



# MESA PÚBLICA REGIONAL BOYACA CENTRO ZONAL Moniquirá

**Maria Elicenia Vergara Martinez**  
**Coordinadora**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Agenda

1. Instalación: Saludo Director Regional, Presentación de agenda, saludo coordinadora CZ, Himnos
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Moniquirá – 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



# 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 -

## 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 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”*

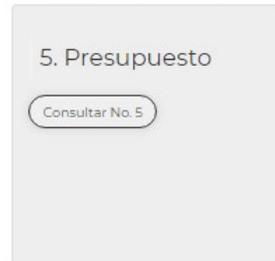
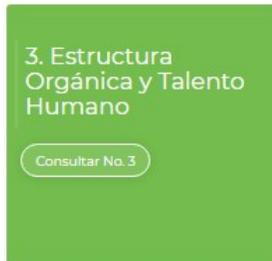
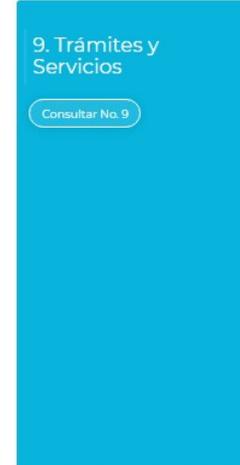
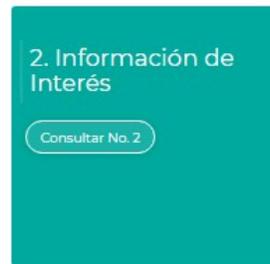
Ley 1952 de 2019

- 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

## RENDICIÓN DE CUENTAS ENFOQUE BASADO EN DERECHOS HUMANOS Y PAZ \*



Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejora, respeta, protege y garantiza los derechos humanos en las condiciones de vida de las comunidades; especialmente de los sectores más vulnerables.

- 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**

# 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.



# METODOLOGIA

- Mesa Pública fue Convocada y será realizada mediante la plataforma Microsoft Teams.
- Se tomará listado de asistencia y evaluación al final del evento.
- Se lleva a cabo en el marco de la Ley 1581 de 2012 – Política de tratamiento de datos.
- Se realizará exposición de metas sociales y financieras de los Programas ICBF 2019 CZ Moniquirá y avances 2020 - Coordinadora Maria Elicenia Vergara Martinez.
- Participación: Se permitirá la participación de los asistentes a través del chat de la reunión las PQRS y comentarios que se realicen serán atendidas según agenda.



# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL MONIQUIRA



# CENTRO ZONAL MONIQUIRA



**Municipios de influencia**

Moniquirá, Arcabuco, San José de Pare, Santa Sofía, Gachantiva, Togue, Chitaraque, Santana

**Funcionarios**

**Dic - 2019**

**Sep - 2020**

Personal de Planta

8

7

Contratistas

4

4

Vacantes

1

2

**Cifras poblacionales**

**Primera Infancia  
(0 - 5 años)**

**Niñez y Adolescencia  
(6 - 17 años)**

**Total población**

Proyección de población  
2019- DANE

5.789

13.369

56.965

Proyección de población  
Junio-2020- DANE

5.487

11.064

58.355

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONQUIRA 2019

Servicio	Programación vigente 2019			Ejecución 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		475	189		400	52
NUTRICIÓN		545	476		535	154
FAMILIAS Y COMUNIDADES		90	134		90	83
PROTECCIÓN		52	410		52	374

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019

## OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONQUIRA 2020

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		1450	697		50	4
NUTRICIÓN		175	462		175	294
FAMILIAS Y COMUNIDADES		-	-		-	-
PROTECCIÓN						

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

ARCABUCO			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 207.797.921	\$ 156.301.650	70
HCB AGRUPADO	\$ 54.223.340	\$ 102.610.084	48
HCB FAMI	\$ 21.963.119		
DIMF	\$ 242.718.800	\$ 254.854.740	100
<i>Totales:</i>	\$ 526.705.199,00	\$ 513.768.494,00	218
	\$	<b>1.040.473.693,00</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

