



# MESA PÚBLICA REGIONAL BOGOTÁ CENTRO ZONAL USAQUÉN

Coordinadora  
Lizbeth Cuellar Gómez



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 Usaquéñ – 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



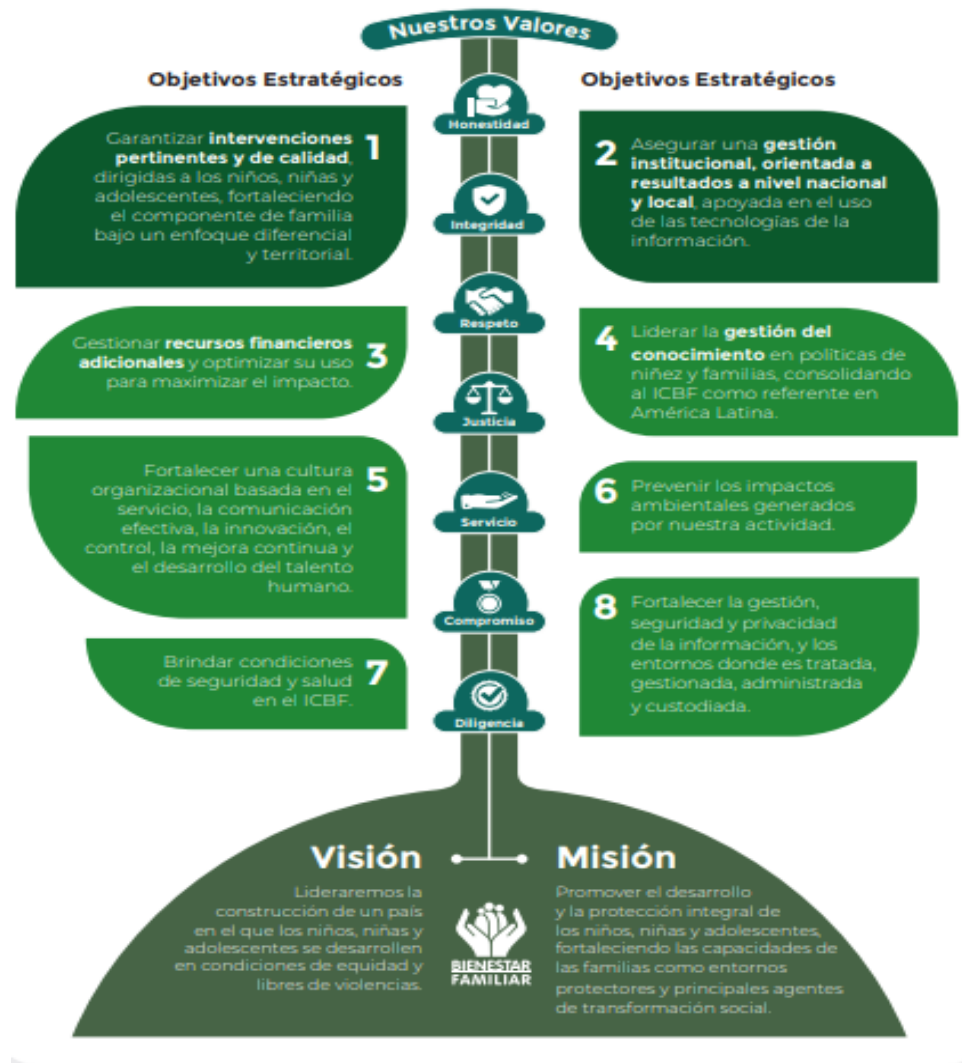
El futuro  
es de todos

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:

