


 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 1 de 17	

<b>ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N°</b>	
<b>Hora:</b> 2:00 pm	<b>Fecha:</b> Septiembre 10 de 2021
<b>Lugar:</b>	Octubre 21 de 2020
<b>Dependencia que Convoca:</b>	Modalidad Virtual – Plataforma Microsoft Teams
<b>Proceso:</b>	Coordinación del Centro Zonal Noroccidental
<b>Objetivo:</b>	Monitoreo y seguimiento a la gestión
<p>Agenda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalación: privacidad y tratamiento de la información</li> <li>2. Contexto institucional. 1.1. Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública). Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).</li> <li>3. Experiencia exitosa de la Dirección Regional (Centro Zonal).</li> <li>4. Informe presupuestal.</li> <li>5. Tema priorizado en la consulta previa.</li> <li>6. Espacio de participación. Preguntas y respuestas.</li> <li>7. Compromisos adquiridos.</li> <li>8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS.</li> <li>9. Evaluación de la audiencia de Rendición Pública de Cuentas.</li> <li>10. Cierre</li> </ol> <p><b>Desarrollo:</b></p> <p>Dando cumplimiento al proceso de Rendición Pública de Cuentas (RPC), mediante el cual se informa, dialoga sobre la gestión, decisiones y se sustenta en público la efectividad y la gestión institucional, mediante la presentación de los resultados obtenidos y de la presencia por una institución durante un periodo de gestión con sus programas y ofertas. En este orden, se realizan las Mesas Públicas (MP) en el nivel Zonal, como encuentros de diálogo abierto y comunicación de doble vía con los ciudadanos, 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 este. Por lo tanto, el centro zonal Noroccidental se dispone a la realización de la Mesa Pública para el año 2021.</p> <p><b>1. Instalación: privacidad y tratamiento de la información</b></p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 2 de 17	

Se da inicio a la mesa con la instalación e información sobre la privacidad y tratamiento de la información por parte de la comunicadora del ICBF Claudia Velásquez.

**2. Contexto institucional: Contexto Rendición Pública de Cuentas (Mesa Pública). Oferta Institucional general (Primera Infancia, Infancia, Protección, Adolescencia y Juventud, Familias y Comunidades, Nutrición).**

Una vez instalada la Mesa Pública, la Coordinadora del Centro Zonal Helyda Correal Zapata procede a presentar el contexto institucional describiendo la forma como está constituido el ICBF, mencionando que el mismo cuenta con 33 regionales y 213 centro zonales distribuidos en un total de 1.122 municipios, en los cuales se atendió a un total de 2.830.968 beneficiarios en el año 2019 con un presupuesto de \$6.9 billones de los cuales el 59% viene del sector de la inclusión social.

Se socializa el objetivo social, el cual corresponde a una Entidad que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia, la juventud y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando a cerca de 3 millones de colombianos con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 213 centros zonales en todo el país; del mismo modo se da a conocer la misión institucional: Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social, así como la visión: Lideramos la construcción de un país en el que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias.

Acto seguido se dan a conocer los objetivos estratégicos del Instituto:

- Garantizar intervenciones pertinentes y de calidad, dirigidas a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes fortaleciendo el componente de familia bajo un enfoque diferencial y territorial.
- Asegurar una gestión institucional orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.
- Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.
- Liderar la gestión del conocimiento en políticas de niñez y familias consolidando al ICBF como referente en América Latina.
- Fortalecer una cultura organizacional basada en el servicio, la comunicación efectiva, la innovación, el control, la mejora continua y el desarrollo del talento humano.
- Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.
- Brindar condiciones de seguridad y salud en el ICBF.
- Fortalecer la gestión, seguridad y privacidad de la información y los entornos donde es tratada, gestionada, administrada y custodiada.

