



MESA PÚBLICA

REGIONAL BOGOTÁ

CENTRO ZONAL

KENNEDY

LUZ DARY GOYENECHÉ BELLO

Coordinadora Kennedy



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

AGENDA

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



Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

- 1. Saludo de bienvenida a cargo de la Coordinadora del Centro Zonal de Kennedy ICBF Dra. Luz Dary Goyeneche Bello**
- 2. Himno de Colombia.**
- 3. Himno de Bogotá.**
- 4. Recomendaciones a los asistentes : mantener la cámara y el micrófono apagado.**
- 5. Solicitar el uso de la palabra por chat o con la mano levantada.**



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



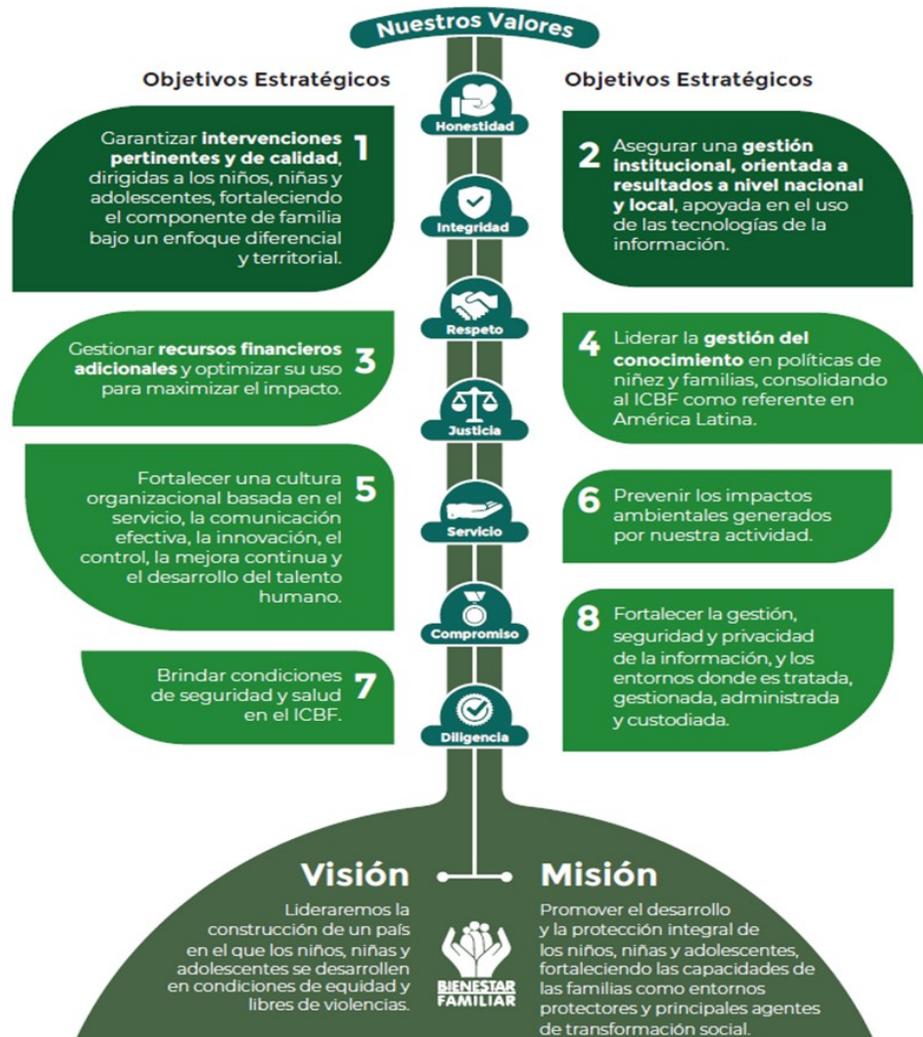
El futuro
es de todos

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:

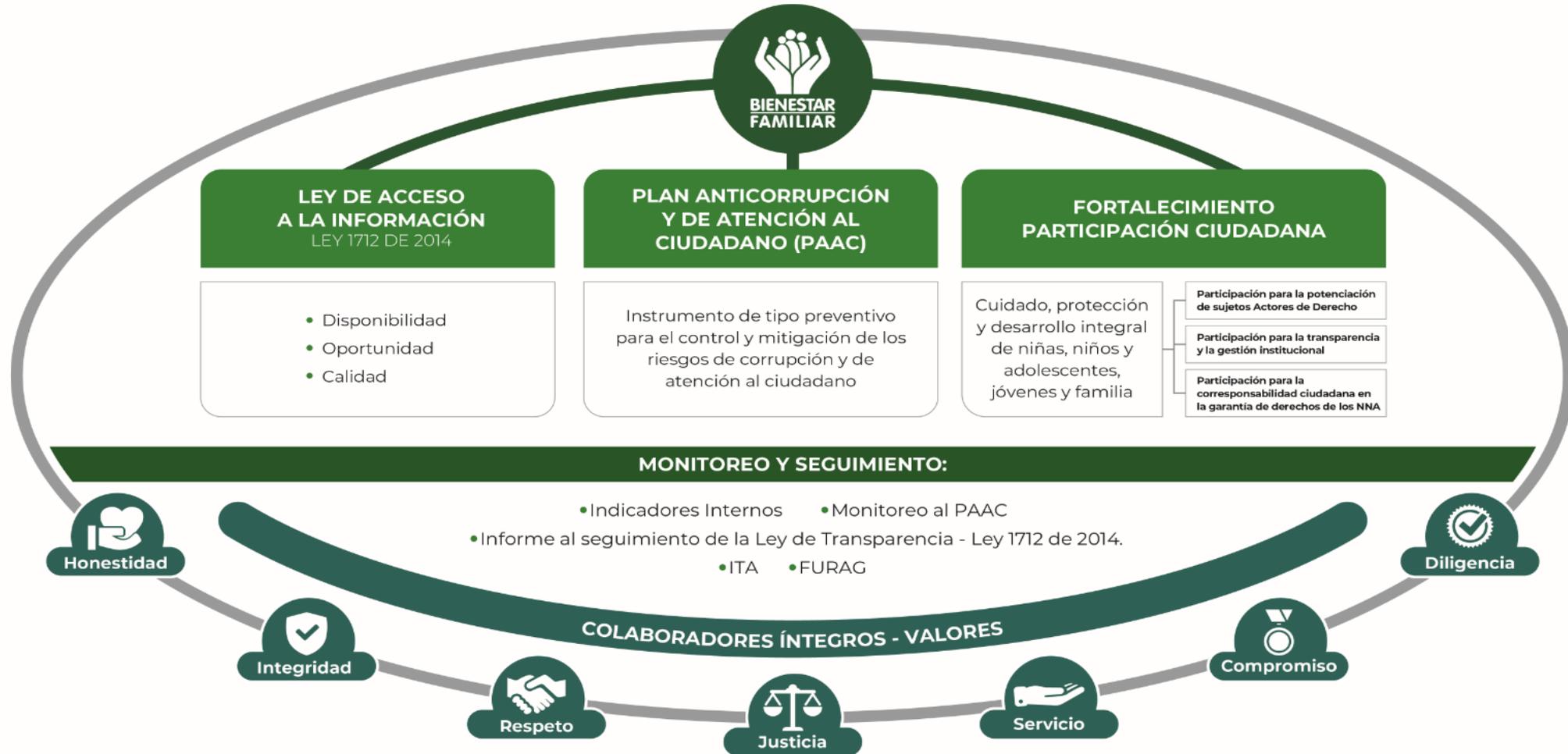
- Promover el desarrollo y la protección integral de los Niños, Niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