SANTA SOFÍA			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 176.720.776	\$ 159.951.825	70
HCB FAMI	\$ 48.232.776	\$ 41.410.176	24
DIMF	\$ 121.359.400	\$ 127.427.370	50
<i>Totales:</i>	\$ 346.312.952	\$ 328.789.371	144
	<b>\$ 675.102.323,00</b>		

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

TOGUI			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 164.687.775	\$ 158.851.612	
HCB AGRUPADO	\$ 99.694.592	\$ 102.610.084	
DIMF	\$ 363.729.787	\$ 254.845.740	
<i>Totales:</i>	\$ 628.112.154	\$ 516.307.436	
	\$	<b>1.144.419.590</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONQUIRA

GACHANTIVÁ			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB FAMI	\$ 48.232.776	\$ 41.410.176	
HCB AGRUPADO	\$ 70.893.882	\$ 72.551.115	
<i>Totales:</i>	\$ 119.126.658	\$ 113.961.291	
	\$	<b>233.087.949</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

MONIQUIRÁ			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 631.152.392	\$ 651.447.004	338
HCB AGRUPADO	\$ 102.279.280	\$ 105.547.716	52
HCB FAMI	\$ 337.629.432	\$ 289.871.232	168
DIMF	\$ 364.078.200	\$ 382.282.110	150
HI	\$ 221.063.297	\$ 281.367.410	90
<i>Totales:</i>	\$ 1.656.202.601	\$ 1.710.515.472	798
	\$	<b>3.366.718.073</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

SAN JOSÉ DE PARE			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 191.003.864	\$ 159.967.010	70
HCB AGRUPADO	\$ 52.919.287	\$ 72.551.115	30
HCB FAMI	\$ 94.312.283	\$ 62.115.264	36
<i>Totales:</i>	\$ 338.235.434,00	\$ 294.633.389,00	136
	\$	<b>632.868.823</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

SANTANA			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 392.199.428	\$ 324.137.398	130
HCB AGRUPADO	\$ 4.171.854	\$ 112.387.364	20
HCB FAMI	\$ 122.735.209	\$ 76.733.592	72
DIMF	\$ 242.718.800	\$ 254.854.740	100
<i>Totales:</i>	\$ 761.825.291	\$ 768.113.094	322
	\$	<b>1.529.938.385</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

# OFERTA DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL MONIQUIRA

CHITARAQUE			
SERVICIO	2019	2020	CUPOS
HCB	\$ 376.429.200	\$ 398.938.336	160
HCB FAMI	\$ 120.581.940	\$ 113.438.620	60
<i>Totales:</i>	\$ 497.011.140,00	\$ 512.376.956,00	220
	\$	<b>1.009.388.096</b>	

Fuente: Estadísticas Institucionales ICBF 2019 -2020

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

- En el marco de la emergencia por la pandemia, COVID - 19, el Instituto ha dispuesto mecanismos alternos para continuar con la supervisión necesaria para dar cumplimiento a los lineamientos de los diferentes contratos con los operadores, en las diferentes modalidades (familiar, comunitaria e institucional), como lo son las llamadas de verificación a los beneficiarios, llamadas de seguimiento a los operadores, las capacitaciones para la implementación de esta nueva forma de atención, entre otras.
- En el 2020, se han realizado en el mes de mayo y septiembre la entrega de 2100 kits pedagógicos, al igual que los complementos alimenticios (RPP) en la misma cantidad, 2100, mensualmente, los cuales corresponden al número de cupos asignados al centro zonal.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Como consecuencia del Aislamiento preventivo, se buscaron estrategias que permitieran el acompañamiento a las familias por parte de las madres comunitarias y agentes educativos con el fin de brindar herramientas para dar continuidad al proceso pedagógico y educativo desde el hogar, por medio de la utilización de canales virtuales y telefónicos.
- Se realizó la entrega del Kits pedagógicos a las familias
- Soporte físico: Cartilla [Mis Manos te Enseñan Experiencias de Cuidado y Crianza en el Hogar en Tiempos de Coronavirus.](#)



### 3. Prevención de violencias

- Dentro de las prácticas de cuidado y crianza para la atención en tiempos de COVID-19, el talento humano de las unidades de servicio, ha venido desarrollando actividades encaminadas a la prevención de violencia en el hogar, de género, contra los niños y niñas.
- La cartilla mis Manos te enseñan, cuenta con información en cuanto a la prevención de la violencia.
- Por medio de las llamadas telefónicas se realiza el seguimiento a las familias y se les brinda orientación en caso de ser víctimas de cualquier tipo de violencia, articulando con las entidades del SNBF para la atención en caso de ser requerida activando la Ruta de Atención integral RIA.