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN**  
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O  
COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

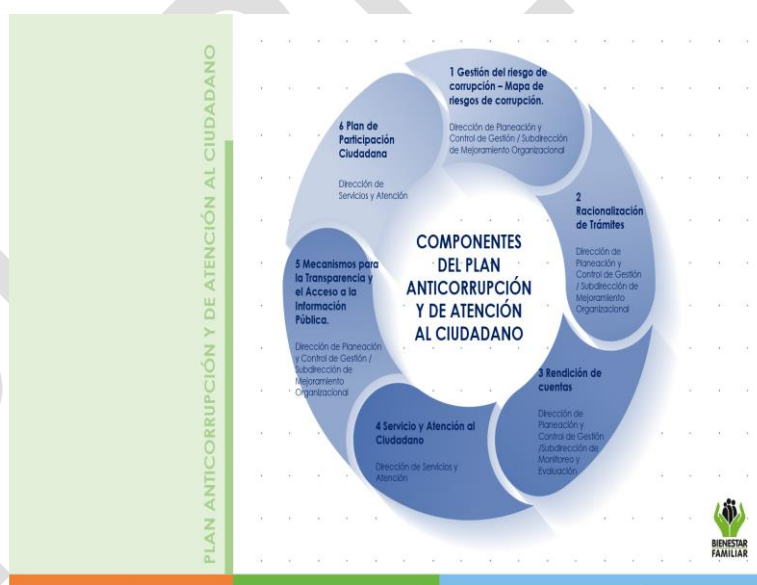
Página 3 de  
17



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Así como el modelo de transparencia con la explicación del pacto por la legalidad, transparencia y lucha anticorrupción aplicada en la institución, que a su vez aplica el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano



Posteriormente se socializa sobre el proceso de rendición de cuentas, apoyándose de la siguiente información:

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



BIENESTAR  
FAMILIAR

**PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN**  
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O  
COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 4 de  
17



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## 1.1. CONTEXTO RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

### ¿Qué es rendir cuentas?

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de **informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de las partes interesadas** (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.



## ¿PARA QUÉ SE RINDE CUENTAS?

Establecer diálogos participativos con sus grupos de valor.

Informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja.

Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de valor para cumplir con su misión (propósito fundamental).

Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.

Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50, de la Ley 1757 de 2015.

Explicando además que esta rendición se realiza a partir de la siguiente normatividad:

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**BIENESTAR FAMILIAR**

**PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN**

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 5 de 17



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

# MARCO NORMATIVO GENERAL

CONPES 3654 DE 2010

"Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos"

LEY 489 DE 1998

Artículo 33 "Audiencia públicas"

LEY 1757 DE 2015

Artículos 48 al 59 "Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva". Manual único de rendición de cuentas.

COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -



Que a su vez nos lleva a la aplicación e invitación del micrositio de transparencia de la pagina web del ICBF: <https://www.icbf.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica>

Posteriormente se socializa la oferta institucional, recordando las líneas de acción desde cada proceso

## 2

## OFERTA INSTITUCIONAL GENERAL



Atención a la Primera Infancia



Infancia



Adolescencia y Juventud.



Protección



Nutrición



Familias y Comunidades

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

Experiencia exitosa de la Dirección Regional (Centro Zonal).

Se da paso a la intervención del Defensor de Familia Danny Tomas Vivas Angulo, quien comparte la experiencia exitosa CONSTRUYENDO MI SUEÑO, que trata de un adolescente que cuenta con un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos en el programa de desvinculados al haber sido reclutado por un grupo armado al margen de la ley, escuchando no solo el contexto por parte del defensor, sino también del adolescente y de su familia, quien ressignifica toda una experiencia de vida a raíz del paso por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y haber estado acompañado por el equipo interdisciplinario de la Defensoría de familia y la Institución CAPRE del operador Ciudad Don Bosco

### 3. Informe presupuestal



Agradeciendo la intervención del equipo de defensoría, al adolescente y la Institución, se da paso al informe presupuestal del Centro Zonal Noroccidental:



¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.


LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 El futuro es de todos Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 7 de 17	

## INFORME PRESUPUESTAL

Tipo de contrato	2020	Valor
Contratos de aporte	43	\$ 83.340.837.514
Contrato prestación servicios profesionales	22	\$ 586.149.585
<b>TOTAL</b>		


  
BIENESTAR FAMILIAR

*Líneas de PROMOCION en la atención para niños y niñas de 6 a 13 años (salud mental, convivencia en entornos educativos y prevención en el uso de sustancias psicoactivas).*

**Generaciones Étnicas con Bienestar:** “Promover la Protección Integral y Proyectos de Vida de los Niños, Las Niñas y los adolescentes a través de la implementación del programa Generaciones con Bienestar Modalidad Étnica”.

