



Mesa Pública Centro Zonal Tunjuelito

Coordinadora:
Dra. Esperanza Borja



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

Agenda

1. Instalación.
Himno de Colombia.
Himno de Bogotá.
2. Contextualización Institucional.
Participación, transparencia institucional y Ley Anticorrupción.
3. Metodología desarrollo Mesa Pública.
4. Diagnóstico - Centro Zonal Tunjuelito.
5. Temática Consulta previa: Violencias hacia NNA.
Articulación Institucional.
6. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
7. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior.
8. Canales y medios atención a la ciudadanía e informe PQRS.
9. Evaluación de la Mesa Pública.
10. Cierre.

COMPROMISOS DE PARTICIPACION EN LA M.P.



- **Respeto:** por los participantes, expositores y ciudadanos.
- **Preguntas:** al finalizar la exposición que deben ser escritas en el chat de la reunión.
- **Participación:** para participar deben levantar la mano, en la opción digital y el moderador otorgará la intervención del participante, teniendo en cuenta el orden con que lo hizo. (Se tendrán 2 moderadores, los cuales estarán pendientes del proceso).



1. Instalación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

1. HIMNO DE COLOMBIA



2. HIMNO DE ICBF





2. Contextualización

Institucional Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

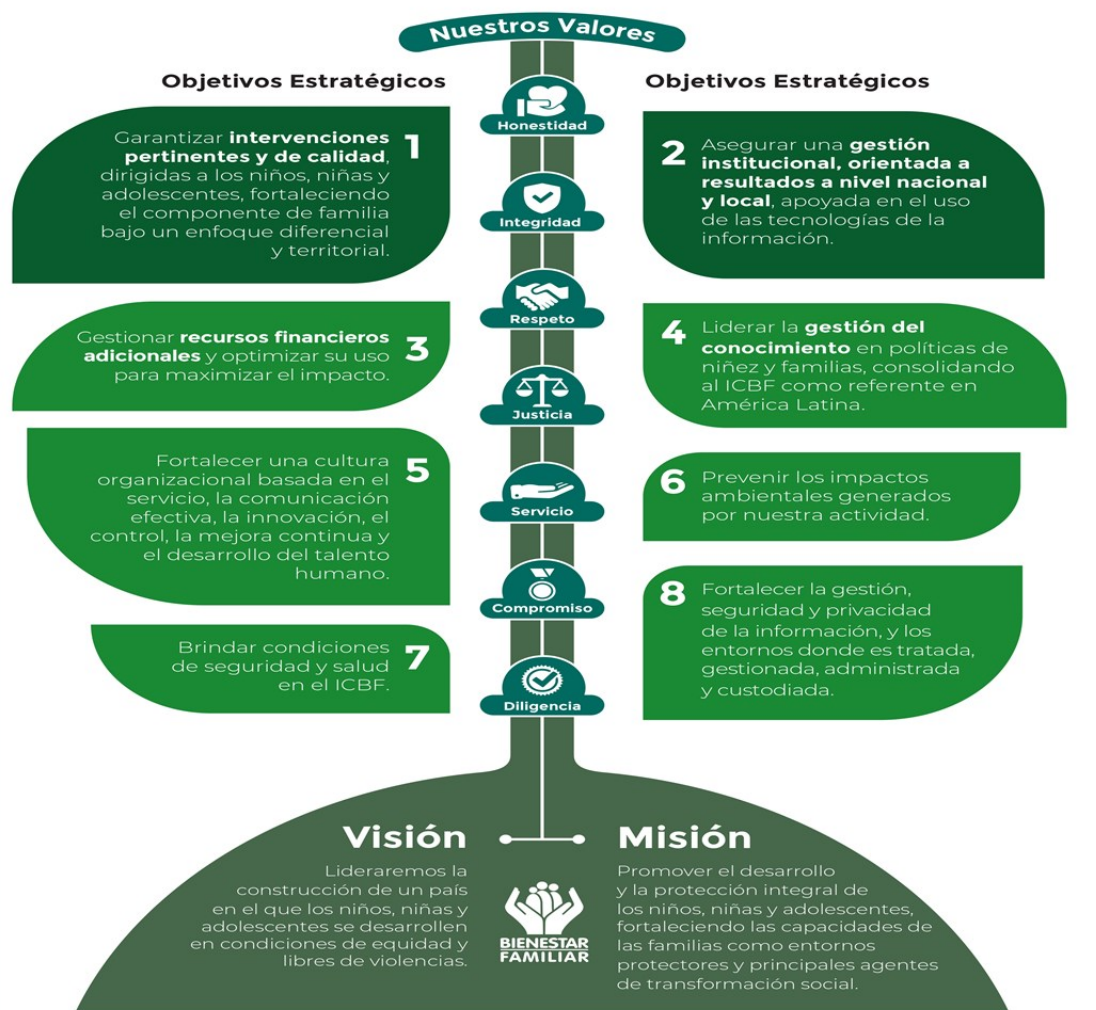


**BIENESTAR
FAMILIAR**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



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.