# 3. Prevención de violencias

## Logros:

Instituciones educativas más comprometidas en el reporte de casos donde se evidencia cualquier clase de violencia en NNA bien sea en el entorno educativo, como familiar.

Acompañamiento por parte de la psicóloga del equipo de protección en asistencia y asesorías a la familia para mejorar aspectos como comunicación asertiva, buenas pautas de crianza, respeto entre los miembros de la familia para mejorar la convivencia y el entorno donde se desenvuelven NNA.

Remisión a comisaría de familia de los casos que se conocen por parte de defensoría de familia por situaciones de violencia intrafamiliar a fin que en ese Despacho que es el competente se tomen las acciones correspondientes para reducir este flagelo.

Remisión a psicología clínica o especializada de los miembros del núcleo familiar una vez se evidencia en la verificación de derechos que es necesaria la atención por parte de esta área para prevenir y erradicar la violencia de toda índole hacia los NNA.

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL BOYACA



**El futuro es de todos**

Gobierno de Colombia




## La niñez en Boyacá

### ¿CÓMO ESTÁ MI TERRITORIO EN 5 DATOS?

**Mortalidad**



15,39

Tasa de menores de 1 año por 1.000 nacidos vivos (2016)

Tasa Nacional: 16,8

**Vacunación**



101,58

Cobertura de inmunización con pentavalente 3 dosis en menores de 1 año (2018)

Tasa Nacional: 92,46

**Deserción**



7,82

Tasa de deserción intra anual en educación básica secundaria (2017)

Tasa Nacional: 6,84

**Víctimas**



14,72

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

**Violencia**



202,51

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicador      Datos con fuente SUIN (2019).

**¿QUÉ OTRAS SITUACIONES DEBEN CONSIDERARSE?**

Recuerde que los derechos de las niñas, niños y adolescentes son prevalentes, sin importar su nacionalidad se les debe brindar una adecuada atención.

En 2019 ICBF, Unicef y Colombia Líder reconoció a su departamento por avanzar en ser un Territorio Amigo de la Niñez.

**¿DÓNDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?**



Sistema Único de Información de la Niñez

<http://suin-snbf.gov.co/suin/>



Sistema de Estadísticas Territoriales

<https://terridata.dnp.gov.co/>

Elaborado por: Dirección del SNBF – SAT, ICBF (2019).

?

¿QUÉ ES UN DIAGNÓSTICO Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE?

Es la recopilación y análisis de las situaciones positivas y negativas que inciden en el desarrollo de las niñas, niños, adolescentes y familias en cada territorio.

Reflexionar sobre esta información facilita la garantía de los derechos y es la base para construir objetivos, metas, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo.

Conocer la situación de los niños y las niñas es fundamental porque representan cerca del 33% de la población de cada territorio, y son los agentes de cambio y renovación más importantes de la sociedad.



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Se realizaron de forma virtual 50 encuestas para conocer el tema de interés de la comunidad**

**Temas elegidos por las partes interesadas**

- **Violencias contra niños, niñas y adolescentes**
- **Que se considera como maltrato infantil en Colombia.**
- **Cuales son las causas y consecuencias del maltrato en NNA en Colombia.**
- **Como denunciar un caso de maltrato en NNA y/o que se debe hacer ante un caso de maltrato en NNA.**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Favorecer y apoyar el mejoramiento del estado de salud y nutrición de la población beneficiaria

Brindar atención integral a los usuarios de las diferentes modalidades de atención en cada uno de los 8 municipios del área de influencia del centro zonal Moniquirá

Promover la asistencia oportuna a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los beneficiarios de modalidades

## Logros:

Las Madres Comunitarias y Agentes Educativos se apropian de los recursos tecnológicos con el fin de incentivar la comunicación entre padres de familia, agentes educativos comunitarios e institucionales y profesionales del centro zonal, con el fin que se realice asistencia técnica y definir los productos que conforman las Raciones Para Preparar en periodo de emergencia

Se cuenta con un equipo de profesionales en el área de supervisión con el fin de realizar planes de mejoramiento oportuno a las UDS y a los operadores de los servicios

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Articulación con todos los agentes SNBF para garantizar los derechos de los niños y niñas.