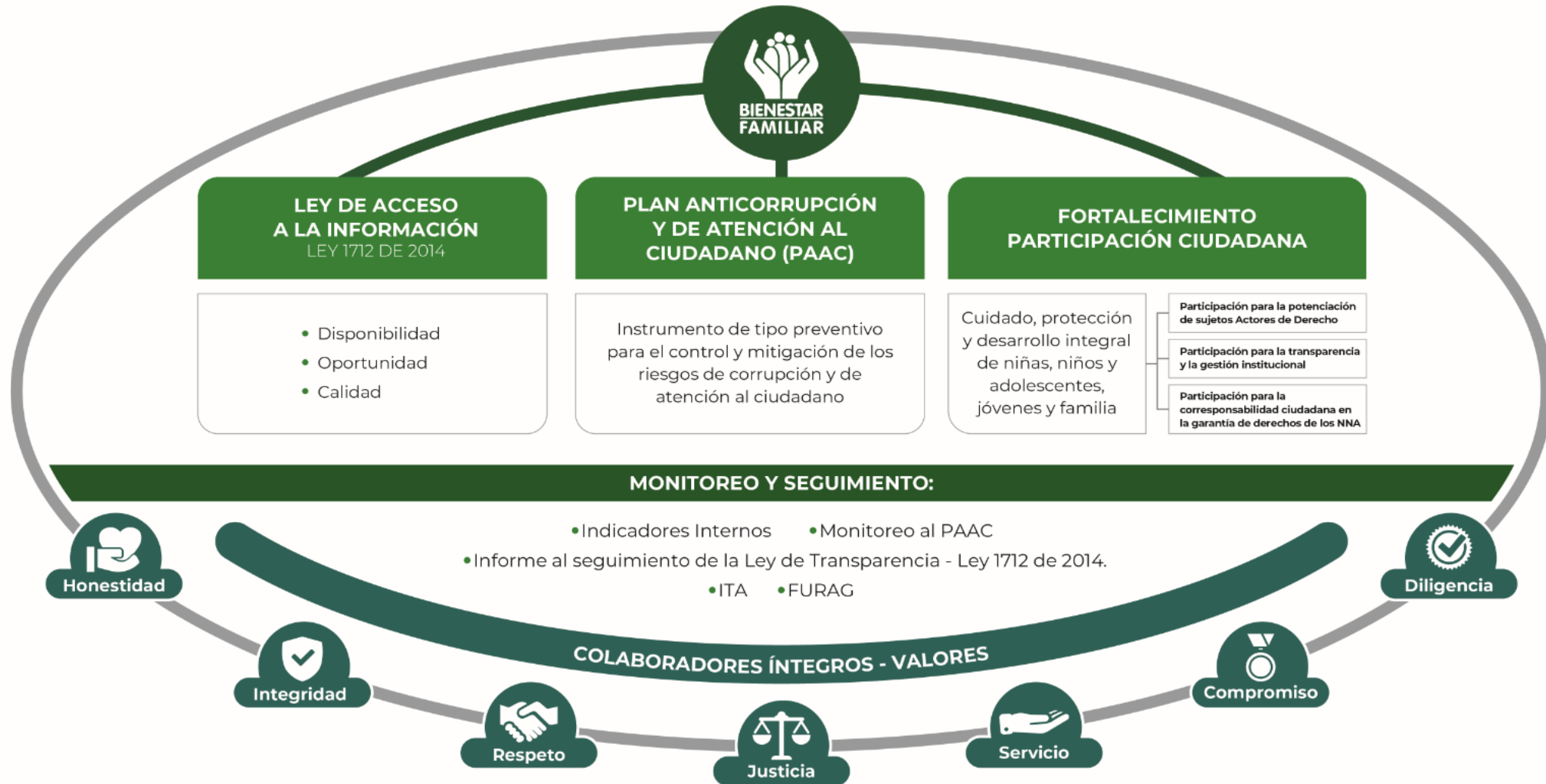
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