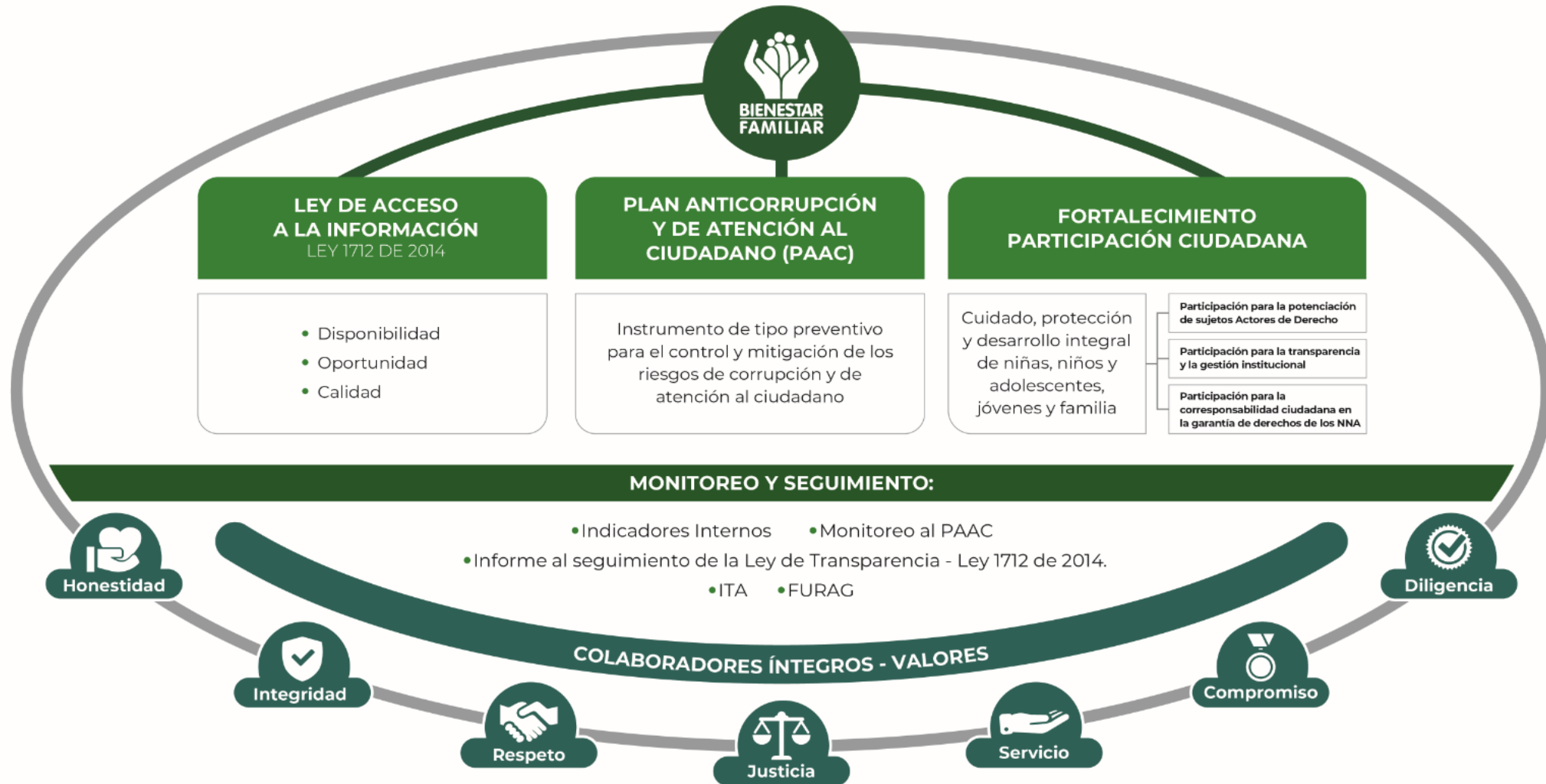
Visión

- 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”*

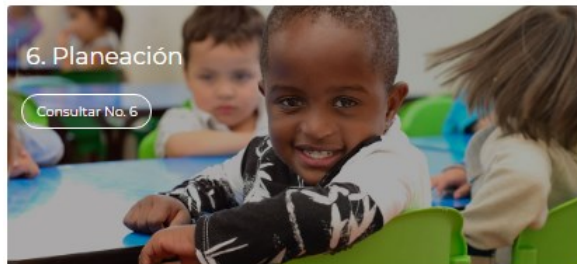
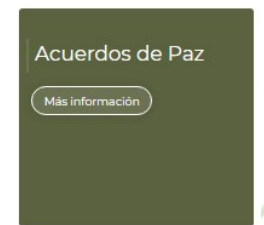
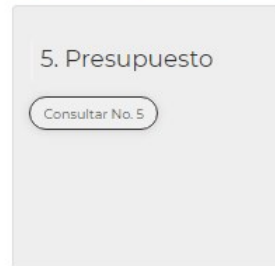
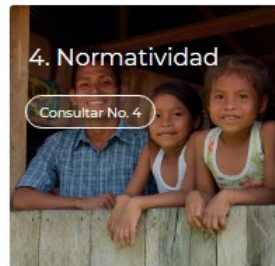
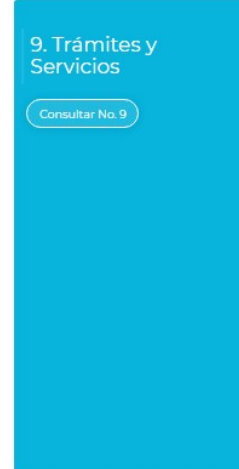
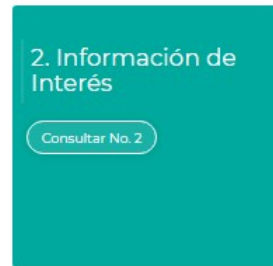
Ley 1952 de 2019

- 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

RENDICION DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ *



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.



3. Metodología



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

QUE ES LA MESA PÚBLICA



- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y **comunicación de doble vía** 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.

Mesas Públicas

OBJETIVO:

Proceso de **Rendición Pública de Cuentas** y **Mesas Públicas sobre la gestión de la Entidad** en los temas definidos como de interés para la sociedad; y realizar el **seguimiento a los compromisos derivados**



ASPECTOS METODOLOGICOS PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA



MEDIO: AUDIENCIA VIRTUAL VÍA TEAMS

- ❖ Círculo de Historia.
- ❖ Jornada de Aprendizaje.
- ❖ Conversatorio con Experto.

Cronogramas de Ejecución de las MP

| Mes | Fecha | Centro Zonal | Temas de Interés de las Partes Interesadas |
|--------|-------|---------------------|---|
| | 4 | FONTIBON | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| Agosto | 11 | USME | Aprovechamiento del tiempo libre en adolescentes |
| | 13 | ENGATIVA | Bienestarina Mas y otros alimentos de AVN |
| | 14 | CIUDAD BOLÍVAR | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 20 | CESPA | Sistema de Responsabilidad Penal del Adolescente |
| | 21 | RAFAEL UIRIBE URIBE | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 24 | USAQUEN | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 28 | BOSA | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |

Cronogramas de Ejecución de las MP

| Mes | Fecha | Centro Zonal | Temas de Interés de las Partes Interesadas |
|------------|-------|----------------|---|
| | 3 | SAN CRISTOBAL | Aprovechamiento de Tiempo Libre en Adolescentes |
| Septiembre | 11 | REVIVIR | Violencia Contra NNA |
| | 16 | BARRIOS UNIDOS | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 18 | SUBA | Aprovechamiento de Tiempo Libre en Adolescentes |
| | 23 | SANTA FÉ | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 24 | TUNJUELITO | Maltrato Infantil |
| | 25 | KENNEDY | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |
| | 29 | CREER | Aprovechamiento de Tiempo Libre en Adolescentes |
| | 30 | MARTIRES | Atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia |



4. Diagnóstico



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



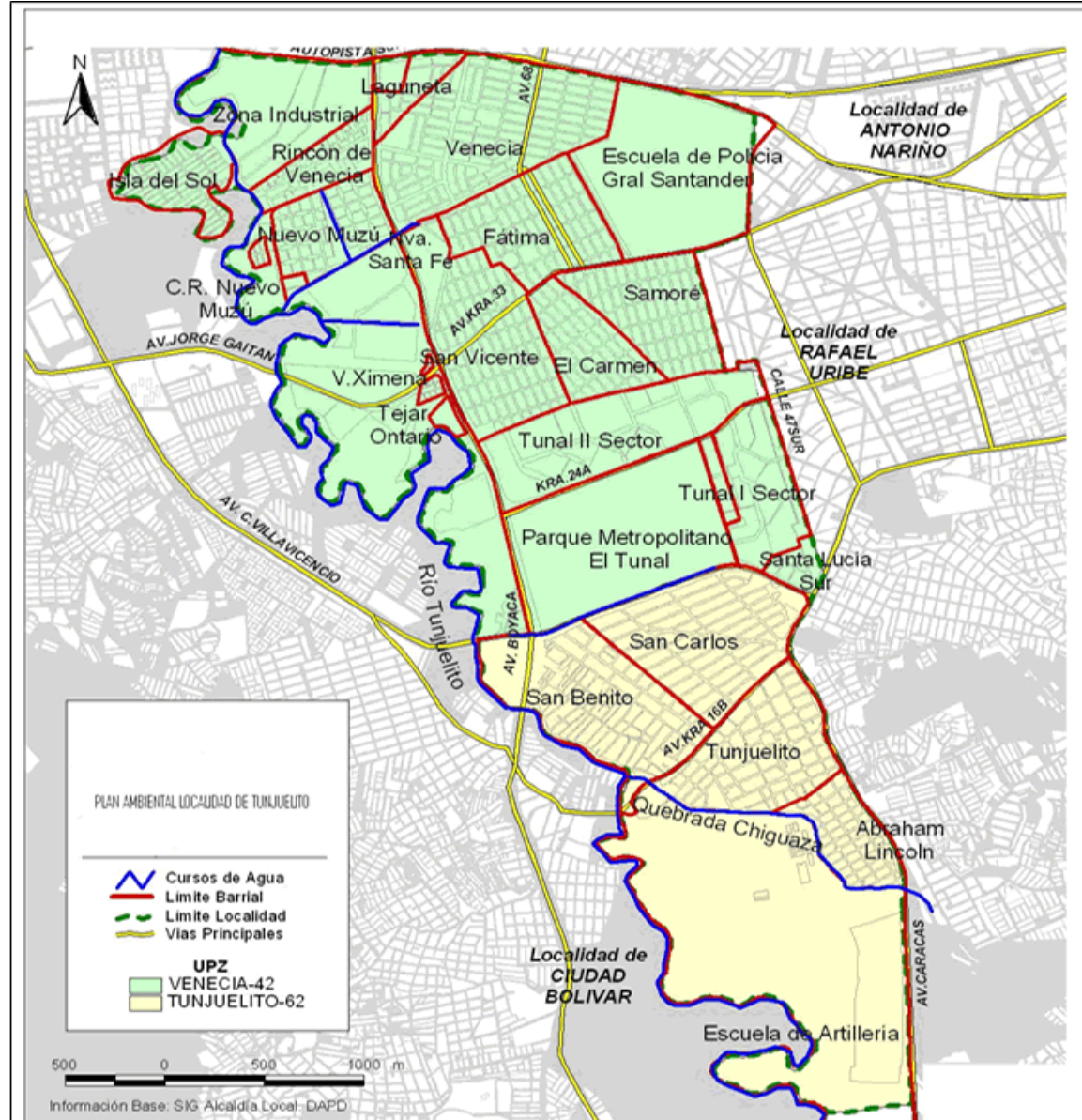
**BIENESTAR
FAMILIAR**

CENTRO ZONAL TUNJUELITO



- Ubicación: Carrera 19 A No. 56 – 08 Sur Barrio San Carlos, Bogotá D.C.
- Teléfono: 437 76 30, Ext. 128000 al 128023
- Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- www.icbf.gov.co

DIVISION POLITICO ADMINISTRATIVA LOCALIDAD DE TUNJUELITO



CENTRO ZONAL TUNJUELITO



| Funcionarios | Dic - 2019 | Julio – 2020 |
|--------------------|------------|--------------|
| Personal de Planta | 30 | 38 |
| Contratistas | 10 | 10 |
| Total | 40 | 48 |

| Cifras poblacionales | Primera Infancia (0 - 5 años) | Niñez y Adolescencia (6- 13 años) | Total población |
|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Proyección de población 2019- DANE | 18,304 | 24,626 | 42,930 |

CENTRO ZONAL TUNJUELITO



PRIMERA INFANCIA

HCB

TRADICIONAL 108 UDS
AGRUPADO 3 UDS

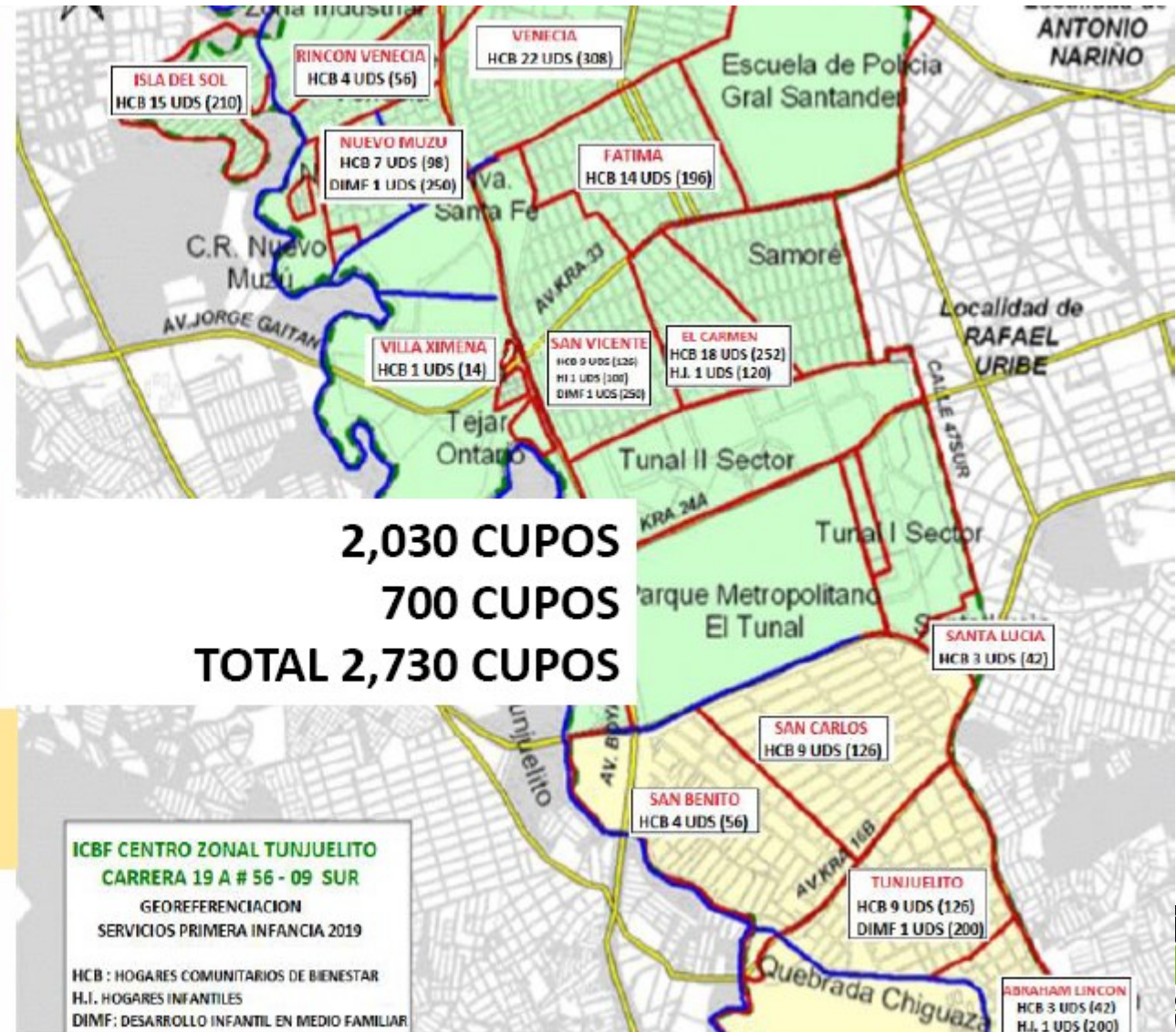
CUPOS CONTRATADOS
1.610

H.I. 3 UDS

CUPOS CONTRATADOS
420

D.I.M.F. 3 UDS

CUPOS CONTRATADOS
700



ICBF EN EL MARCO DEL COVID-19

ICBF ha puesto a los niños, niñas en el centro de tres pilares:



3. ¿QUÉ ES LA SEGURIDAD ALIMENTARIA?



1. Seguridad Alimentaria

Política pública de seguridad alimentaria: Construyendo Ciudadanía Alimentaria 2019-2031 tiene como objetivo "Superar de manera progresiva la inseguridad alimentaria y la malnutrición en los habitantes de Distrito Capital al 2031".

La SAN es un derecho, porque los alimentos son "un bien público" que no debe ser afectado por el mercado, de la manera como sucede hoy. El logro del DSAN implica no solo el logro de un derecho sino el logro de un conjunto de derechos que requiere afectar todas las esferas del desarrollo económico social para el logro de "un bien común" el derecho a no tener hambre.. OBSAN -UN

Determinantes sociales - modelo conceptual

Ámbito estructural

- Tendencias socioeconómicas de la población estudiada
- Distribución de la población con diferencias territoriales
- Distribución de la población por curso de vida, nivel de riqueza, sexo y grupo étnico.
- Condiciones del mercado laboral

Ámbito intermedio

- Composición familiar
- Entorno
- Nivel educativo
- Saneamiento básico
- Calidad del agua
- Características de las viviendas
- Seguridad alimentaria en los hogares
- Cambio en hábitos alimentarios

Ámbito singular

- Ingesta de alimentos
- Actividad Física - Sedentarismo
- Uso de Servicios de Salud
- Patrones de Lactancia Materna
- Alimentación Complementaria

Situación Nutricional

- Antropometría
- Vitaminas y Minerales

Curso de vida y territorio

OBJETIVO GENERAL

Superar de manera progresiva la inseguridad alimentaria y la malnutrición en los habitantes de Distrito Capital al 2031.

Objetivos específicos

Incidir progresivamente en las situaciones de inequidad económica y social que afectan la seguridad y la soberanía alimentaria y nutricional de los habitantes de Bogotá D.C.

