



# MESA PÚBLICA REGIONAL NARIÑO CENTRO ZONAL PASTO DOS

MARIA NATALIA IBARRA: Coordinadora



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# AGENDA

1. Instalación
2. Intervención, doctora Yasmin Hernandez Jurado, Alcaldesa Municipal de Linares
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción
5. Centro Zonal Pasto Dos – Diagnóstico
  1. Temática Consulta Previa: Aprovechamiento del tiempo libre en N.N.A.
  2. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
  3. Canales y medios para atención a la ciudadanía
  4. Evaluación de la Mesa Pública
  5. Cierre

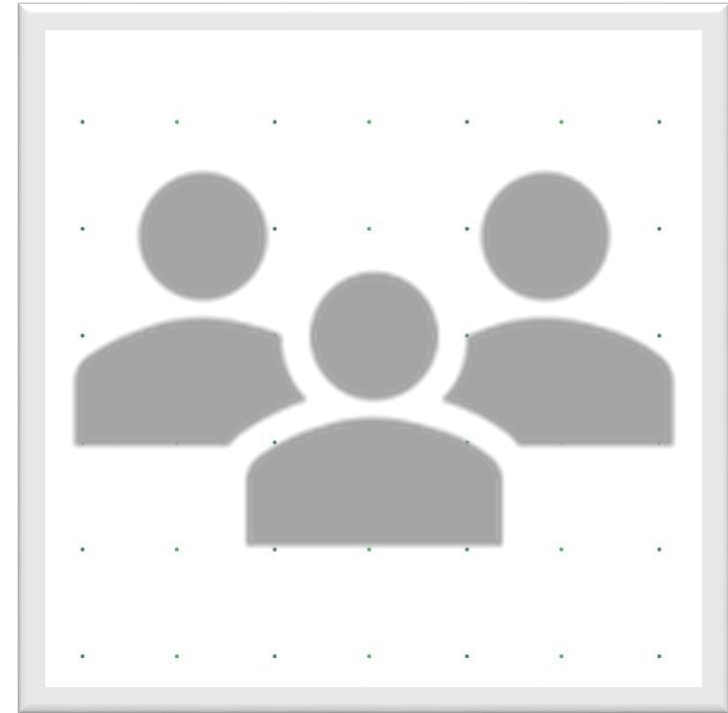
# Instalación.

**María Natalia Ibarra Cabrera**  
**Coordinadora ICBF, Centro Zonal Pasto Dos**

# 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.



**Metodología empleada: Virtual**

**No de encuestas aplicadas: 36**

**Tema elegido por las partes interesadas  
OCUPACION DEL TIEMPO LIBRE EN NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Intervención panorama municipal: Alcaldesa del Municipio: 10 minutos
- Preguntas al final de la exposición que deben además se escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano en su chat y el moderador la otorgará
- Las preguntas que no se resuelvan en el desarrollo de la Mesa Pública por ser de competencia de niveles superiores, serán elevadas a las respectivas instancias y comunicadas a los interesados tan pronto se reciba la respuesta dentro de los términos establecidos



