



# MESA PÚBLICA REGIONAL CESAR CENTRO ZONAL VALLEDUPAR 2

Coordinador Zobeida  
Galván



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 Valledupar 2 – 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 -

## 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:

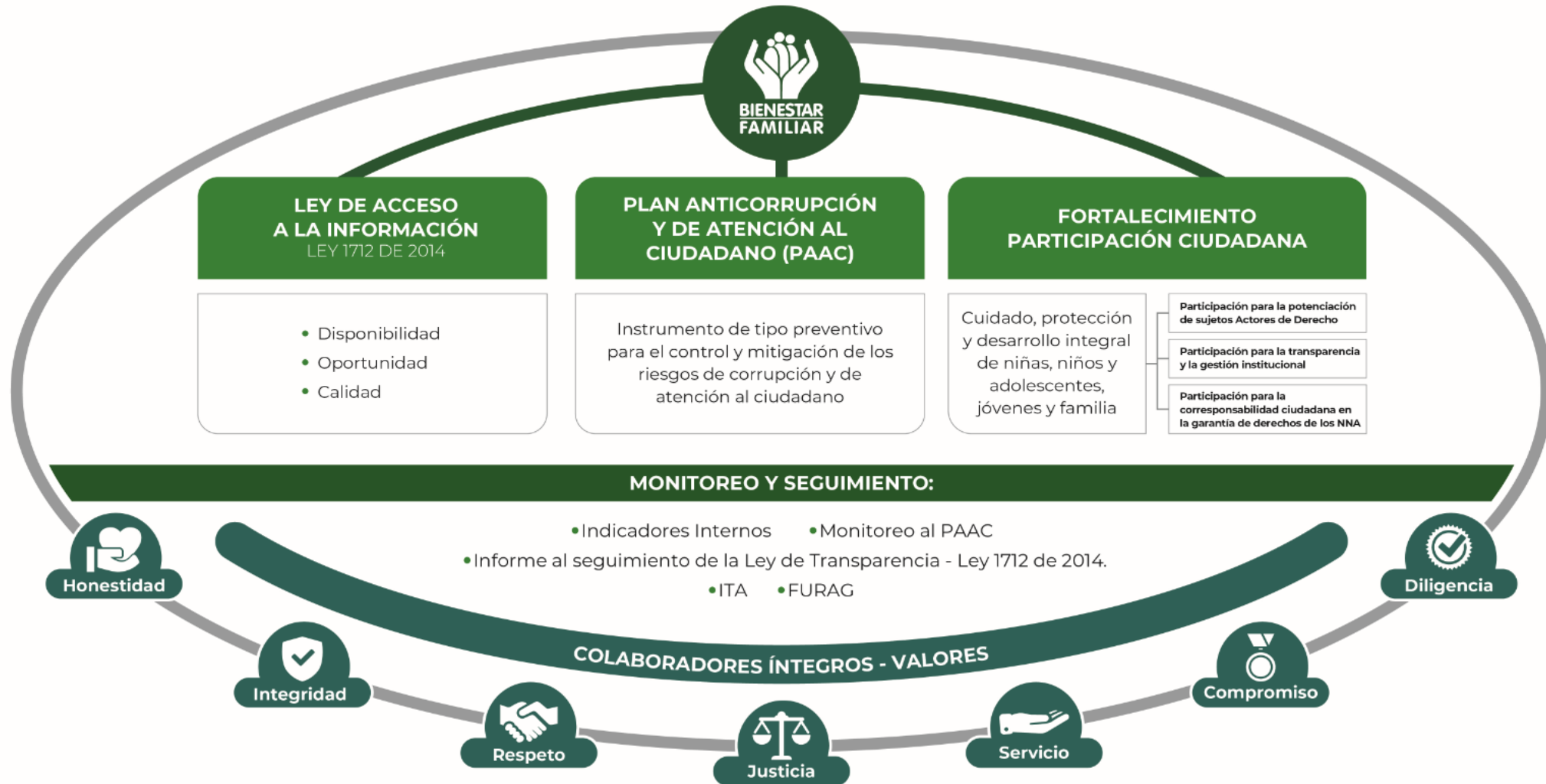
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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”*