Consolidar el Sistema de Abastecimiento y Distribución de Alimentos saludables (SADA), con una perspectiva Bogotá – Región.

Incentivar el consumo responsable de alimentos saludables, así como de prácticas de alimentación, nutrición y actividad física adecuadas para los diferentes momentos y entornos del curso de vida de los habitantes del Distrito Capital.

SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL

COMPOSICIÓN CANASTA NUTRICIONAL

CONTINGENCIA COVID 19 RPP

#Mis Manos
Te Enseñan

Experiencias de cuidado
y crianza en el hogar
en tiempos de Coronavirus



GRUPO DE EDAD

6 meses a 5 años

| Alimento | Peso |
|--|---------|
| Arroz blanco | 1000 g |
| Pastas alimenticias enriquecidas | 1000 g |
| Avena en hojuelas | 500 g |
| Harina de trigo | 500 g |
| Harina de maíz | 500 g |
| Leche de vaca entera en polvo | 1800 g |
| Atún en agua | 525 g |
| Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades) | 1650 g |
| Frijol | 1000 g |
| Bienestarina Más | 900 g* |
| Aceite de girasol o maíz o soya | 1000 cc |



Mujeres gestantes

y madres en periodo de lactancia

| Alimento | Peso |
|--|---------|
| Arroz blanco | 1500 g |
| Pastas alimenticias enriquecidas | 1500 g |
| Harina de maíz | 2000 g |
| Harina de trigo | 1000 g |
| Leche de vaca entera en polvo | 2700 g |
| Atún en agua | 1050 g |
| Huevo de gallina (1 cubeta de 30 unidades) | 1650 g |
| Frijol | 1000 g |
| Lenteja | 1000 g |
| Alimento de Alto Valor Nutricional** | 900 g |
| Aceite de girasol o maíz o soya | 1000 cc |
| Panela | 1000 g |

SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL

ENTREGA DE RACIONES PARA PREPARAR A AGOSTO 2020

Hogar
Comunitario

5.936

Hogar
Infantil

2.520

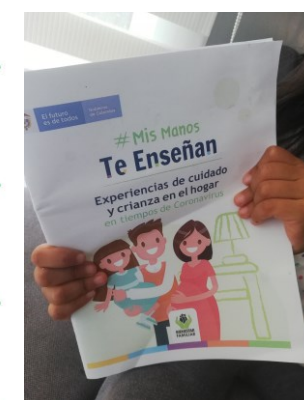
Desarrollo Infantil
Medio Familiar

4.200

12.656

2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

• LOGROS



Se han propiciado espacios importantes, en los cuales el ICBF, ha implementado material pedagógico, como lo es la cartilla Mis Manos Te Enseñan, infografías y kit pedagógico.

Por parte del **Centro Zonal Tunjuelito** se ha logrado articulación con NIDOS-IDARTE, escuelas virtuales de aprendizaje para el talento humano de las EAS.

Se ha dado seguimiento a las herramientas digitales como lo es la plataforma SPES, donde por parte de las **4 EAS**, adscritas al **Centro Zonal Tunjuelito** han propiciado dicho acompañamiento telefónico a **1537 de 2562 familias beneficiarias** y beneficiarios de las modalidades de Atención Comunitaria, Institucional y Familiar, servicios HCB-HCB AGRUPADO-HOGARES INFANTILES Y DIMF, de manera mensual a partir del inicio de la contingencia hasta la fecha.

3. Prevención de Violencias

LOGROS

En el año 2019 el **Centro Zonal Tunjuelito** recibió más de **502 casos** por diferentes tipos de violencia (física, psicológica, negligencia, violencia sexual, convivencia educativa) de los cuales a la fecha **354** fueron tramitados y cerrados, los restantes están siendo abordados por las defensorías del Centro Zonal.

En el 2020 llevamos al 30 de junio un total de **142 casos** por los mismo motivos de los cuales **85 solicitudes** han sido tramitadas y cerradas por los despachos, los restantes están siendo atendidos por las defensorías.



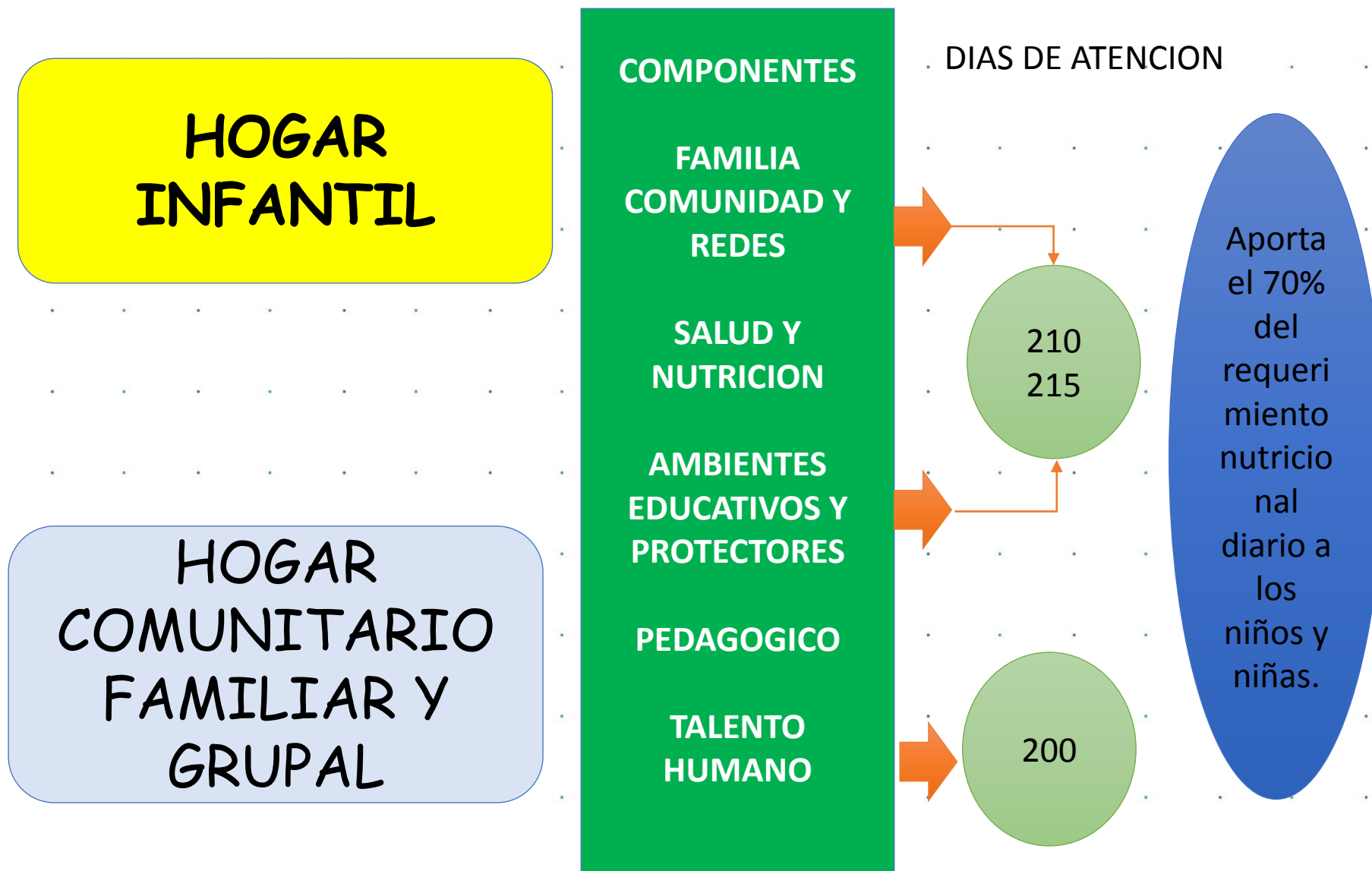
3. Prevención de Violencias

LOGROS

Durante la emergencia sanitaria por medio de los acompañamientos telefónicos, que recibe cada usuario por parte del talento humano de las **4 EAS** adscritas al **Centro Zonal Tunjuelito**, y del reporte en las llamadas estratégicas por parte de la Dirección de la Primera Infancia del ICBF, de los **1.232 beneficiarios** que se tienen a cargo, en nuestros servicios de atención, se ha detectado **1 caso** de víctima de violencias, en el Barrio ISLA DEL SOL. Ningún otro caso en nuestra localidad.



