



MESA PÚBLICA REGIONAL BOGOTÁ CENTRO ESPECIALIZADO REVIVIR

Coordinadora
Angelica Maria Garcia Zuluaga



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

Agenda

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



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA



HIMNOS DE COLOMBIA Y BOGOTÁ



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



BIENESTAR FAMILIAR

PÚBLICA



2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



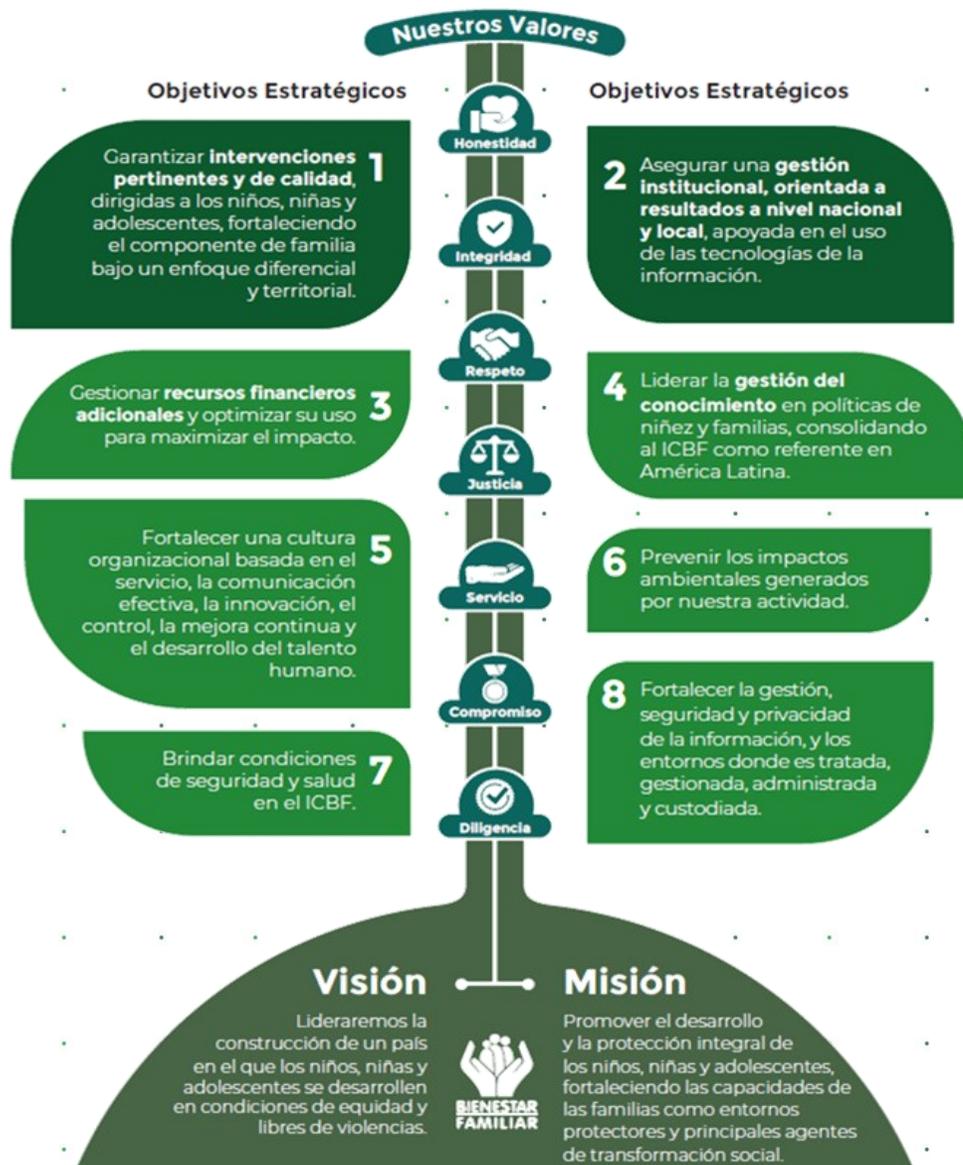
El futuro
es de todos

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:

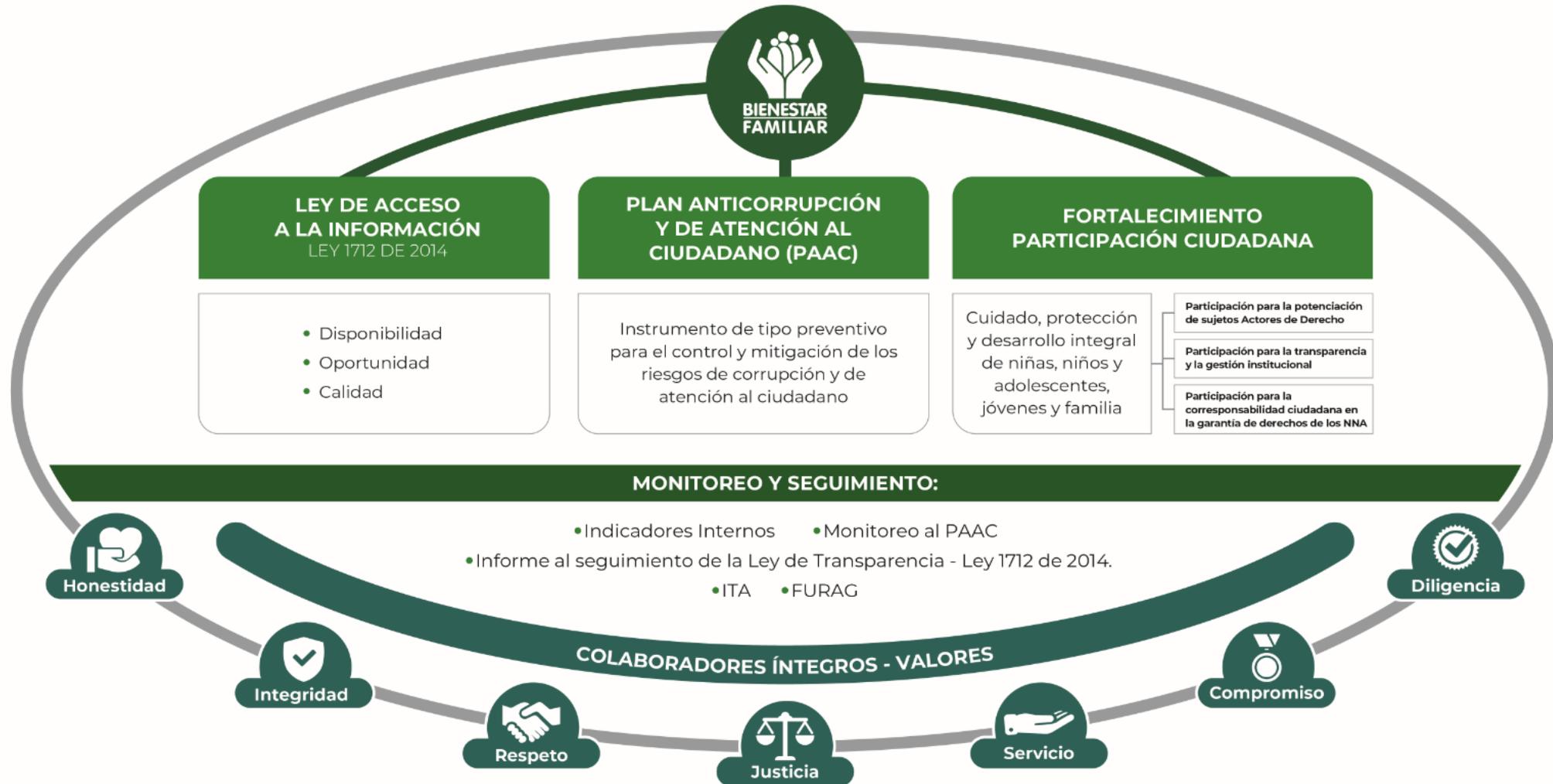
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