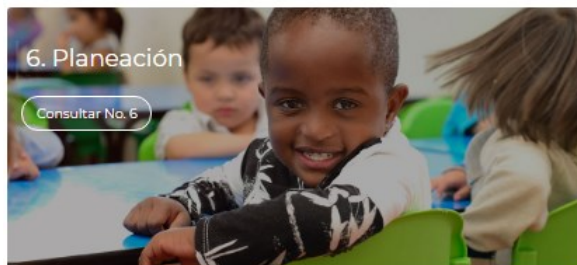
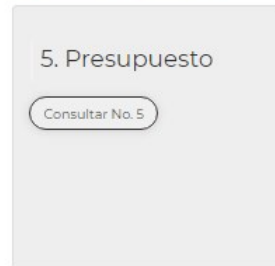
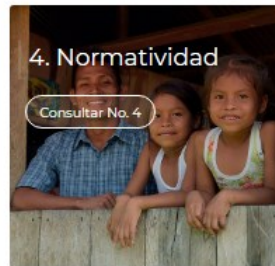
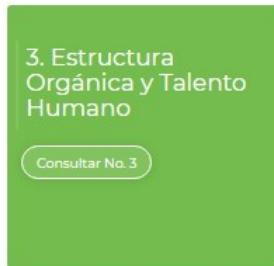
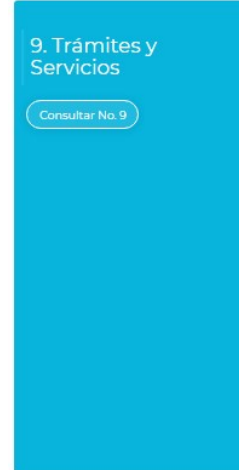
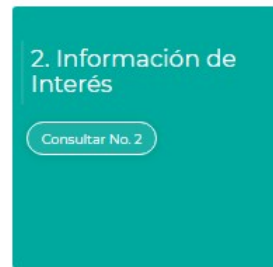
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



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:

**PÚBLICA**

### ¿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.

# 1. Prevención de violencias

## Acciones preventivas de violencia:

### Durante la pandemia: (marzo – agosto)

- ✓ Atenciones psicosociales a NNA y familias
- ✓ Seguimientos (medios virtuales) y/o presenciales haciendo uso del protocolo de bioseguridad y EPP
- ✓ Talleres virtuales con las modalidades de atención de protección



### Antes de pandemia (Enero y principio de marzo)

- ✓ Visitas a los colegios en articulación con policía de infancia y adolescencia
- ✓ Visitas y charlas en clínicas y hospitales al personal de salud
- ✓ Canales y rutas de atención de ICBF: línea 141, canales y medios para atención a la ciudadanía en el Portal web (WhatsApp, Chat ICBF, Videollamada, Llamada en línea, Solicitudes PQRS, Ventanilla de tramites y servicios).





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

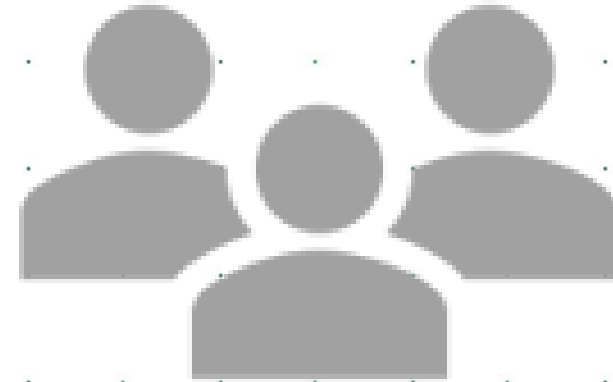
# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

- 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 VALLEDUPAR 2



Municipios de influencia

Bosconia, El copey, La paz, Manaure, Pueblo Bello y Valledupar

Funcionarios

Sep – 2020

Personal de Planta

65

Contratistas

5

Vacantes

0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	80.221	154.122	677.807
Población Sisbén Por Debajo del Corte	33.308	106.131	488.486

## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL VALLEDUPAR 2

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto	Unidades	Cupos	Presupuesto
			asignado			comprometido
			(Mill)			(Mil)
PROTECCIÓN	60	716	\$ 4.997	59	408	\$ 1.899
MODALIDADES DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	50	674	4156,63278	50	416	1536,630764
APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA	3	510	2023,15654	3	257	635,793558
VULNERABILIDAD O ADOPTABILIDAD	47	164	2133,47624	47	159	900,837206
RESTABLECIMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA	11	142	1356,42479	10	92	569,229296





# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**Metodología empleada virtual / física**

**Se desarrollo la encuesta de manera virtual**

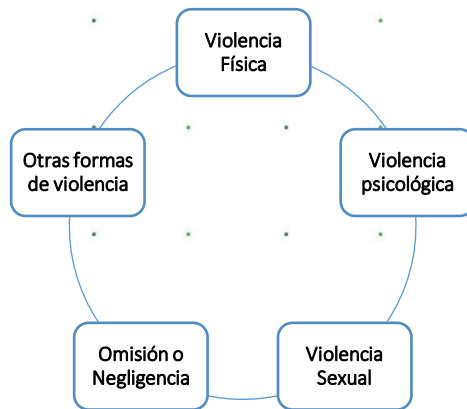
**N° de encuestas: 57**

**Tema elegido por las partes interesadas**

**Violencia contra los niños, niñas y  
adolescentes**

# Prevención de violencias

## Contexto Jurídico



### FÍSICA y PSICOLOGICA

- Lesiones: artículo 111 del Código penal
- Violencia Intrafamiliar: Sentencia C-387 de 1995- artículo 229 del código penal.
- Violencia de Genero: Femicidio (artículo 104 A del código penal)