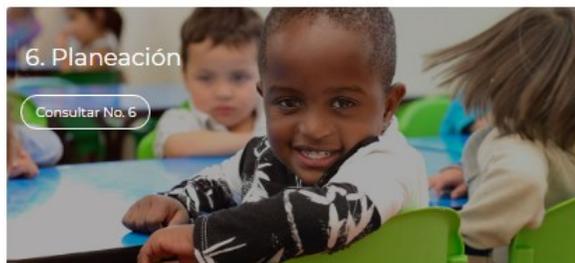
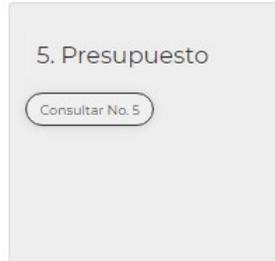
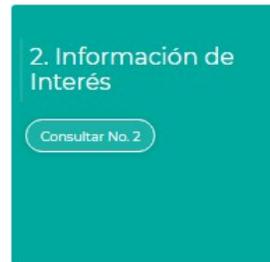
Ley 1952 de 2019

- 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 **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



Mesa. Foto regional

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:**

- Promover el acceso y consumo de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad, a través de la entrega de una Ración Para Preparar – RPP con alimentos no perecederos y Alimento de Alto Valor Nutricional (Bienestarina y Nutrigest), a los Niños y Niñas usuarios de todas las modalidades de atención, de la localidad Kennedy.
- Incentivar con los padres de familia por medio de los mensajes claves de la Estrategia mis Manos te enseñan, promoviendo la lactancia materna, la alimentación complementaria, fortaleciendo la alimentación familiar saludable y favoreciendo un estado nutricional y salud adecuado de las Niñas, los Niños y las mujeres; por medio de llamadas telefónicas a los padres y/o cuidadores de los Niños y Niñas usuarios.



1. Seguridad Alimentaria

- **Logros:**

- Seguimiento a la garantía de derecho de los Niños y Niñas, desde la prevención de las enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes en la infancia de enfermedades, con la verificación y acompañamiento a las familias para el logro, del esquema de vacunación completo para la edad, valoración integral en salud.
- Acompañamiento y seguimiento al Estado de Salud de los Niños y Niñas, detectados en condición de desnutrición aguda, en la primera toma de peso y talla y a los Niños y Niñas sin toma de peso y talla; a fin de detectar signos de alarma, activación de ruta de atención en salud y realizar orientación en educación alimentaria y en hábitos saludables.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros:

- La nueva forma de atención en los servicios de primera infancia ha conllevado a que las unidades de servicio con sus equipos de trabajo generen procesos en el marco de una pedagogía creativa, innovadora y lúdica que desarrolle la imaginación, el lenguaje y la comunicación, el arte, la exploración del medio, la literatura, el juego de las Niñas y los Niños en su Primera Infancia.
- Los padres usuarios en los HCB se han integrado de manera adecuada al desarrollo de la estrategia Mis Manos Te Enseñan de manera virtual resaltando la participación activa en el cumplimiento de las actividades propuestas con el envío de las evidencias solicitadas asumiendo un rol protagonista en los procesos pedagógicos de sus hijos, avocados de manera permanente a involucrarse en estos espacios, generando procesos de fortalecimiento e implementación de prácticas innovadoras medios alternativos de comunicación y nuevos procesos de movilización y participación social.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros:

- Se efectúa acompañamiento a las familias , con apoyo e intervención de las profesionales psicosociales y nutricionistas , cuando es requerido , para garantizar la atención integral de los Niños usuarios.
- Las madres comunitarias han desarrollado durante este tiempo de cuarentena diferentes habilidades y capacidades en el uso de las TICS, resultando un proceso innovador para ellas, lo cual les ha incursionar en nuevos aprendizajes a nivel pedagógico, nuevas plataformas, nuevos recursos, cualificando el quehacer con los Niños y Niñas de manera permanente.
- Apropiación, seguimiento y orientación a las familias en torno a las 14 practicas de cuidado y crianza en el hogar

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros:

- Se han realizado articulaciones territoriales con entidades como IDARTES e IDRDR para dar continuidad al trabajo lúdico pedagógico y de fortalecimiento físico a las familias.
- Entrega de RPP, kit pedagógico y cartilla mis manos te enseñan al 100% de las familias usuarias.
- Validación de las experiencias significativas en la atención en los servicios de Primera Infancia