## 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 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

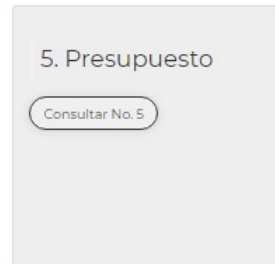
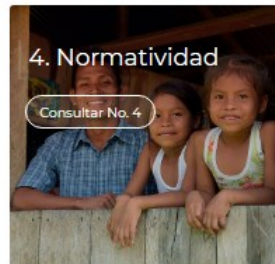
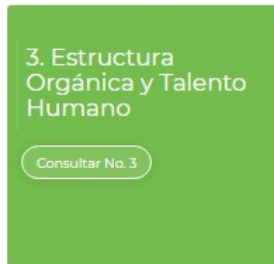
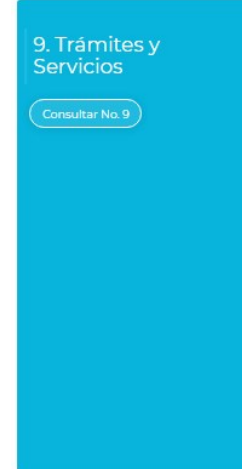
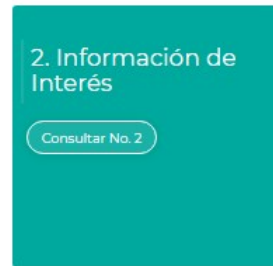
- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario



# 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 \*

## ¿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:

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

Se logra para el primer trimestre del 2020 realizar el Seguimiento Nutricional al 71,6 % de usuarios (NN menores de 5 años y mujeres gestantes) en las diferentes modalidades de atención del Centro Zonal.

Desde el 23 marzo hasta el 31 de julio de 2020 se ha cumplido con la entrega de 21.169 Raciones Para Preparar a nuestros usuarios durante la contingencia del COVID-19, dentro de la estrategia Complementación Alimentaria.

A través de las Tecnologías de Información y Comunicación se ha cumplido con la formación de los Agentes educativos de las Entidades en la estrategia IEC – Información, Educación y Comunicación en busca de mejorar los hábitos saludables de los usuarios y sus familias.



## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

Mayor contacto con las familias por medio de llamadas semanales.

Seguimiento al estado de salud y al proceso de desarrollo de los niños, niñas y gestantes de los programas de Primera Infancia.

Promover la utilización de las 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar.

Activación de rutas si se presentan amenazas o vulneración de derechos en niños, niñas y gestantes.

Diferentes actividades pedagógicas que se promueven por medio de la cartilla “Mis manos te enseñan”, para hacer del hogar un lugar enriquecedor de aprendizaje, ampliando vínculos afectivos entre la familia.

### 3. Prevención de violencias

- Logros

Por medio de las llamadas de acompañamiento realizadas a las familias beneficiarias de los programas de Primera Infancia en época de contingencia sanitaria se trata de identificar casos de amenazas o vulneración de derechos en donde se deben activar las rutas correspondientes.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



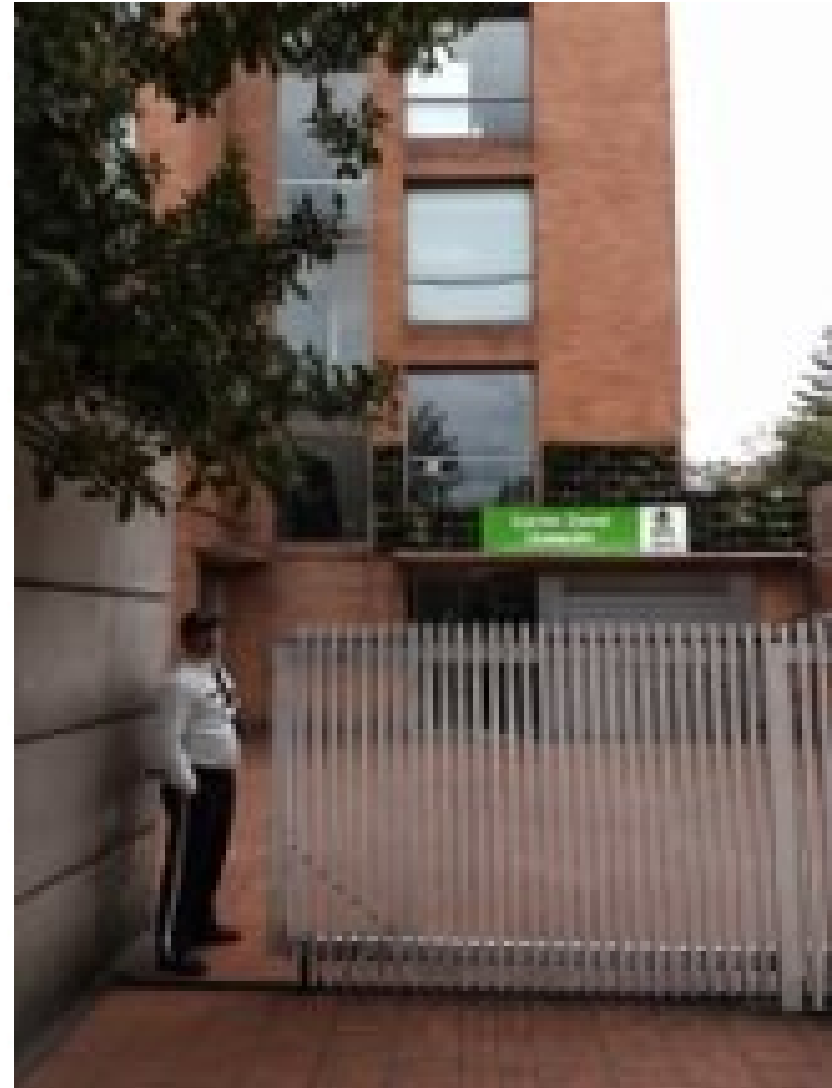
# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