PRIMERA INFANCIA



PRIMERA INFANCIA

SERVICIO
GRATUITO

PUNTAJE
SISBEN ≤ 57.21

INGRESOS
FAMILIARES
INFERIORES A 1,5
SMLV

GRUPO DE
ATENCIÓN



Niños y niñas 6 meses – 5 años

Coordinador
Pedagógico

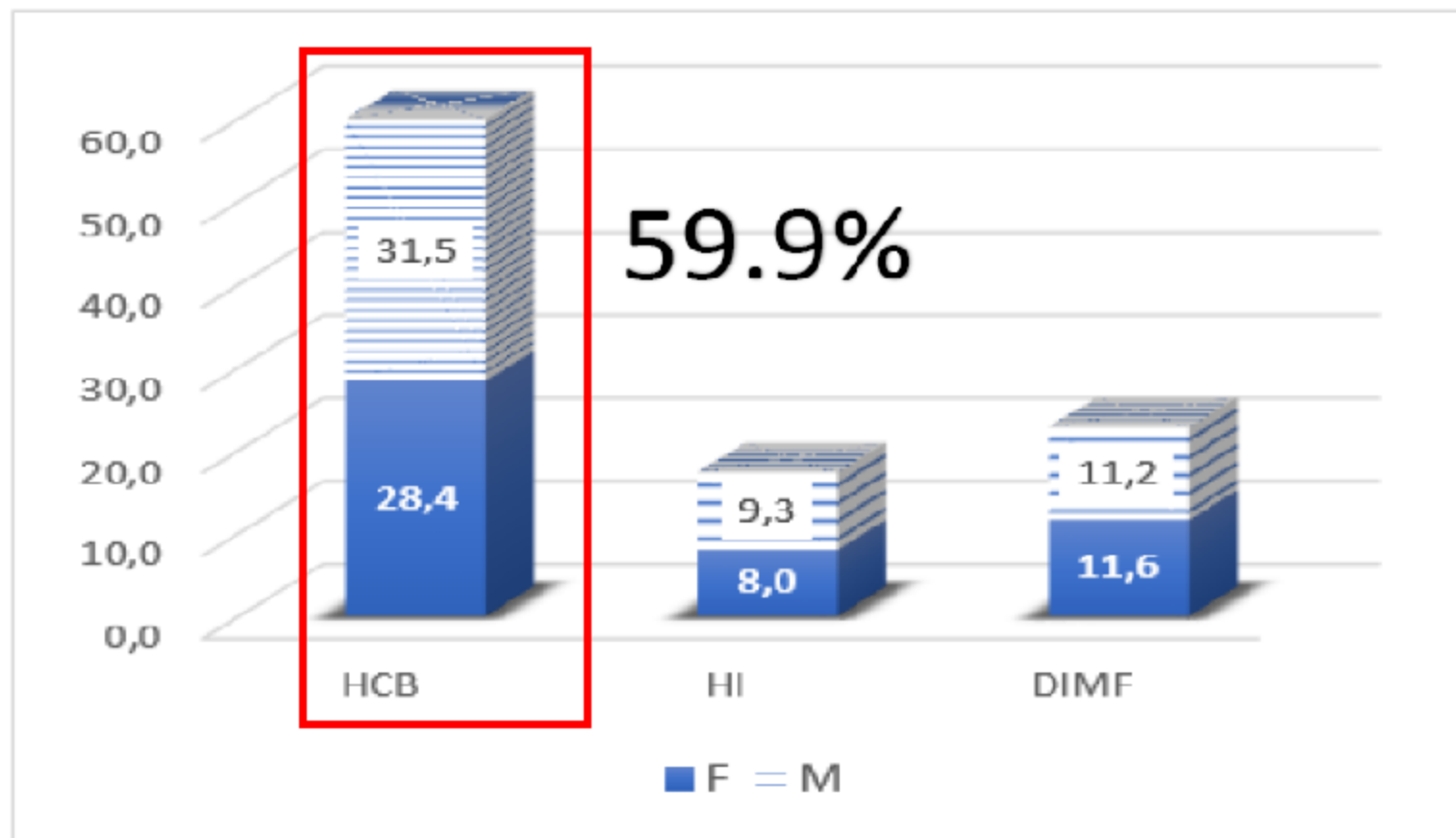
Psicólogo

Trabajador
social

Nutricionista

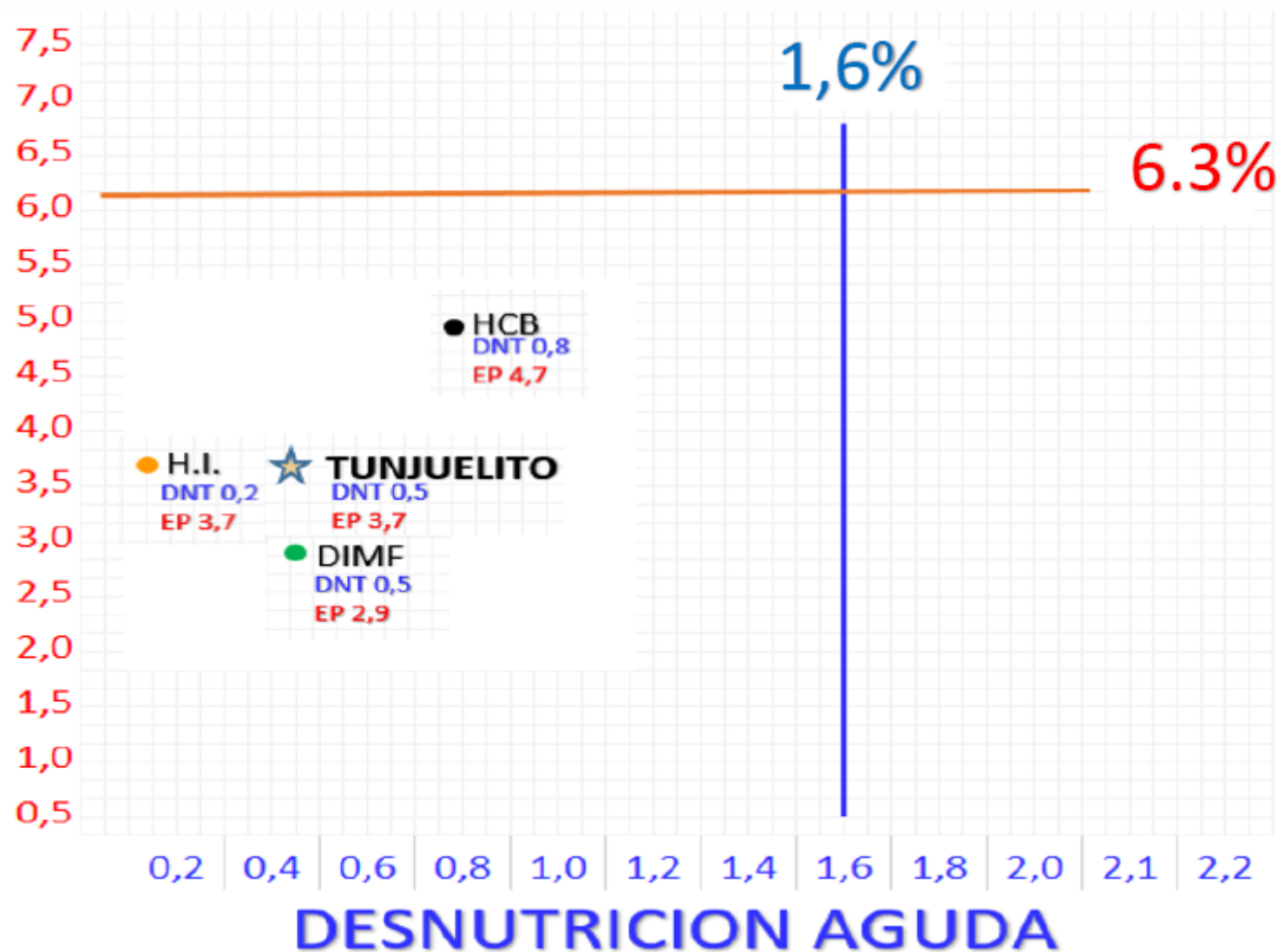
SISTEMA DE SEGUIMIENTO NUTRICIONAL

Grafica 1. Cobertura según servicio y género en %



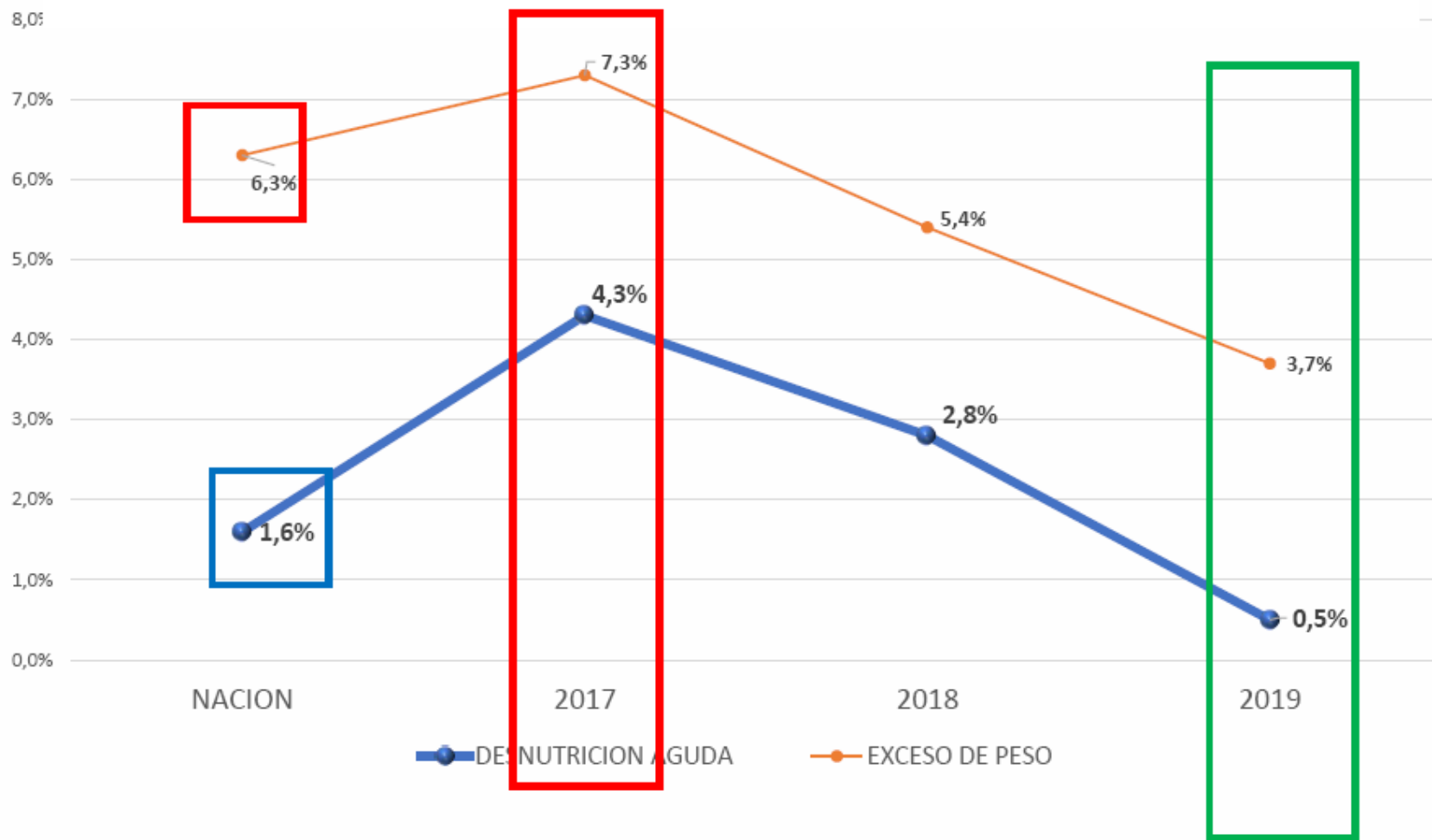
Fuente: Cuéntame

EXCESO DE PESO (EP)



Estado Nutricional de niños y niñas de 6 meses a 4 años 11 meses en servicios de primera infancia CZ Tunjuelito Toma 1 de 2019 según indicador Peso para la talla

EVOLUCION INDICADOR P/T EN LA LOCALIDAD TUNJUELITO EN LOS SEVICIOS DE ATENCION DE ICBF DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS



RESOLUCION 5406 DE 2015

11 CASOS DNT



2 CASOS + (18%)



1 CASO Niña 2 años 10 meses
Atención efectiva en salud
Embarazo gemela
Nacimiento prematuro

PÚBLICA

PRIMERA INFANCIA

Logros:

- Diseño de estrategias innovadoras a través de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) a través de los recursos tecnológicos, internet y redes sociales para continuar con actividades pedagógicas durante el aislamiento preventivo por COVID 19
- Entrega de material pedagógico a las familias que contribuyan al desarrollo lúdico recreativo en época de confinamiento
- Articulación con actores territoriales que motiven el fortalecimiento de lazos familiares en la atención de la primera infancia

Retos:

- Realizar transito a grado de 0 de forma efectiva garantizando las medidas preventivas en el confinamiento