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Retos

- Los encuentros virtuales se han convertido para los Niños y Niñas nuevos espacios de interacción y de aprendizaje constante para nuestros Niños y Niñas.
- La cualificación permanente de las madres comunitarias durante el tiempo de emergencia sanitaria.
- El mantenimiento de las rutinas de los Niños y las Niñas en sus hogares constituye un desafío para la educación inicial en época de pandemia.
- Garantizar el cumplimiento al 100 % en la entrega de RPP y kit pedagógicos en las UDS de Primera Infancia en el periodo septiembre a diciembre 2020.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Retos

- Continuar trabajando en equipo para aportar y mejorar la calidad de vida de los Niños, Niñas y sus familias generando actividades y estrategias que nos permitan disminuir problemáticas que se presentan al interior de los núcleos familiares, afectando el sano crecimiento y desarrollo integral de los Niños y Niñas.
- Incentivar la participación ciudadana y control social en los programas de Primera Infancia, con el acompañamiento voluntario y autónomo de los padres usuarios de manera permanente.
- Mayor sensibilización a las familias frente a la corresponsabilidad que existe para gestionar y activar las redes protectoras en los diferentes momentos de contingencia o según lo exijan las situaciones presentadas en los hogares

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Dificultades

- El proceso de educación inicial con los Niños y Niñas vinculados a las unidades de servicio puede ser afectado por el cruce del uso del computador entre los integrantes de la familia, dado que priorizan el uso de los mismos para el desarrollo del teletrabajo de los padres, el proceso escolar de hermanos mayores, entre otros, por lo cual las madres comunitarias han generado diferentes estrategias frente a la concertación de horarios de los padres usuarios con el fin de garantizar la mayor participación de los Niños y Niñas en los encuentros virtuales.
- No todos los padres cuentan con el acceso a un teléfono celular inteligente que le permite el ingreso a WhatsApp o si lo tienen, tienen dificultad para la conexión a internet, dado que no corresponde a una necesidad básica en el hogar.

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Dificultades

- Algunos Niños y Niñas permanecen durante el día con cuidadores, dada la actividad laboral de los padres, en algunos casos corresponde a adultos mayores como es el caso de las abuelitas o terceros que no asume el compromiso del desarrollo de las actividades
- Familias vulnerables que actualmente no tienen un sitio seguro en donde puedan dejar a sus hijos, mientras se da el inicio de la reactivación económica y social de las familias.

3. Prevención de violencias

Logros:

- A través de los acompañamientos telefónicos realizados a las familias por agentes educativos, se ha identificado presuntas situaciones que puedan poner en riesgo la vida, integridad y seguridad de los Niños y Niñas y sus familias, para lo cual se ha activado las rutas de atención.
- De acuerdo a las situaciones de riesgo identificadas por los agentes educativos, las familias usuarias de los servicios de la modalidad institucional reciben acompañamiento y seguimiento por parte de un profesional Psicosocial.
- Se realiza sensibilización a las familias frente a la corresponsabilidad que existe para gestionar y activar las redes protectoras en los diferentes momentos de contingencia o según lo exijan las situaciones presentadas en los hogares

3. Prevención de violencias

Retos:

- Contribuir a la disminución de los índices de todo tipo violencias en contra de los NNA, en esta época de emergencia sanitaria a partir del fortalecimiento de los roles y dinámicas familiares y en caso que se requiera en la activación de las rutas de atención , con el fin de que cada uno de los ciudadanos y los cuidadores de nuestros Niños y Niñas seamos garantes y protectores de los derechos y del bienestar de nuestro Niños en sus diferentes edades.

3. Prevención de violencias

Dificultades:

- Los padres usuarios en ocasiones no tiene la información cercana y clara para la activación de la diferentes rutas institucional que podrían hacer uso en caso de vulneración y /o amenaza de los derechos de los NNA y las familias, más aún si en el marco de la pandemia no cuentan con el acceso a las tecnologías.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL

- Panel de expertos- Preguntas poderosas
- Preguntas al intermedio de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión.
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la palabra.

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 KENNEDY



Municipios de influencia

12 UPZ DE LA LOCALIDAD DE KENNEDY

En la localidad de Kennedy se establecen doce UPZ: Kennedy Central, Timiza, Carvajal, Américas, Bavaria, Castilla, Tintal Norte, Calandaima, Corabastos, Gran Britalia, Patio Bonito y Las Margaritas. La localidad tiene cerca de 438 barrios. Las UPZ Castilla y Timiza tienen el mayor número de barrios: 49 cada una.

Funcionarios	Dic - 2019	Septiembre - 2020
Personal de Planta	72	76
Contratistas	29	14
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	123.064 Fuente: DANE - SDP, Proyecciones de población según localidad, 2006 - 2018	246.108 Fuente: DANE - SDP, Proyecciones de población según localidad, 2006 - 2018	1.230.539 (DANE- 2018)