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”*

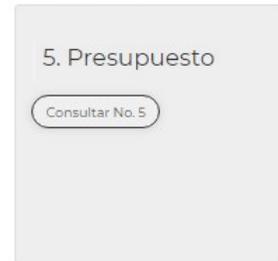
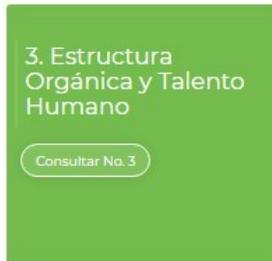
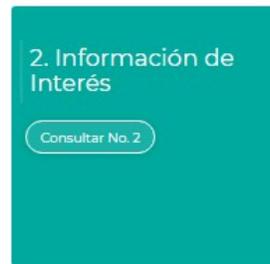
Ley 1952 de 2019

- 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

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *

¿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.



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:

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.



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

1. Eco Sistema Pedagógico y Educativo

2. Prevención de violencias

1. Ecosistema Pedagógico y Educativo

LOGROS:

- Capacitación de los clientes internos (funcionarios), a través de la escuela ICBF en temas de transparencia, código de infancia y adolescencia, derechos de niños, niñas y adolescentes, entre otros.
- Participación de los clientes internos (funcionarios), a través de asistencia a diplomados y cursos certificados en temas de ESCNNA.
- Interacción y seguimiento de los equipos interdisciplinarios de las defensorías de familia con los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo medida de protección institucional a través de herramientas como Teams, Whatsapp , entre otras.

2. Prevención de violencias

LOGROS:

Desde el CE Revivir se maneja el tema de prevención de violencia en de la siguiente forma:

- Capacitación y sensibilización a funcionarios sobre la prevención de violencias a través de Grupos de Estudio y Trabajo y participación en diplomados o cursos virtuales.
- Atención integral y articulación con entidades del SNBF desde el área de denuncias, asistencia y asesoría a la familia y a la niñez y defensorías de familia en los casos donde se evidencia inobservancia, amenaza o vulneración de derechos.
- Sensibilización a las familias atendidas desde las diferentes áreas del Centro Especializado sobre la prevención de violencias en el momento de valoraciones, intervenciones o seguimientos.
- Participación en operativos de ESCNNA y atención inmediata a los niños, niñas y adolescentes.



3. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



CENTRO ESPECIALIZADO REVIVIR

Ubicado en la localidad de Teusaquillo, Barrio
Salitre - Greco

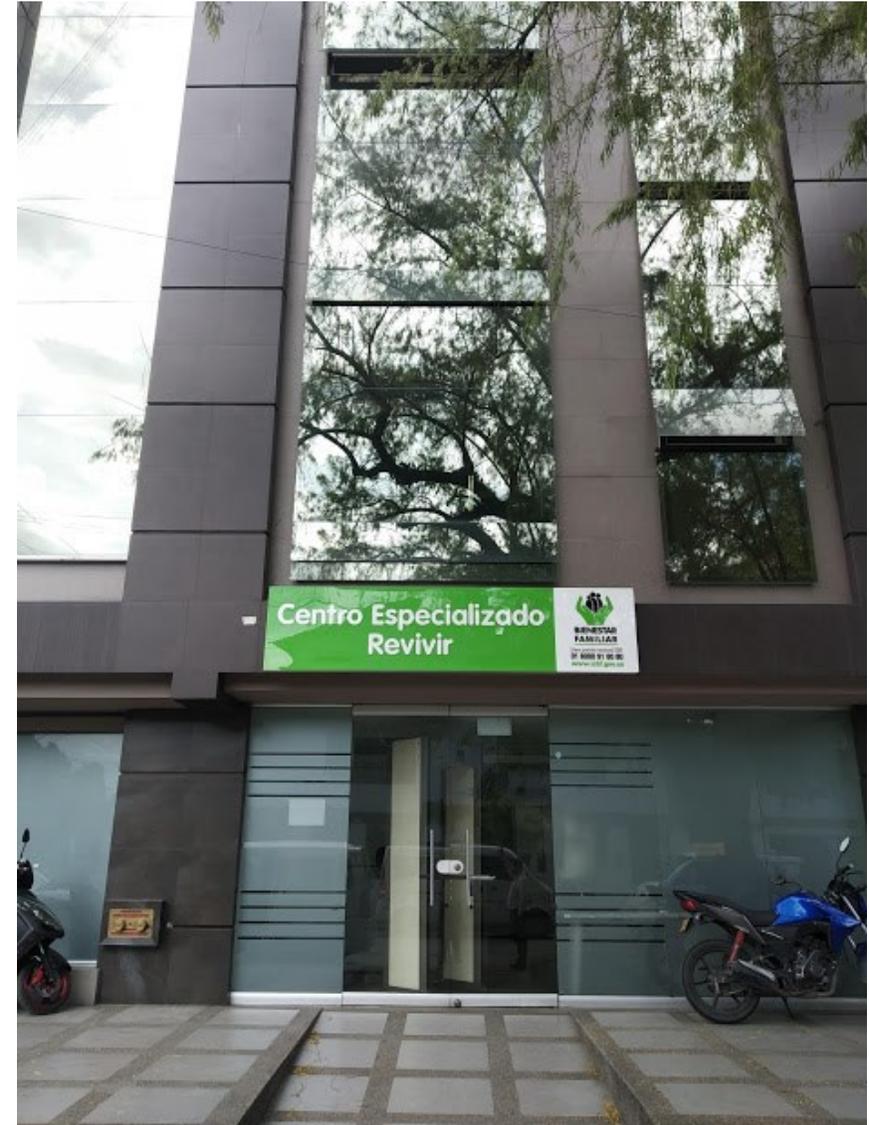
Carrera 53 No 66 C -45

Tel: 3241900 Ext. 149027

Atención 24/7, todos los días del año.

Áreas:

- Central de denuncias
- Defensorías de familia rotativas
- Asistencia y asesoría a la familia y niñez
- Defensorías de familia asignadas a las IAPAS



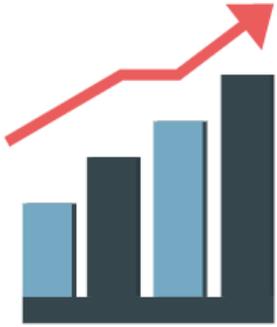
CENTRO ESPECIALIZADO REVIVIR



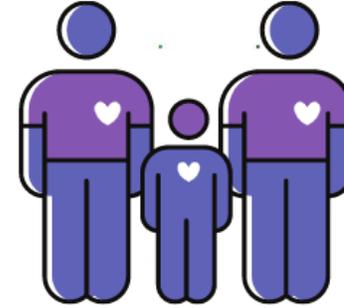
Municipios de influencia	Bogotá D.C.	
Funcionarios	Dic - 2019	Agosto – 2020
Personal de Planta	67	66
Contratistas	26	26
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	590.427	1.193.627	7.743.995
Población Sisbén Por Debajo del Corte	147.211	578.622	4.425.943