**Generaciones Sacúdete “Generaciones 2.0”** Contribuir al desarrollo Integral de Niñas, Niños y Adolescentes entre los 6 y 17 años, 11 meses y 29 días fortaleciendo en ellos y sus familias habilidades, capacidades y conocimientos para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos en la construcción de su proyecto de vida a través de la implementación del programa Generaciones 2.0

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**PROCESO  
MEJORA E INNOVACIÓN**  
**FORMATO ACTA DE REUNIÓN O  
COMITÉ**

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 8 de  
17



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Así como los resultados obtenidos frente a la aplicación de dichos programas:

## LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

### GENERACIONES SACÚDETE "GENERACIONES 2.0"

- Mayor afinidad, cercanía, lazos de hermandad, mostrando cada día sentido de pertenencia y participación entre los participantes.
- Identificación de talentos, habilidades, destrezas, de NNA, potencializando sus cuatro núcleos de desarrollo.
- Afianzar los vínculos afectivos, entre los miembros del hogar.
- Apropiación de los temas tratados dentro de los núcleos de desarrollo.
- La entrega de los kits pedagógicos y los juegos didácticos promovieron la participación activa de las familias y su motivación.
- Participación activa de los NNA y sus familias desde la comunicación virtual y vía telefónica.
- Espacios de escucha sobre situaciones o problemas que se han presentado al interior de las familias a causa del aislamiento; uno de los ejemplos más claros ha sido la preocupación de las familias por la situación escolar de los menores.
- Se ha reconocido al ICBF como una entidad que apoya y protege a los menores y sus familias.
- Se ha posicionado al programa como una oportunidad de aprender y potenciar capacidades y habilidades de los menores.



## LOGROS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

### GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR



- Excelente participación, compromiso y disposición de los NNA hacia el programa.
- Los temas más relevantes fueron "el desarrollo de nuestro proyecto de vida y la prevención de la violencia intrafamiliar".
- Se fortalecieron lazos de respeto, tolerancia y trabajo en equipo mediante los encuentros vivenciales, donde se compartieron experiencias y conocimientos previos, afianzando lazos de empatía y vínculos familiares.
- Se abrieron espacios para que los niños pudieran expresar con tranquilidad y confianza sus inquietudes, dudas o dificultades hacia sus padres.
- Se fortalecieron las orientaciones vocacionales con cada uno de los grupos, con actividades culturales, deportivas, artísticas y espirituales propias de cada comunidad, de acuerdo a los gustos y necesidades de cada grupo.
- Se identificaron los desafíos para la prevención de las problemáticas que afectan el libre desarrollo de los niños, niñas y adolescentes.
- Se realizó un trabajo articulado con los niños, niñas y adolescentes, las familias, los promotores de derechos y las autoridades competentes en el municipio.



**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 9 de 17	

Y a los retos que a su vez resultan de la implementación, evaluación y retroalimentación durante la ejecución de estos, donde finalmente se apunta al cubrimiento de las necesidades y contexto de la población atendida:

## RETOS FRENTE AL TEMA PRIORIZADO

**GENERACIONES SACÚDETE “GENERACIONES 2.0”**

- Algunas familias participantes del programa no disponen de equipos tecnológicos ni tienen acceso a internet de manera inmediata, por tal motivo no siempre se obtiene una retroalimentación y participación oportuna de las familias, para aquellas que no cuentan con equipo tecnológico se hace seguimiento mediante llamadas telefónicas.
- Los deberes escolares han dificultado la presentación de las actividades en los tiempos estipulados, los niños manifiestan cansancio manifiestan recarga académica.

**GENERACIONES ÉTNICAS CON BIENESTAR**

- Continuar acompañando a los niños, niñas y adolescentes en los diferentes territorios.
- Promover continuamente la participación de los padres de familia, para que el aprendizaje sea más significativo para las familias.
- Promover para que en los próximos años las articulaciones con las diferentes instituciones sean mayores, y que desde el municipio generen espacios de participación para los jóvenes.
- Seguir fortaleciendo la cultura afrodescendiente desde los espacios de generaciones étnicas.
- Seguir trabajando al lado de las autoridades étnicas.