Cumplimiento de las obligaciones del sistema de gestión Integrado SIGE por parte de los operadores y responsables de las unidades de servicio.

Estandarización del proceso de legalización de cuentas.

# PRIMERA INFANCIA

## Retos:

- Participación activa y masiva en el desarrollo de la modalidad de los padres de familia y/o cuidadores de los niños y niñas usuarios.
- Registro de todos los datos de Beneficiarios en el aplicativo CUENTAME y con calidad.
- Que todos los hogares agrupados de los municipios área de influencia cuenten con infraestructura especializada para su funcionamiento
- Activar estrategias de innovación de movilización social con la finalidad de promover derechos y deberes de la primera infancia.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

Apoyar y Promover la utilización del tiempo libre de los niños, niñas y adolescentes beneficiarios de la modalidad de Generaciones sacúdete.

Inclusión en el programa de generaciones sacúdete de los niños, niñas y adolescentes que habitan en el área rural.

Programa que contribuye a la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes y disminuir la deserción escolar.

## Retos:

Incluir por parte de la Sede Nacional otros municipios en la programación de la modalidad de generaciones sacúdete

Dar continuidad en las próximas vigencias de la modalidad Generaciones Sacúdete en los municipios que tienen la modalidad y aumentar cobertura en otros que a la fecha no tienen dicha modalidad

Que se asignen recursos por parte de la Sede Nacional para que esta modalidad funcione durante toda la vigencia con el fin de terminar los procesos.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

- El acompañamiento preventivo ha permitido fortalecer la comunicación asertiva al interior de las familias, y con el enfoque de inclusión las familias con discapacidad han tenido un rol protagónico en el programa.
- Se ha hecho un trabajo interinstitucional, ya que intervienen varios actores unificando criterios y temáticas para fortalecer vínculos familiares.

## Retos:

- No obstante la emergencia sanitaria COVID-19, lograr que las familias continúen beneficiadas con los programas ICBF, a través del acompañamiento virtual.
- Continuar con la divulgación de las rutas de atención en lo concerniente a VIF, AS.
- Las experiencias exitosas adelantadas en ICBF sirvan como referente a los demás municipios de cobertura del Centro Zonal.



# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

---

## Logros:

Contribuir al mejoramiento del estado nutricional de los adultos mayores de los municipios de Arcabuco y San José de Pare a través de la entrega de un paquete mensual de AAVN (Bienestarina).

## Retos:

Realizar seguimiento y control a la ejecución del programa adulto mayor

Que todos los entes territoriales área de influencia del centro zonal Moniquirá realicen el proceso contractual con ICBF y así se amplíe la cobertura de adultos mayores

Contribuir a disminuir los casos de desnutrición aguda y crónica en los niños y niñas beneficiarios de modalidades de Primera Infancia

# NUTRICIÓN

## Logros:

Reducir la Desnutrición Aguda y vigilar la presencia de enfermedades de aparición frecuentes en la primera infancia con el fin que el organismo de los usuarios mejore la disponibilidad y aprovechamiento de los alimentos que con el fin de mantener el estado de nutrición óptimo. consumen.

Que las familias beneficiarias en cada uno de sus hogares cuenten con alimentos suficientes, inocuos y nutritivos

Garantizar a todos los beneficiarios el 65% de calorías y nutrientes de acuerdo con las Recomendaciones Diarias de Calorías y Nutrientes



# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

Restablecimiento de derechos de los NNA que han sido ingresados bajo protección del ICBF.

Conciliaciones totales en los tramites de conciliación extraprocesal en asuntos como alimentos-custodia y visitas.

Ingreso de NNA en las diferentes modalidades de atención como hogar sustituto. Hogar gestor e internado para el restablecimiento de derechos.