- \*AUDIENCIA VIRTUAL Video introducción.
- Panel de expertos: Atención de la oferta del ICBF, para Primera Infancia durante la contingencia COVID- 19
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará

# 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

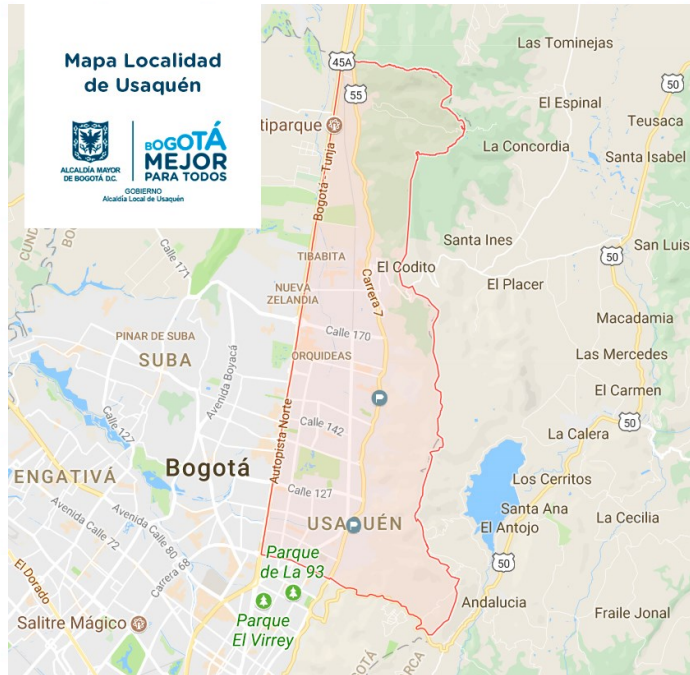
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# CENTRO ZONAL USAQUÉN



## Municipios de influencia

Por el Norte va hasta la calle 240, colinda con el municipio de Chia.  
 Por el Sur va hasta la calle 100, colinda con Chapinero.  
 Por el Este colinda con el municipio de la Calera.  
 Por el Oeste va hasta la Autopista Norte

| Funcionarios       | Dic - 2019 | JUN - 2020 |
|--------------------|------------|------------|
| Personal de Planta | 50         | 49         |
| Contratistas       | 11         | 12         |
| Vacantes           | 0          | 0          |

## Cifras poblacionales

Proyección de población  
2019- DANE

Primera Infancia  
(0 - 5 años)

26.327

Niñez y Adolescencia  
(6 - 19 años)

73.953

Total población

10280

Fuente: SaluData Observatorio de Salud de Bogotá

# FICHA DE INDICADORES DE LA REGIONAL BOGOTÁ

## Primera Infancia



### Mortalidad



Tasa de mortalidad infantil en menores de un año

Tasa Nacional: 16,8



### Vacunación



Cobertura de vacunación con tercera de dosis de pentavalente en menores de un año. Bogotá, 2014-2019.