Una vez socializado esto, se da paso al espacio de participación:



7

## Espacio de participación

### preguntas y respuestas



**El futuro es de todos**  
Gobierno de Colombia



**BIENESTAR FAMILIAR**



PÚBLICA

Donde la comunidad expresó las siguientes inquietudes, así como los equipos y profesionales respondieron:

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 10 de 17	

**P/ ¿Si mi niño asiste de forma presencial al hogar, ¿ya no me toca el mercado mensual?**

**R/** Así es, ya no se le entregaría el paquete de forma mensual, teniendo en cuenta que en la unidad de servicio se le entregan los alimentos en 3 tiempos de comida, el refrigerio en horas de la mañana, el almuerzo y el refrigerio en horas de la tarde, lo que corresponde al 70 % del requerimiento nutricional de cada niño. El 30% restante para completar el 100% del requerimiento nutricional, lo asume la familia. Por esa razón, a los niños que reciben la alimentación en las unidades de servicio de forma presencial, no se les entrega el la Ración Para Preparar de forma mensual.

**P/ ¿Cuándo inicia la atención presencial en los hogares infantiles?**

**R/** La atención de los niños en alternancia inició en el mes de Junio y desde el mes de Julio, se están atendiendo de forma presencial en las unidades de servicio de Hogares Infantiles.

**P/ Tengo un niño en un hogar y yo acepté que fuera de forma presencial, pero en el barrio aumentaron los contagiados por Covid-19 y ahora tengo miedo de llevar al niño todos los días. Si lo dejo de llevar, ¿pierde el cupo?**

**R/** No, no pierde el cupo. Cuando el niño inicia la atención de forma presencial en una UDS y por alguna razón el padre de familia prefiere retornar a la atención remota, debe diligenciar un formato de desistimiento en donde manifiesta que prefiere continuar la atención de forma remota y el niño continua con su cupo, recibiendo la atención desde su casa.

Dando continuidad a la agenda se informa que, durante la Mesa Pública del año 2020, no se adquirieron compromisos y tampoco se presentaron Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes, dando paso a la rendición de canales y medos para la atención a la ciudadanía e informe de PQRS recibidas y atendidas durante el año 2020:

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



9

**CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS**

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ Noroccidental

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición</b>	Hogares Comunitarios de Bienestar	14	Atendida y Cerrada
	Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	7	Atendida y Cerrada
	Certificación Madres Comunitarias/Información Beneficio	7	Atendida y Cerrada
<b>Derecho de Petición - Información y Orientación</b>	Custodia y cuidado personal	20	Atendida y Cerrada
	Servicio al Ciudadano	21	Atendida y Cerrada
<b>Derecho de Petición - Información y Orientación con trámite</b>	Solicitud de Copias	111	Atendida y Cerrada
	Agendamiento charla legal informativa de adopciones	86	Atendida y Cerrada
	Diligencias administrativas	76	Atendida y Cerrada
<b>Inobservancia derechos</b>	Inobservancia derechos Por salud	3	Atendida y Cerrada
<b>Asistencia y Asesoría a la Familia</b>	Problemas de comportamiento	45	Atendida y Cerrada
<b>Reporte amenaza o vulneración de derechos</b>	Violencia física, psicológica y/o negligencia	774	Atendida y Cerrada

9

**CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS**

REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ Noroccidental

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b>Solicitud de Restablecimiento de Derechos SRD</b>	Violencia física, psicológica y/o negligencia	1091	Atendida y Cerrada
	Violencia Sexual	633	Atendida y Cerrada
	Situación Alta permanencia en calle	109	Atendida y Cerrada
<b>Solicitud de Restablecimiento de Derechos- Otras Autoridades (SRD_OA)</b>	Solicitud de cupo en Modalidades de Protección – Diferente a Hogar Gestor	201	Atendida y Cerrada
	Traslado por competencia de PARD	34	Atendida y Cerrada
<b>Trámites adopción</b>	Adopción Indeterminada (abierta)	30	Atendida y en tramite
	Adopción Determinada	8	Atendida y en tramite
<b>Trámite de atención Extraprocesal (TAE)</b>	Conciliable - Alimentos, Visitas y Custodia	261	Atendida y Cerrada
	Solicitud Cancelación Patrimonio de Familia	135	Atendida y Cerrada
	Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	201	Atendida y Cerrada

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



BIENESTAR FAMILIAR

PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN  
FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ

F9.P1.MI

20/02/2019

Versión 6

Página 12 de 17



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

# 9

## CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INFORME PQRS REPORTE CONSOLIDADO DEL CZ XXXXX

TIPO	PRINCIPALES MOTIVOS	2020	OPORTUNIDAD RESPUESTA
Quejas	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	9	Atendida y Cerrada
	Maltrato al Ciudadano	6	Atendida y Cerrada
	Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	3	Atendida y Cerrada
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	54	Atendida y Cerrada
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	14	Atendida y Cerrada
	Cobros No Autorizados	3	Atendida y Cerrada
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	2	Atendida y Cerrada

Reiterando cuales son esos canales de atención con los que se cuenta, todo en garantía de derechos y prevención de violencias contra los NNA:

## PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS



Se fortalecieron los canales de atención 24/7 para niños, niñas y adolescentes que se sienten amenazados o han visto vulnerados sus derechos:

 <p><b>Videollamada</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.</p>	 <p><b>Llamada en Línea</b> Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Más contacto telefónico</p>	 <p><b>Chat ICBF</b> Disponible lunes a domingo, 24 horas al día</p>	 <p><b>WhatsApp</b> Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular ¿Cómo funciona?</p>
 <p><b>Solicitudes PQRS</b> Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</p>	 <p><b>Puntos de Atención</b> Direcciones regionales y centros zonales</p>	 <p><b>Ventanilla de Trámites y Servicios</b> Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF</p>	 <p><b>Oferta Institucional</b> Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia
		Versión 6	Página 13 de 17	

A continuación, se abre un espacio para el diligenciamiento de la evaluación del espacio, compartiendo el link en el chat de la reunión:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyU6l-NCPntDgWF8Cn-yuclUQjEwVjFSS1dWM0dRR1g2SjcwSVlaWUQwQi4u>

**Decisiones:**

Se da apertura al diálogo para resolver inquietudes dentro del chat o dar la palabra a los participantes, sin participación por parte de los mismos, sin embargo, expresan felicitaciones y agradecimientos reiterados por la invitación y la rendición presentada.

Por último, se reiteran los formatos de asistencia y evaluación de la Mesa Publica y se da por terminado dicha actividad.

Los link compartidos mediante el chat de TEAMS durante la Mesa Pública fueron:

Asistencia: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyU6l-NCPntDgWF8Cn-yuclUM0hCVDINUIFOUTA2OFdQUFZOMVZaQVgzVS4u>

Preguntas: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyU6l-NCPntDgWF8Cn-yuclUQjM4UkdQQkhPUUszNOJZMUVBVUIJSjFEVS4u>

PQRS: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyU6l-NCPntDgWF8Cn-yuclUMIZEM0tHU0syRU1JN0IOVTILWIIDTFNNRi4u>

Evaluación: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=86WSPXq8eUqMXI5IP3eJvyU6l-NCPntDgWF8Cn-yuclUQjEwVjFSS1dWM0dRR1g2SjcwSVlaWUQwQi4u>



Compromisos / tareas	Responsables	Fechas	
No se establecieron compromisos en la presente Mesa Pública			
<b>FIRMA ASISTENTES</b>			
Nombre	Cargo / Dependencia	Entidad	Firma
Se anexan pantallazos			
Próxima reunión	Fecha	Hora	Lugar

**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.



 <p><b>BIENESTAR FAMILIAR</b></p>	<p><b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b></p> <p><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p><b>El futuro es de todos</b></p> <p>Gobierno de Colombia</p>
		Versión 6	Página 15 de 17	

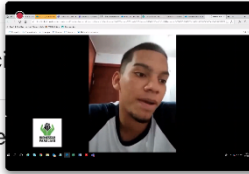
2:46 📶 🔋

< En la reunión (... 📶) Silenciar a todos

- CM Claudia Ines Montoya... 🗑️ 🔇
- CD Claudia Maria Velasqu... 🗑️ 🔇
- CC Coordinación Capre (E... 🗑️ 🔇
- CS Coordinación Derecho... 🗑️ 🔇
- CV Coordinación Semillas... 🗑️ 🔇
- DA Danny Tomas Vivas An... 🗑️ 🔇
- DA Deissy Urrego Aguinaga 🗑️ 🔇
- DA Deisy Alejandra Gome... 🗑️ 🔇
- DH DIANA HENAO (Invita... 🗑️ 🔇
- DD Diana Card... 🗑️ 🔇
- 
- 