## Retos:

Continuar con el restablecimiento de los derechos de los NNA en los casos que sean puestos en conocimiento de la defensoría de familia.

Mantener la totalidad de los cupos completos asignados a la modalidad hogar gestor para el centro zonal y su área de influencia (30).

Lograr que mas familias se vinculen a la modalidad hogar sustituto en nuestro centro zonal y los municipios área de influencia.

# PROTECCIÓN

## Logros:

Derechos garantizados de los niños, niñas y adolescentes a quienes se les inicia proceso de restablecimiento de derechos.

Inclusión de niños y niñas y adolescentes con discapacidad en la modalidad de hogar gestor.

Procesos de conciliación exitosos ya que aproximadamente el 90% de las audiencias de conciliación se logra el acuerdo total en lo referente al establecimiento alimentos, custodia y visitas.

Solicitudes de familias postulantes para el proceso de adopción.

## Retos:

Realizar gestión ante la Sede Regional para apertura de la modalidad apoyo terapéutico psicológico especializado en el CZ Monquirá, dado el alto índice de NNA que ingresan a protección como víctimas de delitos sexuales.

Registrar oportunamente y con calidad las actuaciones tanto en el SIM como en cada historia de atención de los NNA



# 7. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PQRS - Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

---

## Logros:

En la vigencia 2019 se atendieron 611 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas a través de los diferentes canales de atención al ciudadano: Presencial, escrito, telefónico, centro de contacto.

En el año 2020 y con corte al 31 de julio, se tramitaron 227 peticiones 76 de ellos corresponden a restablecimiento de derechos; atención extraprocesal y de derecho de petición.

## Retos:

Continuar con la recepción y trámite de PQRS, cumpliendo con la misión y lineamientos técnicos de atención al ciudadano, según los lineamientos que la Dirección de Servicios y Atención del ICBF brinda en medio de la contingencia por COVID 19.

# PQRS 2019

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiónes 611	Trámite de atención extraprocesal	152	Sin vencimientos
	DP Información y Orientación con Trámite	143	
	Solicitud Restablecimiento de Derechos	126	
Quejas 2	Extralimitación de funciones	1	
	Maltrato al ciudadano	1	
Reclamos 9	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	3	
	Incumplimiento de Obligaciones	2	
Sugerencias	0	0	

# PQRS 2020

	AÑO 2020		
Tipo	Principales motivos	2020	Oportunidad Respuesta
Peticiónes 227	Solicitud Restablecimiento de Derechos	76	Sin vencimientos
	DP Información y Orientación con Trámite	51	
	Reportes de Amenaza o Vulneración	34	
Quejas 0			
Reclamos 7	Incumplimiento de Obligaciones	4	
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	2	
	Cobros No Autorizados	1	
Sugerencias	0	0	



# 8. Sistema Nacional de Bienestar Familiar



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# ICBF REGIONAL BOYACÁ CENTRO ZONAL MONIQUIRÁ



## Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF

SNBF

- **Conjunto de agentes, instancias** de coordinación y **articulación** y de relaciones existentes entre éstos para dar cumplimiento a la **protección integral** de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal y resguardos o territorios indígenas.

SPBF

- **Conjunto de acciones del Estado** que se desarrollan para **cumplir en forma integral y permanente** con el reconocimiento, la garantía, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de su amenaza o vulneración y el fortalecimiento familiar.

# Objetivos del Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF DECRETO 936 DE 2013.

## Artículo 5

*Lograr la protección integral de la primera infancia, la infancia y la adolescencia y promover el fortalecimiento familiar a través de una respuesta articulada y oportuna del Estado bajo el principio de corresponsabilidad con la familia y la sociedad.*

*Promover la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas de primera infancia, infancia y adolescencia y fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional y territorial con enfoque diferencial.*

*Lograr que la primera infancia, la infancia y la adolescencia y el fortalecimiento familiar sean una prioridad social, política, técnica y financiera en el ámbito nacional y territorial.*

*Mejorar el ejercicio de la participación y movilización social en torno a la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y el fortalecimiento familiar en los niveles nacional y territorial.*

*Evaluar y hacer seguimiento del estado de realización de derechos de los niños, niñas y adolescentes*