- Realizar actividades de supervisión para verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los operadores que prestan servicio a la primera infancia



5. Temática Consulta Previa



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**



REALIZACIÓN DE ENCUESTA

- 71 encuestas diligenciadas



- VIA VIRTUAL



TEMA SELECCIONADO

- Maltrato Infantil



VIOLENCIAS HACIA NNA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

OBJETIVOS

- Aportar consideraciones reflexivas sobre penosa pandemia: las diferentes maneras de ejercer violencias hacia los NNA.
- Socializar la Alianza Nacional contra la violencia hacia NNA.
- Encontrar en conjunto acciones para prevenir todas las formas de violencia.



VIOLENCIAS HACIA LOS NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES

CONTENIDO TEMATICO

1. Cuales son las formas de violencias contra NNA.
2. Algunas formas visibles.
3. Nuevas formas invisibles.
4. Estadísticas.
5. Alianza Nacional contra la Violencia hacia NNA.
6. Acciones para prevenir todas las formas de violencia.

ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

Si conoces un caso de maltrato infantil

141

LÍNEA DE PROTECCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
DENUNCIA • INTERVENCIÓN • ORIENTACIÓN



¡DENUNCIA!

LLAMA GRATIS
DESDE CUALQUIER LUGAR DEL PAÍS



Instituciones



Agentes del SNBF

Nacional

- Entidades fundamentales para la protección integral de niños, niñas y adolescentes
- Entidades que por sus competencias aportan al funcionamiento y objetivos del SNBF
- Organizaciones de la sociedad civil y de la cooperación internacional
- Demás entidades o instituciones, públicas o privadas, que contribuyan directa o indirectamente, a la prestación del SPBF.