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOGOTÁ



20 LOCALIDADES
117 UPZ



HOGARES 2018
2.446.244



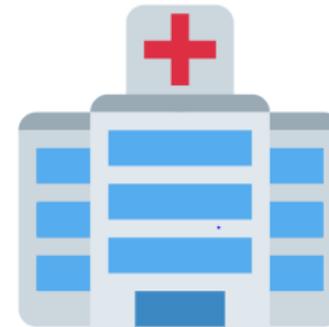
7.019.847
HABITANTES -2018



2.242
INS. EDUCATIVAS



VIVIENDAS 2018
2.294.811



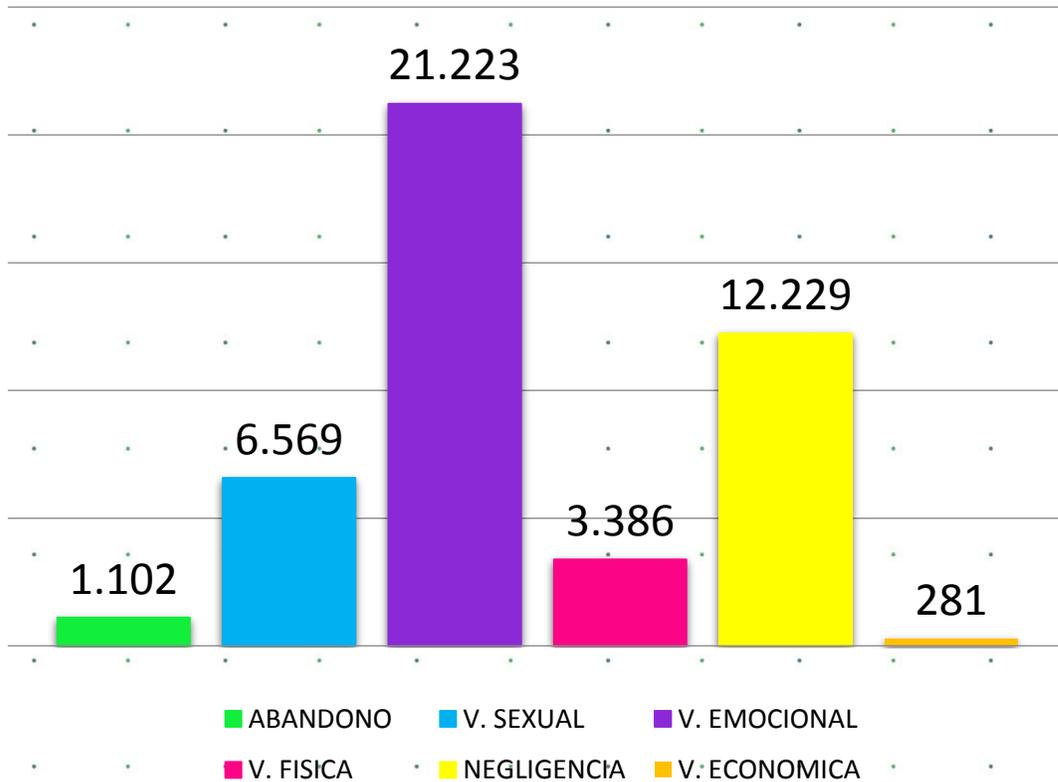
22 HOSPITALES
PUBLICOS



**BIENESTAR
FAMILIAR**

FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOGOTÁ

REPORTE VIOLENCIA HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 2019



Reportes de Amenaza y Vulneración de Derechos, bajo el motivo de petición Violencia física, psicológica y/o negligencia