Fuente <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>

Subdirección de Información Sectorial
Subsecretaría de Planeación y Política



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

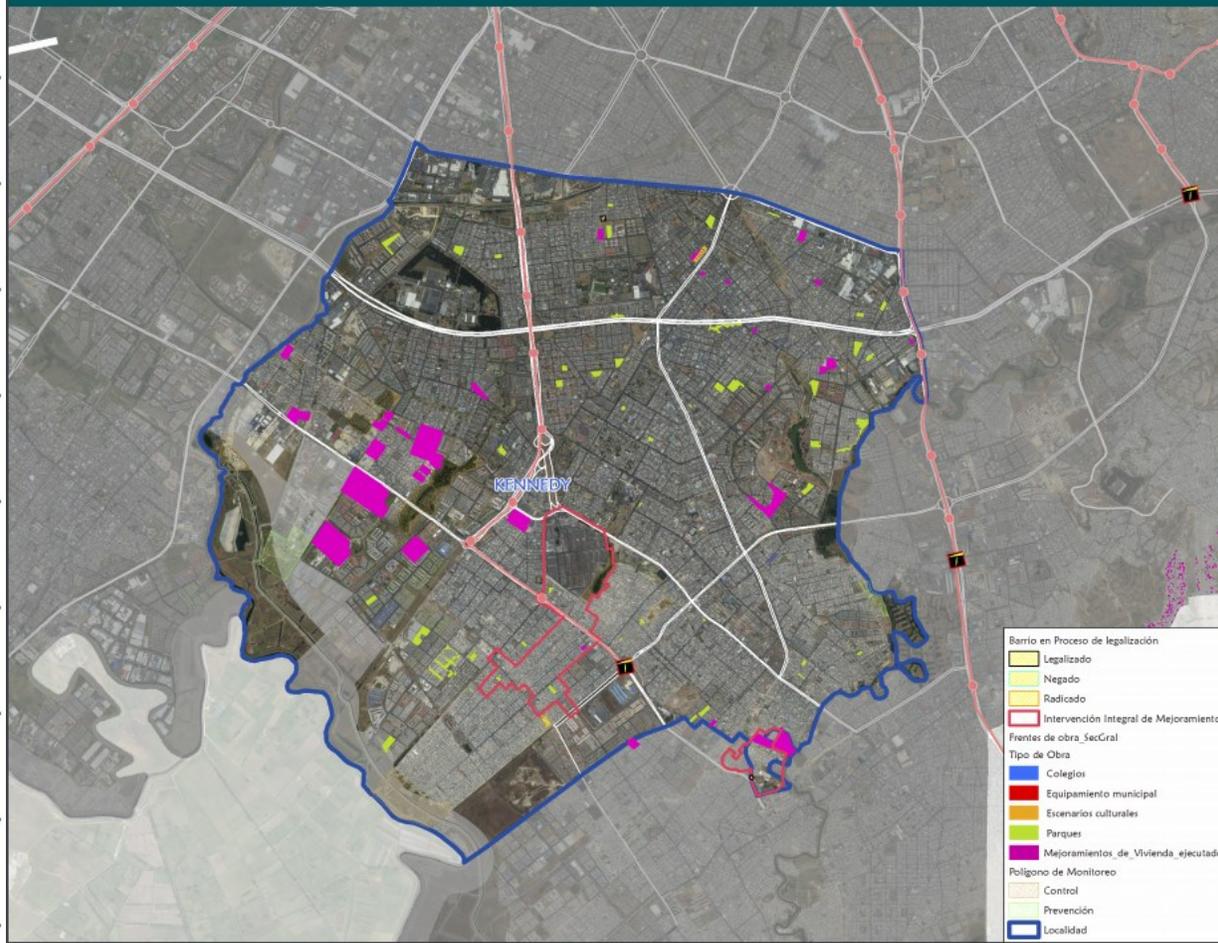


@habitatbogota



/SecretariaHabitat

SECRETARÍA DEL HÁBITAT



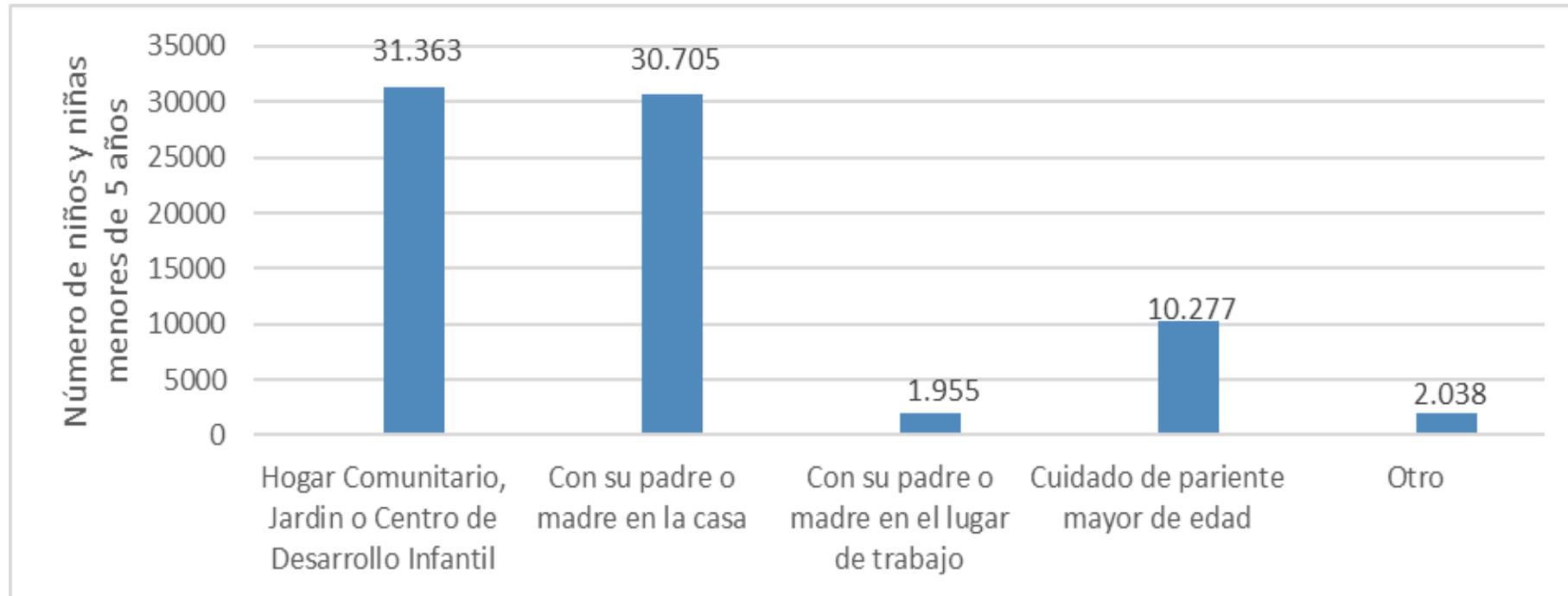
Distribución de población por grupos de edad.