Departamental

- Los Departamentos
- Las Direcciones Regionales del ICBF
- Las entidades del orden nacional (descentralizadas) o departamental
- Instituciones o agencias, públicas o privadas, solidarias o comunitarias
- Organizaciones de la sociedad civil y cooperación internacional

Municipal

- Los Municipios
- Los Centros zonales del ICBF
- Comisarías de familia/inspecciones de policía
- Entidades descentralizadas
- Instituciones o agencias, públicas o privadas, solidarias o comunitarias
- Organizaciones de la sociedad civil y cooperación internacional

ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL



Desarrolla la función de articulación del SNBF a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con las entidades responsables de la garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes, la prevención de su vulneración, la protección y el restablecimiento de los mismos, en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal.

ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL



Así mismo para dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y familias. En la Ciudad de Bogotá D.C, también la Secretaría Distrital de Integración Social, es la entidad del Distrito encargada de formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia en la Ciudad.



ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL



El ICBF desempeña funciones encaminadas a generar acciones de articulación y acompañamiento técnico, de las entidades responsables de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, apuntando a fortalecer la corresponsabilidad y la protección integral de los mismo.

PARTICIPACIÓN ICBF Y SNBF



❖ COMITÉ SEGUIMIENTO A CASOS

❖ COMITES OPERATIVOS

❖ MESAS LOCALES

❖ CONSEJOS OPERATIVOS

❖ CONSEJOS LOCALES

❖ UNIDAD DE APOYO TECNICO

❖ CAPACITACIONES Y ASISTENCIA TECNICA





PROTECCIÓN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PETICIONES SRD -2019

(SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS)

Durante el año 2019 el Centro Zonal Tunjuelito recibió un total de 502 peticiones teniendo como motivo: Violencia física, psicológica y/o negligencia, frente a éstas se destaca el estado actual de manera general de las 502 peticiones ingresadas en los siguientes cuadros:

| MOTIVO DE INGRESO | NO. DE PETICIONES |
|---|-------------------|
| Violencia física, psicológica y/o negligencia | 502 |

| ESTADO ACTUAL | NO. DE PETICIONES |
|------------------------------|-------------------|
| PARD ACTIVO Y EN SEGUIMIENTO | 148 |
| PARD CERRADO | 354 |
| Total general | 502 |

PETICIONES SRD -2019

(SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS)

Durante el año 2019 el Centro Zonal Tunjuelito recibió un total de 294 peticiones teniendo como motivo relacionado con violencia sexual, frente a éstas se destaca en el siguientes cuadro:

| MOTIVO DE INGRESO | No. PETICIÓN |
|--|--------------|
| Abuso Sexual/Violencia Sexual | 235 |
| Conductas Sexualizadas entre menores de 14 años | 43 |
| Explotación Sexual Comercial – ESCNNA | 3 |
| Pornografía Infantil - Violencia sexual - Explotación Sexual | 13 |
| Violencia Sexual | 29 |
| Total general | 294 |

| ESTADO ACTUAL | NO. DE PETICIONES |
|------------------------------|-------------------|
| PARD ACTIVO Y EN SEGUIMIENTO | 139 |
| PARD CERRADO | 155 |
| Total general | 294 |

PETICIONES SRD -2019

(SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS)

Durante el año 2019 el Centro Zonal Tunjuelito recibió un total de 145 peticiones teniendo como motivo: Violencia física, psicológica y/o negligencia, frente a éstas se destaca el estado actual de manera general de las 502 peticiones ingresadas en los siguientes cuadros:

| MOTIVO DE INGRESO | NO. DE PETICIONES |
|---|-------------------|
| Violencia física, psicológica y/o negligencia | 145 |

| ESTADO ACTUAL | NO. DE PETICIONES |
|------------------------------|-------------------|
| PARD ACTIVO Y EN SEGUIMIENTO | 51 |
| PARD CERRADO | 94 |
| Total general | 145 |

PETICIONES SRD -2019

(SOLICITUDES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS)

Durante el año 2019 el Centro Zonal Tunjuelito recibió un total de 294 peticiones teniendo como motivo relacionado con violencia sexual, frente a éstas se destaca en el siguientes cuadro:

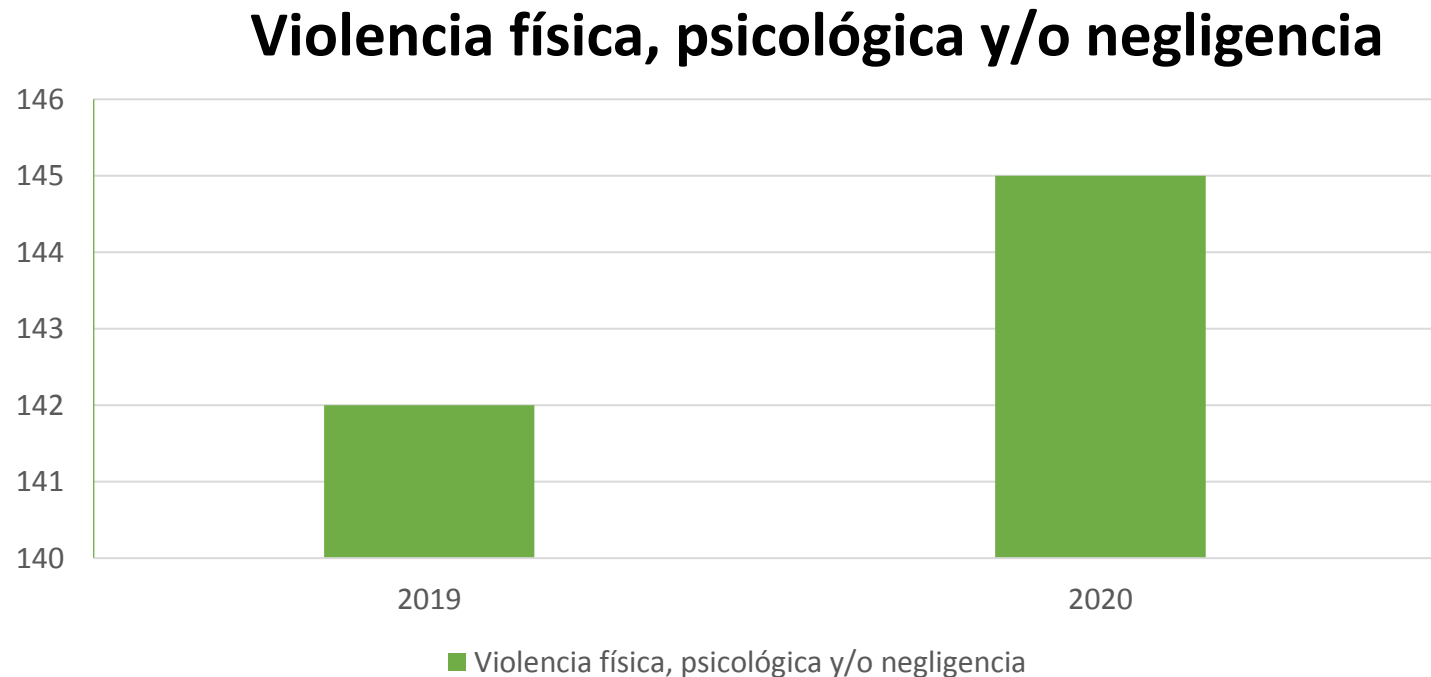
| MOTIVO DE INGRESO | No. PETICIÓN |
|----------------------|--------------|
| Violencia Sexual | 82 |
| Total general | 82 |

| ESTADO ACTUAL | NO. DE PETICIONES |
|------------------------------|-------------------|
| PARD ACTIVO Y EN SEGUIMIENTO | 59 |
| PARD CERRADO | 23 |
| Total general | 82 |