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

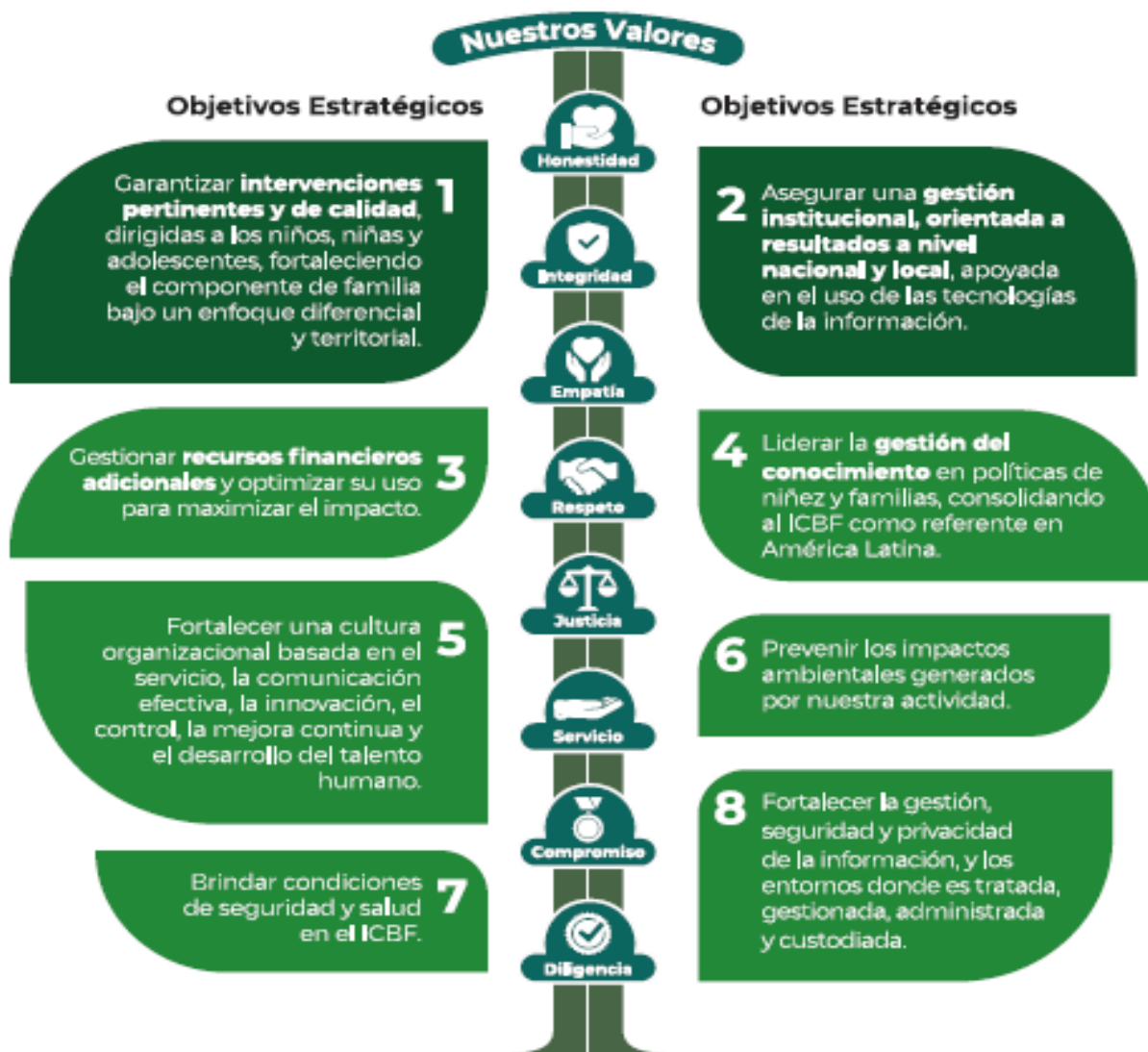


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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.