Tasa Nacional: 92,5



### Deserción



Tasa de deserción en educación básica preescolar

Tasa Nacional: 6,84



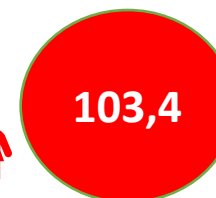
### Víctimas



Porcentaje de niñas y niños de 0 a 5 años víctimas del conflicto armado en Bogotá



### Violencia



Tasa de violencia contra niñas y niños de 0 a 5 años. Bogotá, 2012-2018.

Tasa Nacional: 155,78

# FICHA DE INDICADORES DE LA REGIONAL BOGOTÁ

## Infancia

### Mortalidad



17,2

Tasa de mortalidad en niñas y niños de 6 a 11 años. Bogotá, 2014-2017

### Trabajo Infantil Ampliado



4,9

Tasa de trabajo infantil ampliado en niñas, niños y adolescentes entre 5 y 17 años.

### Deserción



1,35

Tasa de deserción en educación básica primaria

### Víctimas



12,1

Porcentaje de niñas y niños de 0 a 5 años víctimas del conflicto armado en Bogotá

### Violencia



173,5

Tasa de violencia contra niñas y niños de 6 a 11 años. Bogotá, 2012-2018.



# FICHA DE INDICADORES DE LA REGIONAL BOGOTÁ

## Adolescentes

### Mortalidad



30,1

Tasa de mortalidad en niñas y niños de 12 a 17 años. Bogotá, 2014-2019

### Consumo de Sustancias



tasa de abuso de sustancias psicoactivas en niñas, niños y adolescentes. Bogotá, 2014- 2019. .

### Deserción



2,1

Tasa de deserción en educación secundaria - Sector oficial - Bogotá D.C. 2013 - 2018.

### Víctimas



11,1

Porcentaje de niñas y niños de 0 a 5 años víctimas del conflicto armado en Bogotá

### Violencia



247,2

Tasa de violencia contra adolescentes de 12 a 17 años

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL USAQUÉN

| Servicio         |   | Programación vigente 2020 |       |                             | Ejecución 2020 |       |                                 |
|------------------|---|---------------------------|-------|-----------------------------|----------------|-------|---------------------------------|
|                  |   | Unidades                  | Cupos | Presupuesto asignado (Mill) | Unidades       | Cupos | Presupuesto comprometido (Mill) |
| PRIMERA INFANCIA | HOGARES INFANTILES - INSTITUCIONAL                            | 4                         | 620   | \$ 2.023.969.374            | 4              | 620   | \$ 1.157.307.467                |
|                  | CDI SIN ARRIENDO - INSTITUCIONAL                              | 4                         | 530   | \$ 2.248.854.860            | 4              | 522   | \$ 987.628.500                  |
|                  | CDI CON ARRIENDO - INSTITUCIONAL                              | 3                         | 560   | \$ 1.902.215.880            | 3              | 560   | \$ 1.098.972.748                |
|                  | DESARROLLO INFANTIL EN MEDIO FAMILIAR CON ARRIENDO - FAMILIAR | 4                         | 600   | \$ 1.253.703.600            | 4              | 600   | \$ 563.005.203                  |
|                  | HCB FAMI - FAMILIAR   | 1                         | 13    | \$ 56.488.127               | 1              | 13    | \$ 6.657.756                    |
|                  | HCB - COMUNITARIO   | 142                       | 1988  | \$ 3.669.622.405            | 139            | 1901  | \$ 2.255.617.347                |
|                  | HCB AGRUPADOS - COMUNITARIO                                   | 12                        | 434   | \$ 840.322.958              | 12             | 409   | \$ 505.732.185                  |