2:46 📶 🔋



< En la reunión (... 📶) Silenciar a todos




- DS Diana Marcela Charris... 🗑️ 🔇
- DG Diana Marcela Vergara... 🗑️ 🔇
- DQ Diana Maria Ortega Qu... 🗑️ 🔇
- DP Diana Pulgarin (Invitado) 🗑️ 🔇
- DS Diana saenz (Invitado) 🗑️ 🔇
- DC Diego Arley Arango Ca... 🗑️ 🔇
- EP editsabel pizarro (Invit... 🗑️ 🔇
- GZ Gladys Elena Mazo Zul... 🗑️ 🔇
- GB GLORIA BUSTAMANT... 🗑️ 🔇
- GB Gloria Cec... 🗑️ 🔇
- GC Gloria Este... 🗑️ 🔇
- 


**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**
































Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.




 <p><b>BIENESTAR FAMILIAR</b></p>	<p><b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b></p> <p><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p><b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia</p>
		Versión 6	Página 16 de 17	


2:46   


































< En la reunión (...  Silenciar a todos

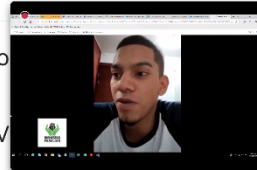
-  GR Grace Margarita Puello...  
-  HZ Helyda Correal Zapata Organizador  
-  H hogarlaguito (Invitado)  
-  IM Ivon Upegui Martinez  
-  JL jenny lopera (Invitado) En espera
-  JS Jose Maria Rincon Sal...  
-  JO Juan Diego Castano O...  
-  JC JULIAN SALAZAR CO...  
-  KV Kelly Sthefany Suarez...  
-  LG Laddy Car...  
-  LP LAURA SO...  



2:46   

< En la reunión (...  Silenciar a todos



-  LR Lina Restrepo (Externo)  
-  LZ Lucas Zúñiga (Invitado...  
-  LL LUCRECIA LUJAN (Invi...  
-  LC Luz Patricia Valencia C...  
-  MP Mabel Patino (Externo)  
-  MR marcela romani (Invita...  
-  Margarita Maria Llano... 7:46 p. m.  
-  MB Maria Alejandra Correa...  
-  Maritza Restrepo Herr...  
-  MO Martha No...  
-  MR Mauricio V...  



¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.

 <p><b>BIENESTAR FAMILIAR</b></p>	<p align="center"><b>PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN</b></p> <p align="center"><b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ</b></p>	F9.P1.MI	20/02/2019	 <p><b>El futuro es de todos</b> Gobierno de Colombia</p>
		Versión 6	Página 17 de 17	


2:46 📶 🔋


← En la reunión (... 📶) Silenciar a todos

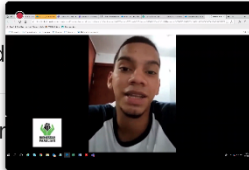
- NL Natalia Andrea Castro... 🗑️ 🔇
- NM NATALIA SOTO MAYA... 🗑️ 🔇
- OP Olga Luz Berrio Posada 🗑️ 🔇
- OL Orfa Nelly Giraldo Lopez 🗑️ 🔇
- PS Pedagogía Semillas (E... 🗑️ 🔇
- SR Sandra Maria Ortiz Rios 🗑️ 🔇
- SC Sandra Milena Arroyav... 🗑️ 🔇
- SM Sandra Milena Correa... 🗑️ 🔇
- SC Silvia Helena Munoz... 7:46 p. m. En espera
- ST SOPORTE TECNICO... En espera
- TO Tatiana Olaya (Invitado) 🗑️ 🔇

2:46 📶 🔋

← En la reunión (... 📶) Silenciar a todos

- SR Sandra Maria Ortiz Rios 🗑️ 🔇
- SC Sandra Milena Arroyav... 🗑️ 🔇
- SM Sandra Milena Correa... 🗑️ 🔇
- SC Silvia Helena Munoz... 7:46 p. m. En espera
- ST SOPORTE TECNICO... En espera
- TO Tatiana Olaya (Invitado) 🗑️ 🔇
- VV Veronica Andrea Carv... 🗑️ 🗣️
- WR Wilber Gonzalo Nuñez... 🗑️ 🔇
-  Yenifer Eliana Perez Ac... 🗑️ 🔇
- YV Yenny And... 🗑️ 🔇
- YV Yolima Gor... 🗑️ 🔇





**¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.