COMPARACIÓN SRD AÑO 2019-2020

PERIODO DE ENERO A MAYO

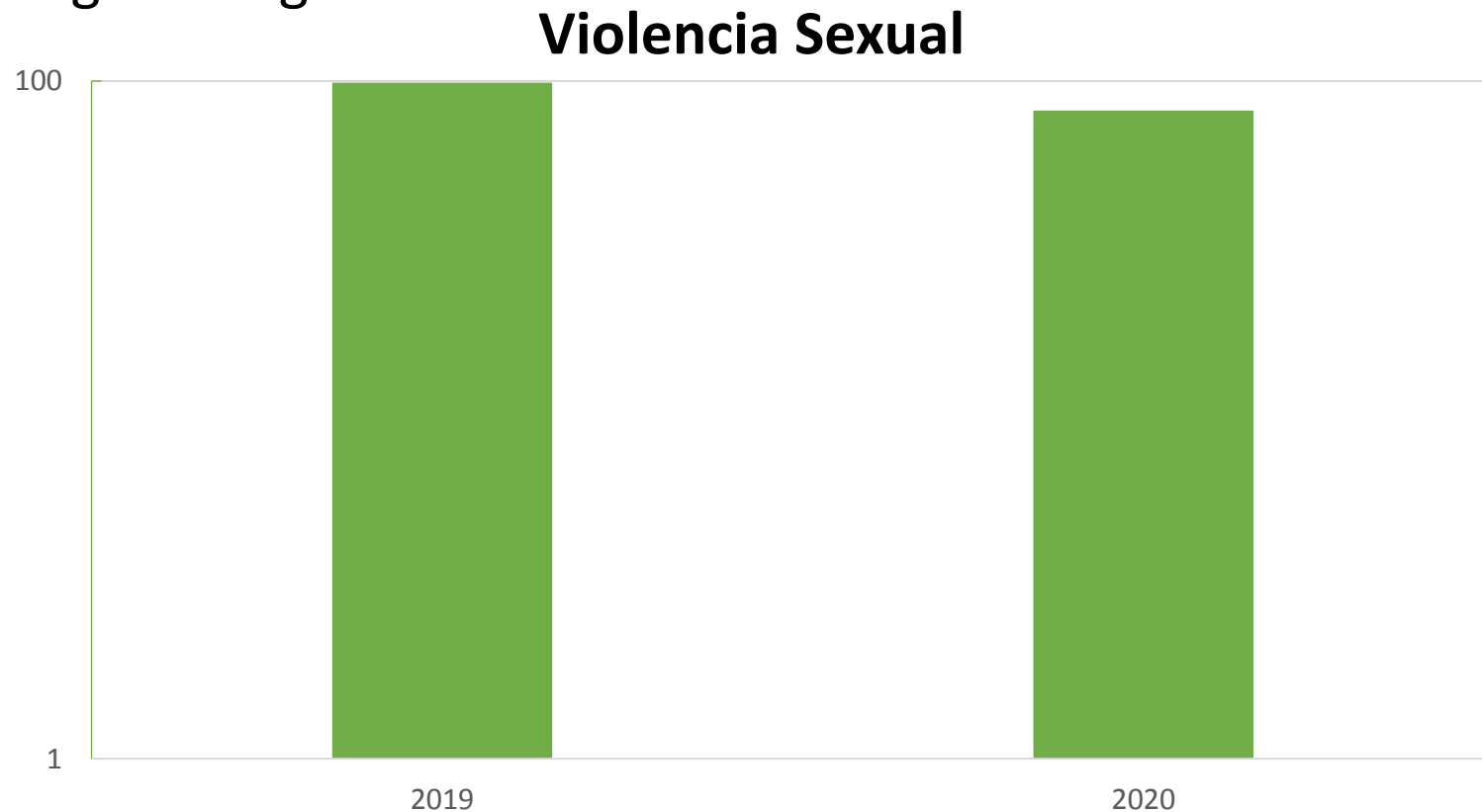
Se realiza comparación del ingreso de SRD por Violencia física, psicológica y/o negligencia durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Mayo de 2019 y 2020 y se observa que hay una variación mínima ya que en 2019 ingresaron 142 peticiones y en 2020 ingresaron 145, como lo indica la siguiente gráfica:



COMPARACIÓN SRD AÑO 2019-2020

PERIODO DE ENERO A MAYO

Se realiza comparación del ingreso de SRD por violencia sexual durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Mayo de 2019 y 2020 y se observa que hay una variación mínima ya que en 2019 ingresaron 99 peticiones y en 2020 ingresaron 82, como lo indica la siguiente gráfica:



PROTECCIÓN

LOGROS

- Defensorías de familia atendieron los casos reportados por los diferentes motivos en Centro Zonal Tunjuelito realizándose la respectiva verificación de derechos de los NNA tomando las medidas necesarias para el restablecimiento de los derechos de los NNA.
- Se realizó acompañamiento y seguimiento a los PARD aperturados por las defensorías de familia con el fin de avanzar en la definición jurídica de los mismos.
- Se puso en práctica las líneas técnicas nacionales para la atención de niños, niñas y adolescentes con enfoque diferencial en el marco del PARD.

RETOS

- A través de las apuestas estratégicas en las cuales se encuentra la alianza contra la violencia de los niños, niñas y adolescentes se propone el trabajo con familia en su contexto como un reto desde lo preventivo y de la intervención para evitar que se siga aumentando los casos de maltrato que llegan al área de restablecimiento de derechos.
- A nivel Zonal de manera frecuente se indica la necesidad de mantener los indicadores en estado óptimo en pro de seguir garantizando los derechos de los NNA, por lo cual, se seguirán generando estrategias para que estos continúen mejorando.
- Generar mayor corresponsabilidad a los diferentes sectores de salud, educación, entre otros para el restablecimiento efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Ampliar cobertura de información del ICBF con el fin de que la entidad sea reconocida como entidad de protección y bienestar.



7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

PÚBLICA

| Tipo | Principales motivos | 2019 |
|-------------|---|------|
| Peticiones | Derecho de petición – Atención por ciclos de vida y nutrición | 27 |
| | Derecho de Petición – Información y Orientación | 1123 |
| | Derecho de Petición – Información y Orientación con Tramite | 1035 |
| Quejas | Demora en la Atención (omitir, negar, retardar o entablar asuntos a su cargo o prestación de servicios) | 8 |
| | Maltrato al Ciudadano | 8 |
| | Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones | 9 |
| Reclamos | Idoneidad del Recurso Humano | 8 |
| | Incumplimiento de Obligaciones | 8 |
| | Incumplimiento Obligaciones Contractuales | 5 |
| Sugerencias | Felicitaciones y Agradecimientos | 1 |
| | Procesos y procedimientos de los servicios, modalidades y trámites del ICBF | 2 |
| | | |

| Tipo | Principales motivos | 2020 |
|-------------|---|------|
| Peticiones | Derecho de petición – Atención por ciclos de vida y nutrición | 16 |
| | Derecho de Petición – Información y Orientación | 75 |
| | Derecho de Petición – Información y Orientación con Tramite | 503 |
| Quejas | Incumplimiento u Omisión de actuaciones dentro del debido proceso | 4 |
| | Maltrato al Ciudadano | 4 |
| | Omisión o extralimitación de deberes o funciones | 12 |
| Reclamos | Incumplimiento de obligaciones Contractuales | 10 |
| | Mal Uso del producto | 1 |
| | Maltrato de niños, niñas y adolescentes | 2 |
| Sugerencias | Felicitaciones y Agradecimientos | 1 |
| | | |
| | | |

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

Logros:

En el 2019 se logro dar respuesta a todas las peticiones registradas en los diferentes canales de atención en el Centro Zonal.

Mejora en cumplimiento de brindar respuesta a solicitante según los términos establecidos por Ley.

Retos:

Brindar todas las respuestas a las solicitudes de manera congruente y oportuna según los términos establecidos por Ley.

Mejorar mas la calidad de servicio a los ciudadanos y demás que requieren atención por parte del ICBF Centro Zonal Tunjuelito.



8. Resultados Compromisos



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso

En Mesa Publica de 2019, NO se adquirieron compromisos.

* PREGUNTAS



Su participación: Para participar deben registrar sus preguntas en el chat de acuerdo al orden que se encuentran registradas y el moderador otorgará al profesional competente el uso de la palabra para dar respuesta.



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
- 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 la cual puede encontrar en el chat de la mesa publica.



 **GRACIAS**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



**BIENESTAR
FAMILIAR**