GRUPO POBLACIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Primera Infancia (0 – 5 años)	58.791	55.572	114.363
Infancia (6 – 12 años)	66.967	63.322	130.289
Adolescencia (13 – 17 años)	48.609	46.167	94.776

Tabla 1: Proyecciones de población por grupo poblacional Kennedy 2018

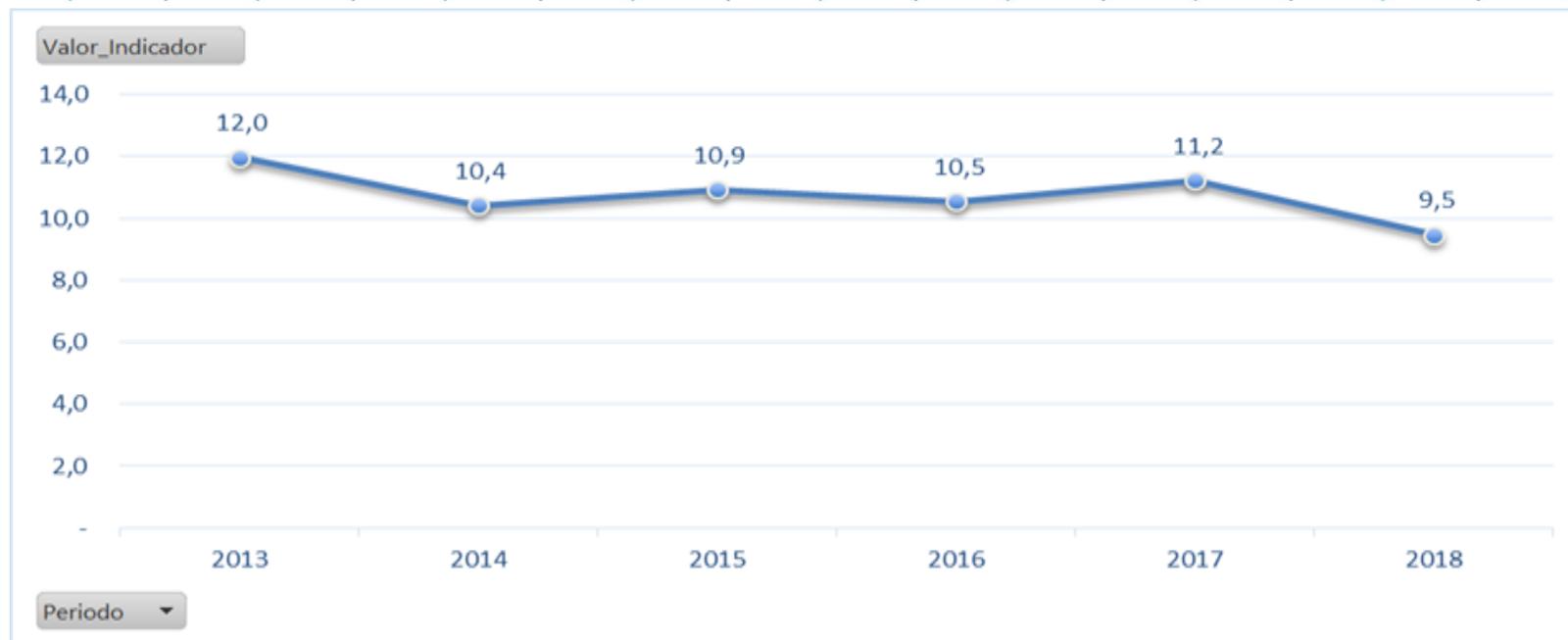
FUENTE: Elaboración propia – datos tomados de Bogotá Ciudad de Estadísticas – Proyecciones Poblacionales para Localidades Bogotá 2016 – 2020.

Niño@s menores de 5 años según lugar de permanencia Kennedy 2013-2018



Fuente: DANE – Encuesta Multipropósito 2018- Datos expandidos con proyecciones de población, con base en los resultados del Censo 2005

Tasa de mortalidad en menores de 5 años (por 1.000 nacidos vivos) Kennedy 2013 – 2018.



Fuente 2013-2017: Certificado de defunción, Bases de datos DANE-RUAF –ND. Sistema de Estadísticas Vitales SDS. Finales (año 2015 publicación DANE junio 30 del 2017, Año 2017 publicación DANE 28/12/2018). Año 2018: Bases de datos SDS-RUAF-ND. -Sistema de Estadísticas Vitales SDS. -Análisis Demográfico. - preliminares; (2017 ajustado-18-01-2019).

Prevalencia de bajo peso al nacer , Kennedy 2013 – 2018.

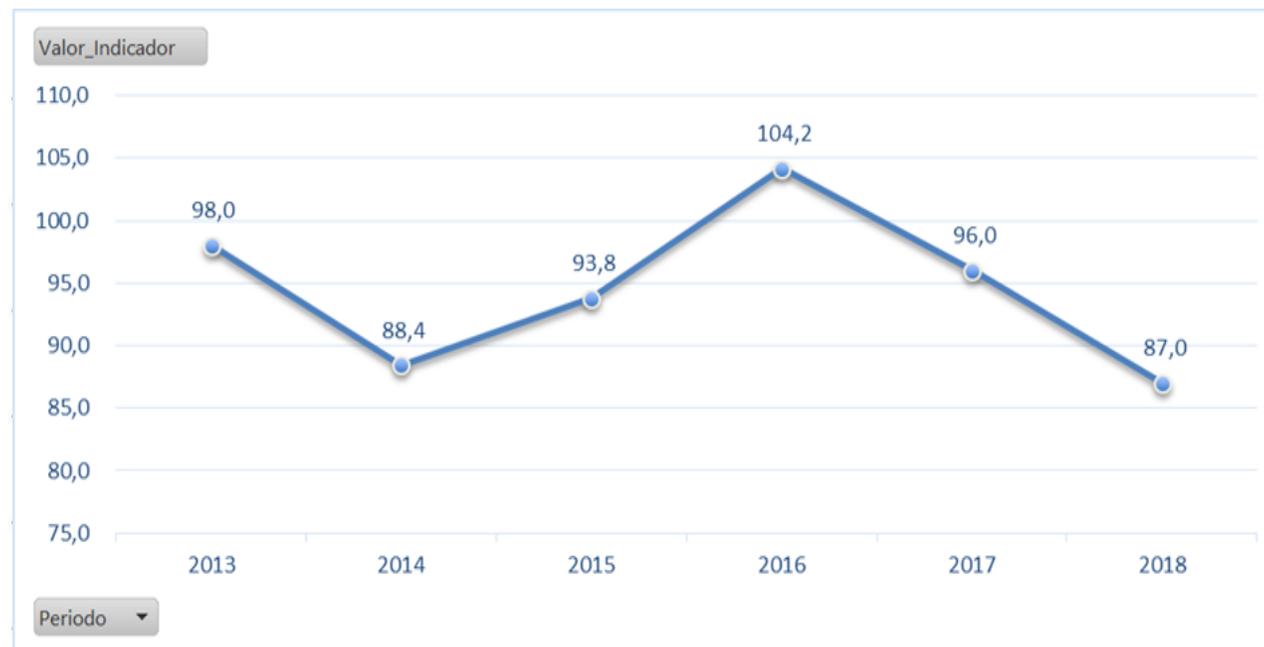
El indicador proporción de bajo peso al nacer corresponde al número de recién nacidos con peso inferior a 2.500 gramos, expresado como porcentaje del número total de nacidos vivos en el periodo.