Solicitudes de restablecimiento de derechos por violencia sexual



OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ESPECIALIZADO REVIVIR

Dirección de Planeación y Control de Gestión REPORTE DE EJECUCIÓN DE METAS SOCIALES Y FINANCIERAS, corte a 31 de julio 2020					PROGRAMACIÓN VIGENTE				ATENCIÓN CONSOLIDADA CORTE A JULIO Aplicando criterios de consolidación			
					Registro Regional aprobado por área misional				Consolidado de atención			
Misional	Regional atención	CZ	Servicio	Nombre	Unidades Programadas	Cupos Programados	Usuarios Programados	Programación vigente	Unidades	Cupos	Usuarios	Total Obligado
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	CENTRO DE EMERGENCIA	UBICACION INICIAL	5	294	10.584	4.642.090.128	5	209	2.368	2.541.353.782
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERVENCIÓN DE APOYO - APOYO PSICOLOGICO ESPECIALIZADO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL DENTRO Y FUERA DEL CONFLICTO ARMADO	APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	-	-	2.424	6.558.565.950	-	-	5.095	3.935.139.570
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	4	11	22	132.866.019	4	11	27	76.498.565
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERNADO VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	26	1.337	2.674	18.786.284.691	26	1.307	2.759	11.215.904.197
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERNADO - DISCAPACIDAD MENTAL COGNITIVA	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	16	1.081	2.162	17.089.364.460	16	949	1.990	10.074.112.007
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERNADO - DISCAPACIDAD MENTAL PSICOSOCIAL	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	9	461	922	8.904.762.876	8	423	811	5.118.016.096
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERNADO - GESTANTES Y/O EN PERIODO DE LACTANCIA	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	5	187	374	2.607.655.025	5	186	389	1.547.872.632
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	CASA HOGAR - VULNERACIÓN	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	5	34	68	354.852.872	5	33	69	209.724.478
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	INTERNADO VULNERACIÓN DE 0 A 8 AÑOS	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	3	306	612	4.469.326.562	3	289	618	2.581.619.174
PROTECCIÓN	BOGOTA	CZ REVIVIR	CASA UNIVERSITARIA	VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	2	36	36	541.325.436	2	35	35	322.061.388
TOTAL					75	3.747	19.878	64.087.094.019	74	3.442	14.161	37.622.301.889



Protección



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PROTECCIÓN

Logros:

- Se brindó atención oportuna de a niños, niñas y adolescentes con vulneración y amenaza de Derechos.
- Se cumplió con los términos establecidos para atención de 11.622 reportes de amenaza y/o vulneración de derechos y solicitudes de restablecimiento de derechos.
- Se garantizó la atención de la defensoría fija, especializada en casos de violencia sexual direccionadas los fines de semana al Centro Especializado Revivir.
- Se garantizó la verificación inmediata de los casos reportados por las entidades de salud.
- Se logró mantener los indicadores de protección en estado óptimo durante todo el 2019.
- Se mantuvo la organización de las 9 Defensorías de Familia rotativas y sus equipos interdisciplinarios completos (Defensor, Trabajara Social, Psicóloga y asistencia)

PROTECCIÓN

Logros:

- Se realizó seguimiento exhaustivo a las Defensorías de Familia IAPAS. Garantizando toma de medidas en términos de ley, comités consultivos, estudios de casos, seguimientos, revisión de las Historias de atención que ingresan y son trasladadas, artículo 105. Evitando pérdidas de competencia y represamiento de casos.
- Se logró mantener el área de Asistencia y asesoría a la niñez y las Familias con 3 profesionales para todas las localidades de Bogotá. Así, solo llegan a las Defensorías de Familia los casos que ameritan un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

PROTECCIÓN

Retos:

- Garantizar la Bioseguridad de los profesionales del área verificaciones de reportes de amenaza y/o Vulneración, garantizando la entrega de elementos de protección personal, 1 vehículo para cada uno, no realizar trabajo en campo en las localidades en cuarentena obligatoria y/o alerta naranja, sensibilizar frecuentemente a la importancia del autocuidado y realizar 50% de trabajo en campo y 50% de trabajo en casa.
- Lograr prestar el servicio con 1 Defensoría de Familia en cada turno para dar cumplimiento al protocolo de Bioseguridad y no sobrepasar el aforo aprobado para el Centro Especializado.
- Mejorar la medición del indicador M5-PM2-01 “Porcentaje de Solicitudes de Restablecimiento de Derechos con Trámite por Parte de la Autoridad Administrativa” ha estado adecuado antes del 31 de diciembre del 2020.
- Mantener la prestación del servicio garantizando el cumplimiento del protocolo de Bioseguridad y el modelo aprobado para el Centro Especializado Revivir.