**Artículo 6.** Se establecerán planes de acción anual en los distintos ámbitos para organizar las acciones de los integrantes del Sistema en torno al cumplimiento de los 5 objetivos del SNBF

Nacional

Departamental

Municipal



# Población Objetivo



**Primera infancia**  
(desde la gestación hasta los cinco años)



**Infancia**  
(entre los 6 y los 11 años)



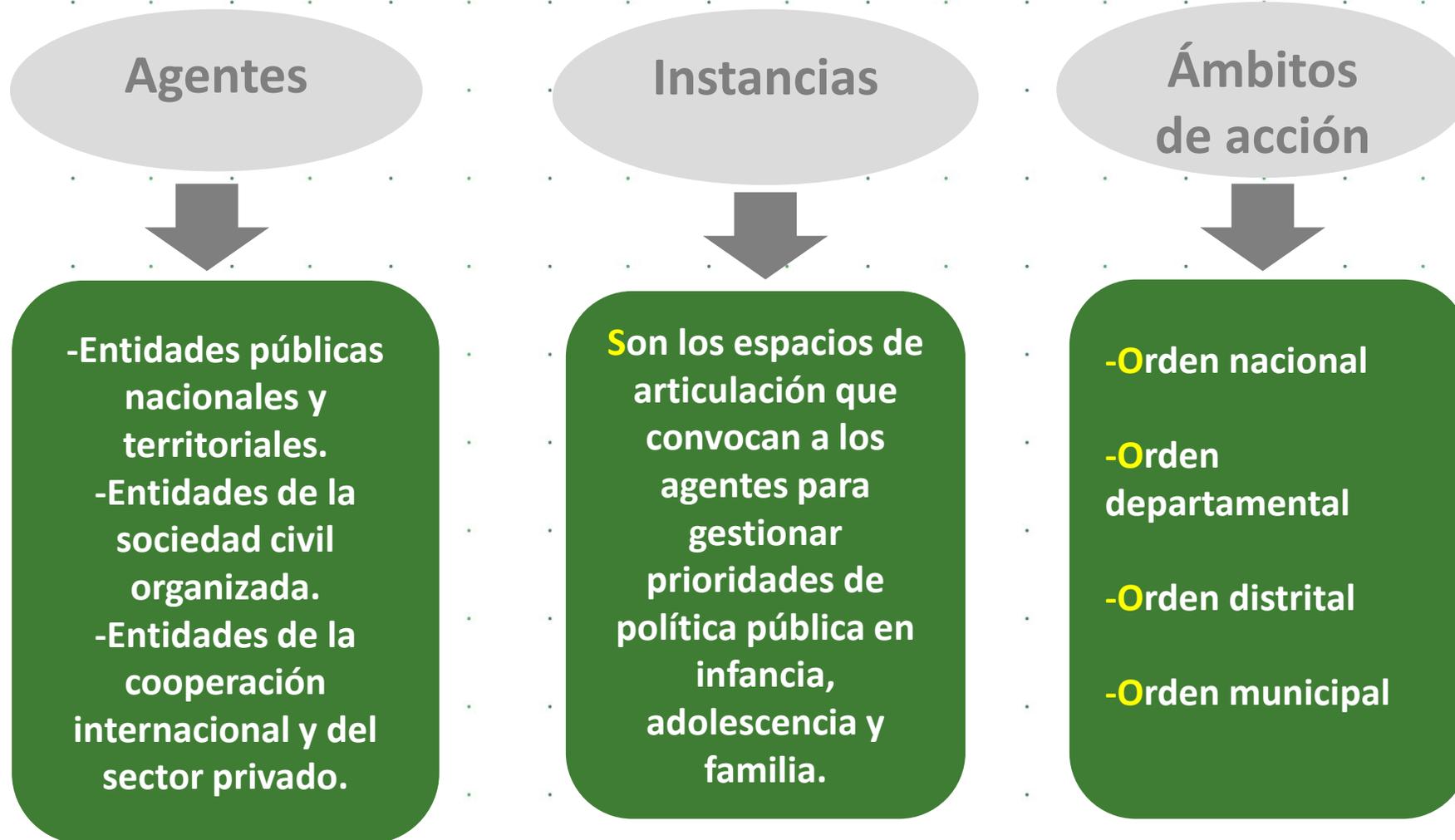
**Adolescencia**  
(de los 12 a los 17 años)