Fuente: Subsistema de Estadísticas Vitales- DANE – SVSP-SDS-Serie 2013 - 2018.

Cobertura de vacunación pentavalente tres dosis en Niño@s menores de 1 año 2013-2018.

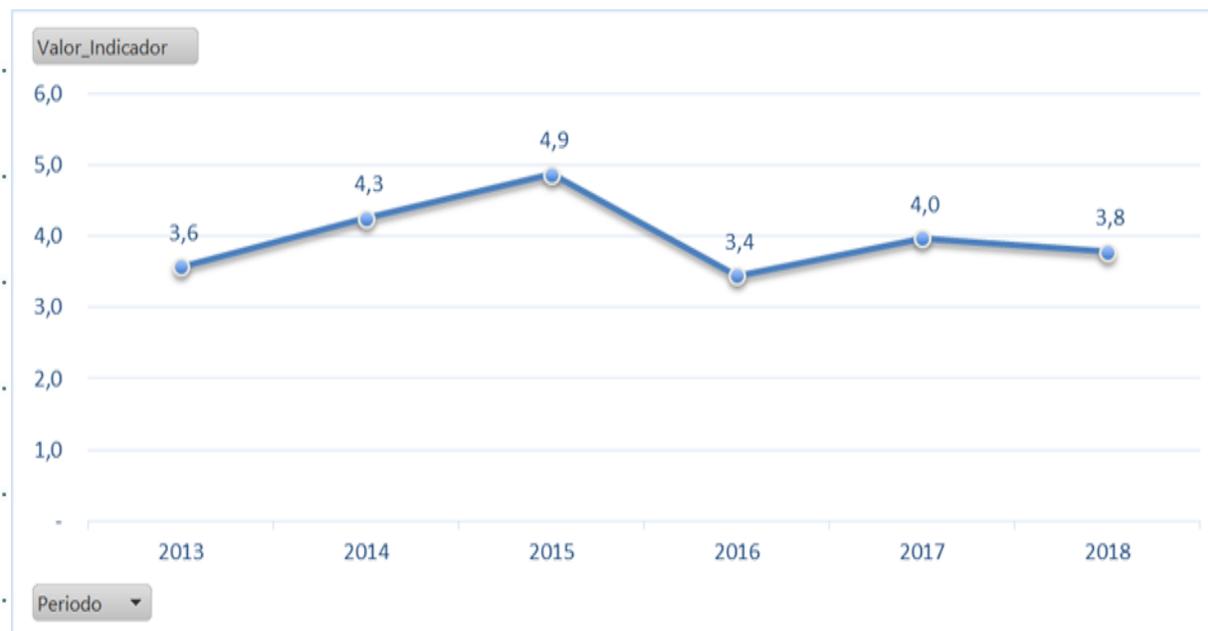
La presentación del biológico Pentavalente (contiene DPT, Hepatitis B y Haemophilus influenza tipo b) es la utilizada en el país. Este biológico es trazador en la medición de coberturas útiles de vacunación en Niños y Niñas menores de 1 año con la administración de la tercera dosis a los 6 meses de edad.



Fuente: SIS 151, Resumen mensual de vacunación. SDS. 2013 a 2018.

Violencia sexual e intrafamiliar ejercida contra Niño@s y Adolescentes 2013- 2018

Tasa de violencia intrafamiliar y sexual ejercida contra Niñas, Niños y adolescentes, Kennedy 2013 – 2018.



