que hacen presencia en la localidad a fin de mejorar cada más la atención a los usuarios y poder orientarlos en relación con la oferta de servicios existente en la localidad en virtud de las Política de Primera Infancia e infancia y Adolescencia.

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

---

## Retos

- Continuar con la atención oportuna y de calidad, mejorando los tiempos de atención, clasificación, registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS, presentadas en el Centro Zonal Ciudad Bolívar a través de los diferentes canales de atención, de acuerdo con la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
- Ampliar las acciones de articulación con las distintas entidades que hacen presencia en la localidad a fin de mejorar cada más la atención a los usuarios y poder orientarlos en relación con la oferta de servicios existentes en la localidad en virtud de las Política de Primera Infancia e infancia y Adolescencia.





# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

---

- EN LA MESA PUBLICA DEL PERIODO 2018 -2019 SE RESPONDIERON LAS INQUIETUDES Y SOLICITUDES DURANTE LA MISMA . POR LO CUAL NO SE GENERARON COMPROMISOS PARA LA COMUNIDAD O ENTIDADES PRESENTES EN EL DESARROLLO DE LA RENDICION PUBLICA DE CUENTAS .



# 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

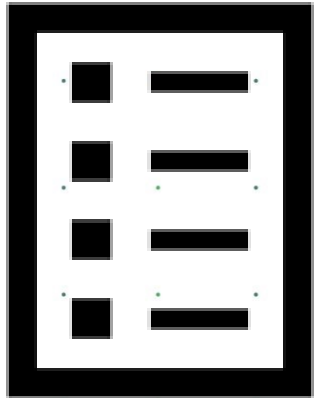


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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**