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL USAQUÉN

| Servicio             |                                    | Programación vigente 2020 |       |                             | Ejecución 2020 |       |                                 |
|----------------------|------------------------------------|---------------------------|-------|-----------------------------|----------------|-------|---------------------------------|
|                      |                                    | Unidades                  | Cupos | Presupuesto asignado (Mill) | Unidades       | Cupos | Presupuesto comprometido (Mill) |
| NIÑEZ Y ADOLESCENCIA | GENERACIONES 2.0                   | -                         | 175   | \$ 101.585.925              | -              | -     | -                               |
| PROTECCIÓN           | HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD        | 9                         | 9     | \$ 28.835.190               | 2              | 2     | \$ 4.627.870                    |
|                      | HOGAR SUSTITUTO ONG - VULNERACIÓN  | 4                         | 10    | \$ 118.093.705              | 4              | 8     | \$ 49.245.649                   |
|                      | HOGAR SUSTITUTO ONG - DISCAPACIDAD | 1                         | 2     | \$ 30.525.087               | 1              | 1     | \$ 3.780.107                    |





# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Indicar metodología empleada: virtual**  
**No de encuestas: 846**  
**Tema elegido por las partes interesadas:**  
**Atención de niñas y niños menores de 5**  
**años y 11 meses 29 días en las**  
**modalidades de primera infancia**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Se ha logrado continuar con los programas de la primera infancia en tiempos de confinamiento por COVID 19.
- Se ha logrado seguir manteniendo con niños, niñas y gestantes un vínculo estrecho entre las madres comunitarias y el talento humano en un acompañamiento con calidad y calidez haciendo del hogar un lugar de aprendizaje.
- Se ha logrado continuar con la alimentación complementaria con la entrega mensual de ración para preparar a niños, niñas y gestantes.

## Retos:

- Mientras perdure el aislamiento por emergencia sanitaria seguir haciendo acompañamiento a las familias pedagógico, nutricional y psicosocial.
- Continuar durante todo el tiempo de la emergencia sanitaria entregando el complemento alimentario para ayudar en la nutrición y salud de los niños, niñas y gestantes beneficiarios de los programas de Primera Infancia.
- Seguir promoviendo las prácticas de cuidados y crianza en el hogar.
- Activar rutas si se presentan casos de amenaza o vulneración de derechos

# PRIMERA INFANCIA



[https://www.youtube.com/watch?v=LE1aRJIR8\\_s](https://www.youtube.com/watch?v=LE1aRJIR8_s)





GENERACIONES  
CON BIENESTAR

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

Se realizó la atención de 250 Niños, Niñas y Adolescentes en la localidad de Usaqué, bajo la modalidad de Generaciones con bienestar

Se contó con 4 grupos, de los barrios Verbenal, Santa Cecilia baja, Santa Cecilia alta y un grupo en el cantón norte de hijos de militares.

## Retos:

Se realizó un proceso de adaptación de la oferta Generaciones con Bienestar, para alinearla con el plan de desarrollo de actual gobierno, por lo cual en 2020 esta oferta se denomina Generaciones 2.0 y se busca tener un componente de emprendimiento y de economía naranja, para los adolescentes que participen de la oferta.

Se espera que el programa llegue a la localidad de Usaqué, en 2020 a principios del mes de septiembre.2



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

Total de Familias vinculadas a la oferta de la localidad de Usaquén 286.

Modalidad preventivo 240 Familias.

Modalidad Discapacidad:  
11 Familias.

Modalidad Intensivo: 35 Familias.

## Retos:

A partir del 20 de marzo 2020, por razón de la emergencia sanitaria, ICBF determinó que la continuación de atención de la Modalidad se hace a través de llamadas telefónicas en alta voz si es posible, video llamadas o video conferencias.

Además se utilizan como estrategias complementarias los mensajes de whatsapp, mensajes de texto, videos y audios.

Una Visita corresponde a 2 llamadas de 40 minutos, más actividades lúdicas en familia.