### SEXUAL

- Actos sexuales: artículo 206-207 del código penal
- Acceso Carnal: artículo 205 del código penal
- Explotación sexual comercial
- Acoso Sexual: artículo 210 A del código penal
- Matrimonio forzado, Aborto, Forzado, Desnudez forzada, Esterilización forzada, mutilación genital, anticoncepción forzada (LEY 1719 del 2014)

### Otras Formas

- Violencia patrimonial: Delito de violencia intrafamiliar (artículo 233 y 239 el código penal)
- Violencia Escolar: Ley 1620 del 2013

# Prevención de violencias

## Normatividad relativa a la prevención de los tipos de violencia

Para la prevención de la violencia contra la mujer:

. Ley 1257 del 2008:

Todas las autoridades encargadas de formular e implementar políticas públicas deberán reconocer las diferencias y desigualdades sociales, biológicas en las relaciones entre las personas según el sexo, la edad, la etnia y el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social.

Prevención de la violencia sexual contra mujeres y NNA

. Ley 679 del 2001: Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución”

. Ley 1146 del 2007: “Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente”.

. Resolución 459 del 2012: “Por medio de la cual se aprueba el Protocolo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual”.

Prevención de la violencia Escolar:

. 1620 del 2013: Se crea el Sistema de información unificado de Convivencia Escolar en el marco del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, para la identificación, registro y seguimiento de los casos de acoso, violencia escolar y de vulneración de derechos sexuales y reproductivos que afecten a los niños, niñas y adolescentes de los establecimientos educativos.

# PROTECCIÓN

## Logros:

- ✓ Sensibilización a la comunidad en la identificación de riesgos y/o situaciones de amenaza y vulneración de derechos
- ✓ Uso de canales y rutas de atención de ICBF
- ✓ Sensibilización a las familias y disminución de conductas violentas entre los miembros de la familia



### Desde el SIM se reportan:

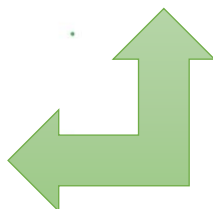
1447 casos reportados

524 casos reportados por violencia física, psicológica y/o negligencia

923 casos reportados por violencia sexual

# Retos

- ❑ Brindar la atención a los usuarios a través de la virtualidad (llamada, videollamada, correo electrónico)



- ❑ Trabajo desde casa, organización de acuerdo al día a día de cada funcionario
  - Cuidado de hijos
  - Clases virtuales de los hijos
  - Oficios del hogar



- ❑ Realizar visitas domiciliarias, clínicas, hospitales haciendo uso de los EPP y protocolo de bioseguridad para prevención de covid-19



# 7. 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

- ❑ Compromiso y seguimiento para dar cumplimiento y tramite de respuesta a los derechos de petición en los términos de Ley.



- ❑ Seguimiento y control de todas las peticiones recibidas por el Centro zonal Valledupar N°2 atendidas de acuerdo a los tiempos de respuesta.

- ❑ Seguimiento al compromiso para dar cumplimiento a la atención a través de la usabilidad del Sistema Electrónico de Asignación de Citas (SEAC)

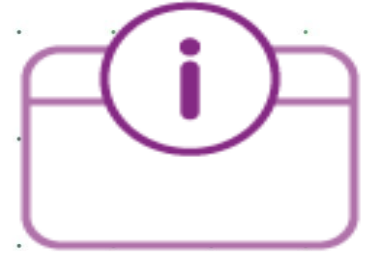


- ❑ El Centro zonal Valledupar N°2 avanza en su proceso de relación con el ciudadano alcanzando en un 100% la gestión de respuesta a los derechos de petición radicados.

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

## Retos:

- ❑ Mantener las políticas de mejora en cuanto a la atención al usuario para que se siga presentando un servicio satisfactorio y así disminuir en un 100% las quejas y reclamos. responsables de



- ❑ Retroalimentación constante por medio de los grupos de trabajo a los servicios y atención para lograr calidad de en el registro de peticiones.

- ❑ Nuestro propósito es la mejora continua y establecer una comunicación asertiva y eficaz con nuestros clientes, quienes a través de los derechos de petición, podemos conocer sus necesidades y ofrecer nuestra oferta de servicios.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Trámite de Atención Extraprocesal	3701	
	SRD	1416	100 %
	Asistencia y Asesoría a la Familia	1139	100 %
Quejas	Maltrato al Ciudadano	6	100 %
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	4	100 %
	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	2	100 %
Reclamos	Demora en la Atención	1	100 %
	Incumplimiento de Obligaciones	5	100 %
	Demora en los Pagos	11	100 %
Sugerencias	Infraestructura Física y Tecnología	1	100 %



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

---

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)



# 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

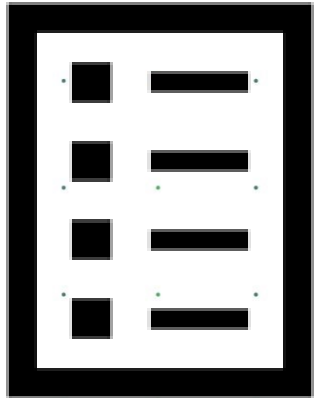
Gobierno  
de Colombia



**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**