**Familia**  
Primer entorno protector

## Sistema Nacional de Bienestar Familiar SNBF

# ESTRUCTURA DE OPERACIÓN DEL SNBF



# Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022

Legalidad



Emprendimiento



Equidad

## Primero las niñas y los niños:

desarrollo integral desde la primera infancia hasta la adolescencia

Pacto por la equidad

Invertiremos en la primera infancia, la infancia y la adolescencia para transformar Colombia: desarrollar talentos, fortalecer familias y superar todas las formas de violencia

## Familias con futuro para todos

Fortaleceremos las capacidades de las familias y la gestión de la política social moderna con centro en ellas

Pacto por la equidad

### Pactos relacionados



Equidad



Equidad para las mujeres



Legalidad



Construcción de paz



Grupos étnicos



Personas con discapacidad



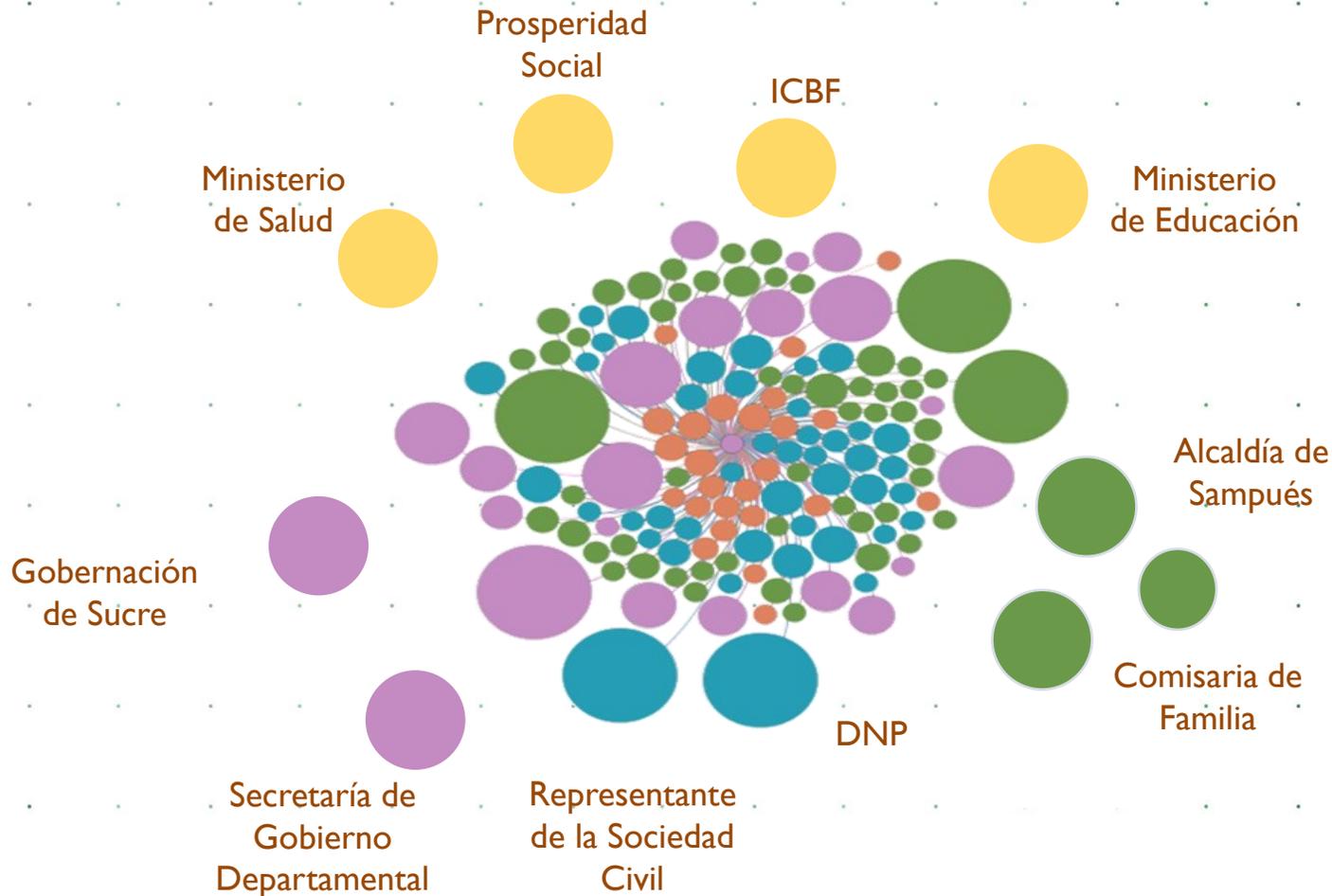
Descentralización



BIENESTAR FAMILIAR



# Potenciar agentes y ámbitos del SNBF



## Nacional

- Entidades nacionales y organizaciones de la sociedad civil, cooperación internacional.

## Departamental

- 32 Gobernaciones

## Municipal

- 1101 Alcaldías

# Sistema Nacional de Bienestar Familiar

## Logros:

### **Gestión del ciclo de las políticas públicas de las niñas, los niños, los adolescentes, y fortalecimiento familiar**

- Asistencia y apoyo técnico en el marco de sesión plenaria de Concejo a Concejales de los municipios de influencia del Centro Zonal Moniquirá en relación con la revisión, verificación e inclusión de los temas de Primera Infancia, Infancia, adolescencia y Familia en la estructura de los Planes de Desarrollo Territorial- PDT 2020-2023 .
- Se incidió en la inclusión de la Niñez, Adolescencia y Familia en los PDT Territoriales 2020-2023 .
- Agentes de las diferentes instancias del SNBF de los municipios de influencia del Centro Zonal Moniquirá con conocimiento de la operación del SNBF, de la ruta y de la herramienta para la elaboración del Plan de Acción del SNBF territorial /Mesa/ Política Publica de los territorios.