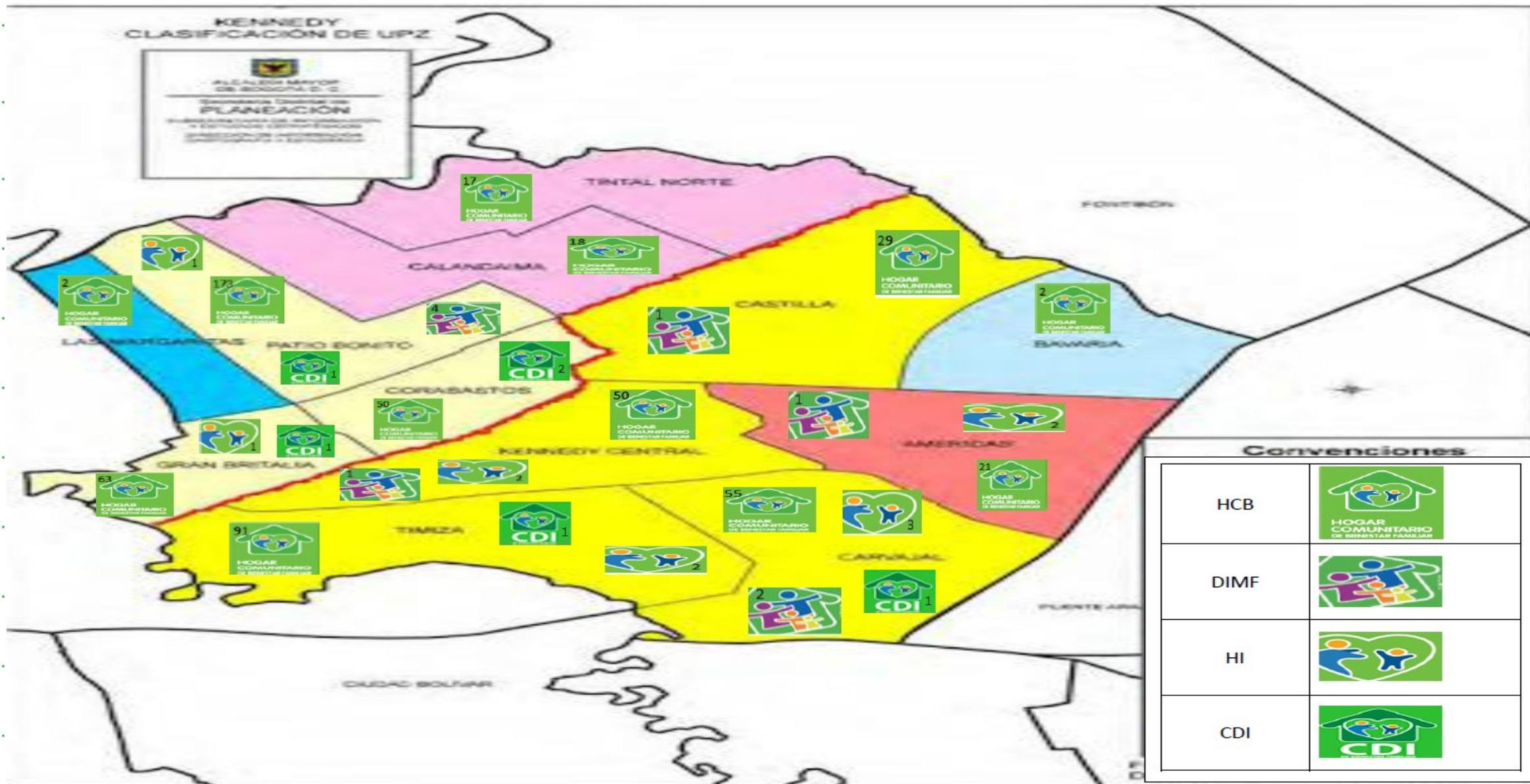
Fuente 2013-2018: Base Secretaría de Salud, Subdirección de Vigilancia Salud Pública, Subsistema (SIVIM) Bogotá D.C., Años 2013 – 2018.

OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL KENNEDY

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
Primera Infancia	612	13,690	29,421,941,026	584	12,981	17,451,439,592
Niñez y Adolescencia	0	200	91,095,325	0	0	0
Nutrición	0	0	0	0	0	0
Familias y Comunidades	0	0	0	0	0	0
Protección	59	342	2,098,250,176	56	321	1,298,724,622

Fuente: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>





ELABORACIÓN EQUIPO DE APOYO A LA SUPERVISIÓN CENTRO ZONAL KENNEDY



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Metodología empleada : Virtual

No de encuestas: 146

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 Atención 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

Modalidades De Atención 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).

Unidades de Servicio en Kennedy

SERVICIO	Unidades	Cupos	Usuarios	Unidades	Cupos
	Programadas	Programados	Programados	Ejecutados	Ejecutados
HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL INTEGRAL	11	2031	2031	11	1690
CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	1	270	270	1	270
CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL INTEGRAL	4	700	705	4	700
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR SIN ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	0	0	0	0	0
DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR INTEGRAL	10	2150	2150	10	2150
HCB FAMI-FAMILIAR TRADICIONAL	1	13	13	1	13
HCB TRADICIONAL- COMUNITARIO (T)	555	7770	7770	535	7472
HCB AGRUPADOS -INSTITUCIONAL TRADICIONAL	30	756	756	22	686
PROGRAMA Primera Infancia SUPERVISADOS POR LA REGIONAL BOGOTA	14	3360	3360	14	3360
TOTAL	630	17050	17050	598	16341

Talento Humano Primera Infancia

PERFIL	HI	CDI	DIMF
AGENTES EDUCATIVOS/DOCENTES	1 AGENTE EDUCATIVO POR CADA 10 Niños DE 6-12 MESES 1 AGENTE EDUCATIVO POR CADA 25 Niños DE 2-3 AÑOS 1 AGENTE EDUCATIVO POR CADA 30 Niños DE 3-5 AÑOS	1 AGENTE EDUCATIVO POR CADA 10 Niños DE 6-12 MESES 1 AGENTE EDUCATIVO POR 10 Niños DE 1-2 AÑOS 1 AGENTE EDUCATIVO POR CADA 20 Niños DE 2-5 AÑOS	1 POR GRUPO DE ATENCIÓN DE 50 USUARIOS
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1 POR CADA 90 Niños	1 POR CADA 200 Niños	1 POR CADA 300 USUARIOS
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	1 POR CADA 75 Niños	1 POR CADA 75 Niños	N.A
AUXILIAR PEDAGOGICO	1 POR CADA 50 Niños	1 POR CADA 50 Niños	1 POR CADA 50 Niños
COORDINADOR	1 POR CADA 90 Niños	1 POR CADA 200 Niños	1 POR CADA 300 USUARIOS
MANIPULADORES DE ALIMENTOS	1 POR CADA 50 Niños	1 POR CADA 50 Niños	N.A
OTRO /CUAL	1 PORFESIONAL POR UDS EN INCLUSION	1 PORFESIONAL POR UDS EN INCLUSION	N.A
PROFESIONAL PSICOSOCIAL	1 POR CADA 200 Niños	1 POR CADA 200 Niños	2 POR CADA 300 USUARIOS
PROFESIONALES EN SALUD Y EN NUTRICION	1 POR CADA 200 Niños Y Niñas	1 POR CADA 200 Niños Y Niñas	1 POR CADA 300 USUARIOS
TOTAL			





TALENTO HUMANO Primera Infancia

HCB TRADICIONAL FUNCIONAMIENTO	HCB AGRUPADA FUNCIONAMIENTO
535	49
TOTAL MADRES COMUNITARIAS	584

Primera Infancia

Logros:

- A pesar de la situación de emergencia sanitaria se ha evidenciado compromiso de los agentes educativos en el desarrollo de cada actividad propuesta para la continuidad en la atención.
- Aprovechamiento del tiempo libre por parte de los padres y Niños usuarios a través de actividades lúdicas, artísticas y deportivas, estructuradas dentro de la dinámica de atención.
- Entrega de las RPP(rationes para preparar) dando, cumpliendo a el cronograma establecido y los requisitos de bioseguridad.