PROTECCIÓN

Retos:

- Continuar brindando atención oportuna a los niños, niñas y adolescentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana que llegan al Centro Especializado Revivir. No es un reto es el deber ser.
- Propender que los equipos interdisciplinarios de las defensorías de familia estén completos. Siempre hemos estado completos .
- Solicitar profesionales del área de nutrición para lograr suplir la prestación del servicio las 24 horas del día los 7 días a la semana ya que actualmente solo se cuenta con esta valoración en algunos casos y no se da cumplimiento a la normatividad.
- Movilizar la atención de los procesos de reportes de amenaza y/o vulneración de derechos que se encuentran represados por la emergencia del COVID-19.
- Aumentar el número de profesionales psicosociales para el área de Denuncias, dado que en la actualidad solo hay 13 y el equipo siempre estuvo conformado por 20 a 25 profesionales para toda la ciudad.



4. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

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

Logros:

- Se disminuyó un 95% el número de quejas presentadas por los usuarios por motivo de "Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones" a comparación del 2018 que se recibieron un total del 59 peticiones.
- Se disminuyó un 100% el número de reclamos presentados por los usuarios por Incumplimiento de Obligaciones a comparación del 2018 que se recibieron un total de 34 peticiones.
- Se pudo mantener la medición de los indicadores de servicio y atención en estado óptimo durante todo el 2019.

Retos:

- Garantizar el mejor servicio a nuestros usuarios con calidad y respeto.
- Prestar con prontitud y oportunidad la atención a nuestros usuarios.
- Seguir cumpliendo con términos de ley en cuando la respuesta de derechos de petición de información y orientación con trámite, quejas, reclamos y sugerencias. (QRS- 15 días / IOT-15 días / entre autoridades y documentos - 10 días / Consulta - 30 días)

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

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitud de Copias	233	100%
	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	84	100%
	Diligencias Administrativas	41	100%
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	18	100%
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	14	100%
	Maltrato al Ciudadano	13	100%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	7	100%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	6	100%
	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	6	100%
Sugerencias	Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF	4	100%
	Infraestructura física y tecnológica	3	100%
	Felicitaciones y Agradecimientos	1	100%

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

Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Solicitud de Copias	111	97%
	Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	62	98%
	Diligencias Administrativas	27	98%
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	15	98%
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	6	100%
	Maltrato al Ciudadano	9	99%
Reclamos	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	4	100%
	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	1	100%
Sugerencias	Infraestructura física y tecnológica	3	100%



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

La aplicación de las encuestas fue virtual y física, y los equipos psicosociales de AAFN y de las IAPAS fueron quienes realizaron la aplicación a la ciudadanía.

- **No de encuestas: 51**
- **Tema elegido por las partes interesadas**
Violencias contra los niños, niñas y adolescentes



6. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

*AUDIENCIA VIRTUAL- PANEL DE EXPERTOS

- Se realizara un panel de expertos, donde el moderador realizara rondas de preguntas a los panelistas.
- Las preguntas del público se realizaran a través del chat y un grupo de profesionales las recopilará y entregará al moderador para realizarlas a los ponentes.

PANEL DE EXPERTOS

MODERADORA:

- Monica del Pilar Bustos – Defensora de Familia/ICBF

PANELISTAS

- Isabel Cuadros Ferré- Psiquiatra y directora Asociación Afecto
- Andres Camilo Cépeda – Cofundador Fundación Apapacho
 - Martha Elena Correal – Gerente Aldeas Infantiles



7. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

**Durante la mesa pública realizada en el
año 2019 se quedaron compromisos**

PREGUNTAS

10 minutos - formulación



8. 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
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

Página web: www.icbf.gov.co

- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...



9. Evaluación



El futuro
es de todos

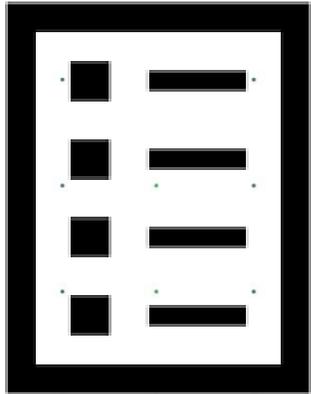
Gobierno
de Colombia



**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**