# Sistema Nacional de Bienestar Familiar

## Logros:

### **Operación y funcionamiento de instancias de decisión, operación, desarrollo técnico y de participación del SNBF, en el ámbito territorial.**

- Asistencia técnica a agentes del SNBF en el marco de Concejos de Política Social , Mesas de Primera Infancia, Infancia; Adolescencia y Fortalecimiento Familiar , instancias de Desarrollo Técnico y otros escenarios, en la Operación y funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar Territorial e instrumentalización de las instancias del SNBF- Elaboración de Agenda Interna Estratégica para el periodo de gobierno de los mandatarios, Planes Operativos y de Acción de Política Pública, Consejos, Mesas y Comités de los ocho (8) municipios de influencia del Centro Zonal Moniquirá.
- Promover en el marco de Mesas de Primera Infancia, Infancia, Adolescencia y Familia la conformación y/o fortalecimiento de las Mesas de Participación de Niños, Niñas y Adolescentes de los ocho (8) municipios de influencia del Centro Zonal Moniquirá, con la inclusión de la conformación y operación de la Mesa como una de las acciones del plan de acción del SNBF Territorial.

# Sistema Nacional de Bienestar Familiar

## Reto:

- Fortalecer y empoderar al SNBF Territorial para la implementación de las Políticas Públicas y lograr la garantía de la Protección Integral de los Niños, Niñas, Adolescentes y Fortalecimiento Familiar teniendo en cuenta:
  - Enfoque Diferencial y Territorial
  - Pactos establecidos en el Plan de Desarrollo Nacional y Objetivos de Desarrollo Sostenible .



# 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](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...





# 10. Evaluación



El futuro  
es de todos

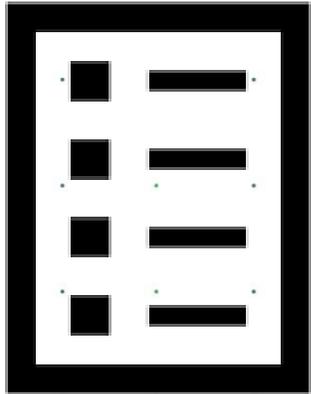
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes acerca de la Mesa Pública realizada por el ICBF, se les solicita diligenciar una evaluación de la misma





# Gracias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**