Primera Infancia

Logros:

- Apropiación y continua mejora en 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.
- Cobertura en la atención de Niños y Niñas y familias en el tiempo de pandemia brindando complementos nutricionales y un adecuado uso del tiempo en familia.

Primera Infancia

Retos

- Fomentar el fortalecimiento de la corresponsabilidad de la familia, el estado en la garantía de los derechos de los Niños y Niñas.
- Incentivar las actividades lúdicas con Los Niños, Niñas y sus familias en pro de su bienestar.
- Fortalecer al interior de las dinámicas familiares la importancia del buen trato y los encuentros afectivos entre sus miembros.
- Seguir garantizando entrega de las Raciones Para Preparar (RPP- Raciones para preparar) permitiendo aporte nutricional en los Niños y Niñas usuarios.



Primera Infancia

Retos

- Necesidad de 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

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.

Niñez y Adolescencia

Retos:

- 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.

Niñez y Adolescencia

Logros:

- 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.

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.
- 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

FAMILIAS Y COMUNIDADES



FAMILIAS Y COMUNIDADES

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.
- La formulación de proyectos de atención y prevención desde los comités y mesas de la localidad (COLIA , Red del bien trato , RIAPI, Entornos Escolares , SPA, UAT, Seguimiento a casos de violencia) que beneficien a comunidades y familias dentro de lo local.

Familias y Comunidades

Logros:

- Trabajo articulado con las entidades del SNBF a fin de realizar diagnóstico de las familias en la localidad con el fin de estructurar Panorámica situacional y aportar a los componentes dentro del plan de desarrollo local.
- Con el consejo Red del Buen Trato y el Comité Local de Familias se ha trabajado el tema de prevención de violencias y atención a familias.
- Desde la el programa MI FAMILIA se han venido atendiendo grupos de familias de las unidades de servicio .

NUTRICIÓN

Nutrición

Logros:

- Acompañamiento a las familias en educación alimentaria, nutricional y en salud, a través de 9 mensajes claves de la Estrategia Mis Manos te enseñan, desarrollada por las entidades que operan las modalidades de atención.
- Articulación entre ICBF CZ KENNEDY, EAS y Secretaria de Salud, para el logro de las atenciones en salud, a fin de prevenir enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes de la infancia.

Nutrición

Retos:

La atención efectiva de todos los Niños y Niñas, desde el sistema de salud, para el logro de la Valoración Integral en Salud.

PROTECCIÓN

Protección

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
- Realizar 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.

Protección

Retos:

- Continuar desde el SNBF, la asistencia técnica para con los agentes e instituciones que pertenecen al mismo a nivel local en aras del fortalecimiento de la ley 1098 y las políticas públicas que convergen para la misionalidad y la atención de la población objetivo.

Protección

Logros:

- Los equipos de las Defensorías de Familia del Centro Zonal Kennedy , 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 a pesar de la situación de Covid- 19
- 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



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

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 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

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, 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,
- 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 y los agentes pertenecientes al SNBF.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	<ul style="list-style-type: none"> *Diligencias Administrativas *Servicio al ciudadano *Custodia y cuidado Personal 	4.862	Entre el 1 de Enero al 31 de diciembre de 2019 el Centro Zonal Kennedy atendió un total de 4.862 Derechos de Petición dando respuesta a los peticionarios en términos de oportunidad.
	*Solicitud de copias		
	*Alimentos		
Quejas	*Maltrato al Ciudadano	78	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de las QUEJAS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones		
	*Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación de Servicios).		
Reclamos	*Maltrato a Niñas, Niños y Adolescentes.	125	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de los RECLAMOS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*Incumplimiento de obligaciones.		
	*Incumplimiento en calidad de producto servicio.		
Sugerencias	*Procesos y Procedimientos de los Servicios, modalidades y tramites del ICBF.	8	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de las SUGERENCIAS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*Felicitaciones y agradecimientos.		
	*Infraestructura y Tecnología.		

Tipo	Principales motivos	2020-Enero-Junio	Oportunidad Respuesta
Peticiones	*Diligencias Administrativas *Servicio al ciudadano *Custodia y cuidado Personal	1.199	Entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2020 el Centro Zonal Kennedy atendió un total de 1.199 Derechos de Petición dando respuesta a los peticionarios en términos de oportunidad.
	*Actas Complementarias		
	*Alimentos		
Quejas	*Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso.	35	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de las QUEJAS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*Maltrato al Ciudadano		
	*Omisión o extralimitación de deberes o funciones.		
Reclamos	*Incumplimiento de Obligaciones Contractuales.	70	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de los RECLAMOS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes.		
	*Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes.		
Sugerencias	*Felicitaciones y agradecimientos.	3	En un termino de 15 días hábiles se dio respuesta de fondo al 100% de las SUGERENCIAS que ingresaron al Centro Zonal Kennedy durante el año 2019.
	*. Procesos y Procedimientos de los Servicios, modalidades y tramites del ICBF.		



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 .

PREGUNTAS



9. Canales de Atención



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia





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
- 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...



10. Evaluación



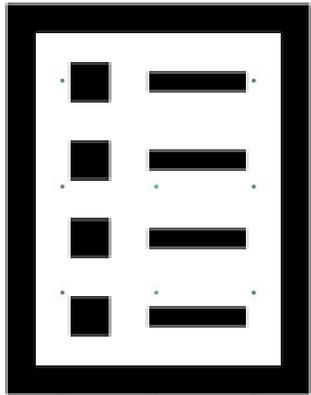
El futuro
es de todos

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**