# NUTRICIÓN

PÚBLICA



BIENESTAR  
FAMILIAR

# NUTRICIÓN

## Logros:

Se logra desde Nutrición el Seguimiento Nutricional a los usuarios de las modalidades en los cuatro trimestres de 2019.

Se cumple con la Complementación alimentaria al 100% de los 4316 usuarios atendidos, garantizando el aporte de 70% del Valor Calórico total día.

Participación y apoyo en la elaboración de la nueva Política Pública de seguridad alimentaria y Nutricional para el Distrito Capital 2019 a 2031 – Ciudadanía alimentaria.

## Retos:

Implementación de la nueva Política Pública de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Capital 2019 a 2031 – Ciudadanía alimentaria, en un trabajo intersectorial e institucional para la localidad de Usaquén.

De acuerdo a las directrices del ICBF, buscar cumplir con la complementación alimentaria a los usuarios por medio de la entrega de la Raciones Para Preparar de forma mensual, en medio de la Pandemia por el COVID-19.



# PROTECCIÓN

PÚBLICA



# PROTECCIÓN

## Logros:

Durante el año 2019, se abrieron 459 Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos.

Se conto con una ejecución de \$177.392.950 entre hogares sustitutos y hogares gestores

## Retos:

Los retos están enmarcado en dentro de los principales motivos, por los cuales se presenta el Restablecimiento de Derechos de Niños Niñas y Adolescentes de la localidad de Usaquén.

Negligencia 132 (2019)

Victimas de violencia sexual 62 (2019)

Actos Sexuales 62 (2019)





# 6. 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:

El indicador del Centro Zonal, este en estado optimo.

A la fecha no se han generado medidas correctivas para el CZ, frente ala tema de PQRS.

En el marco de la mesa publica del 2019, no se generaron Peticiones, quejas, reclamos ni sugerencias, por parte del publico asistente.

Debido a que todas las consultas de los ciudadanos, se les dio respuesta en el marco del evento presencial.

## Retos:

Continuar con el indicador en optimo durante el años 2020.

Continuar garantizando el servicio en por de los derechos de los NNA y Familia, disminuyendo las PQRS.

Para el año 2020, se planteo el reto de realizar la Mesa Publica de manera virtual, dada las contingencias del COVID-19, por lo cual se realizo un esfuerzo que garantice la respuesta oportuna a todas las PQRS, que resulten de los ciudadanos durante el evento, dadas las limitaciones de tiempo.

| Tipo              | Principales motivos   | 2019 | Oportunidad Respuesta |
|-------------------|---|------|-----------------------|
| Peticiones (2210) | Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición   | 61   | 15 días               |
|                   | Derecho de Petición - Información y Orientación                 | 738  | Inmediato             |
|                   | Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite     | 1411 | 15 días               |
| Quejas (39)       | Maltrato al Ciudadano   | 18   | 15 días               |
|                   | Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones. | 7    | 15 días               |
|                   | Demora en la atención   | 7    | 15 días               |
| Reclamos (61)     | Incumplimiento de Obligaciones                                  | 16   | 15 días               |
|                   | Incumplimiento en Calidad de producto o servicio                | 13   | 15 días               |
|                   | Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes                          | 11   | 15 días               |
| Sugerencias (2)   | Infraestructura física y tecnológica                            | 1    | 15 días               |
|                   | Felicitaciones y Agradecimientos                                | 1    | 15 días               |





# 7. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

| Compromiso   | Responsable | Fecha de cumplimiento<br>(Dentro de la vigencia) |
|--|-------------|--|
| N/A para la vigencia 2019 dado que no se presentaron |             |  |
|  |             |  |



# 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](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...







# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



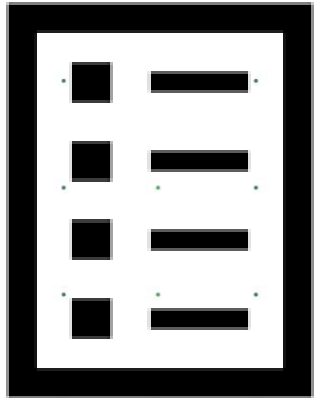
**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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**