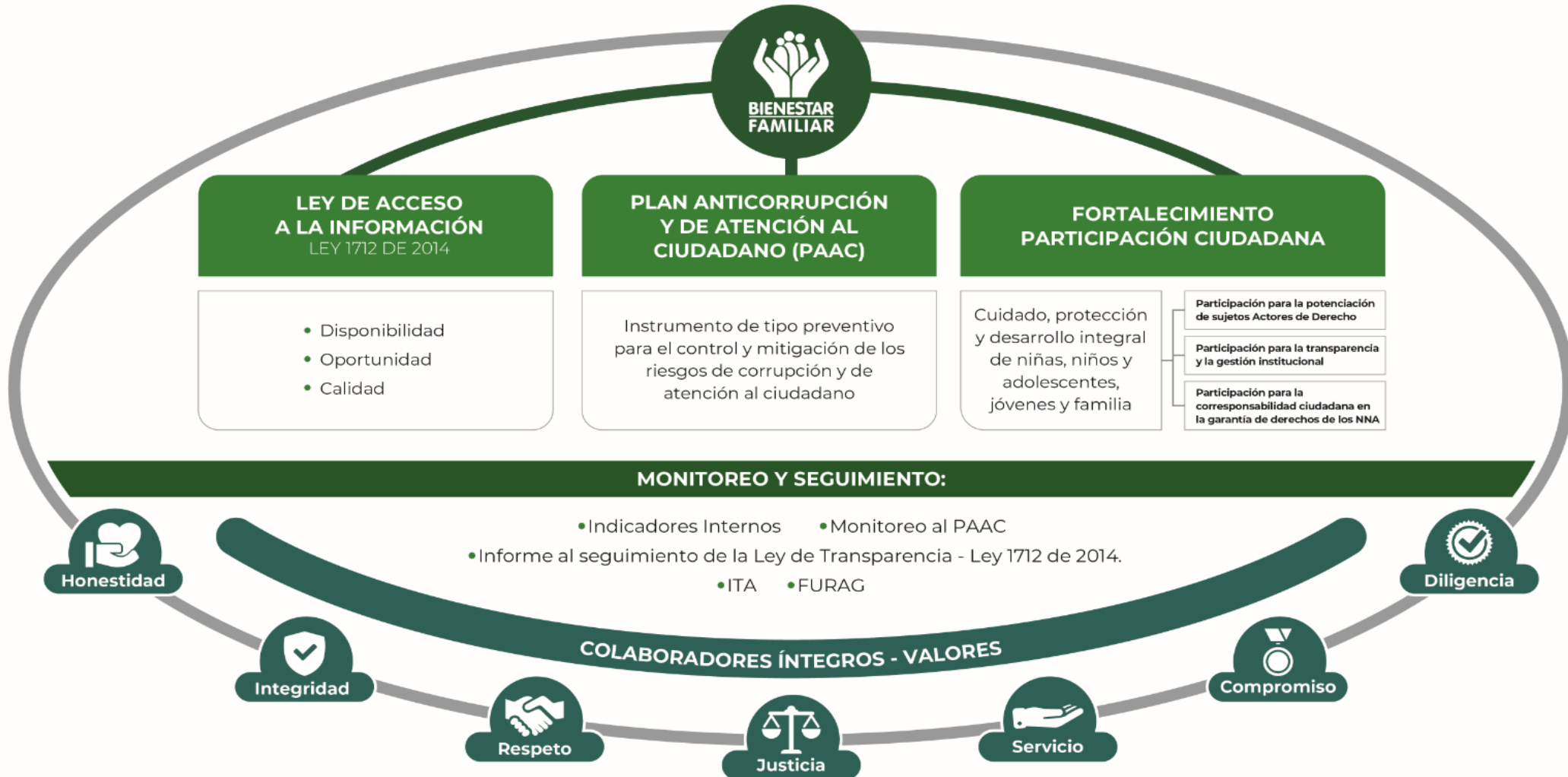
Visión

•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%

**PÚBLICA**



**BIENESTAR FAMILIAR**

# 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”*

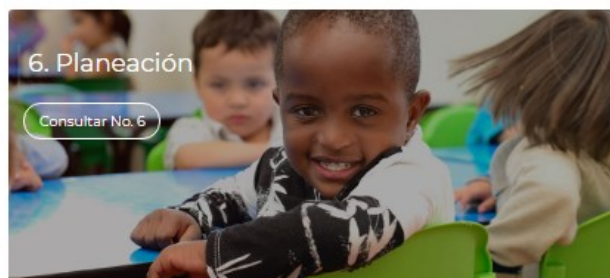
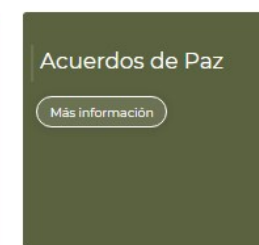
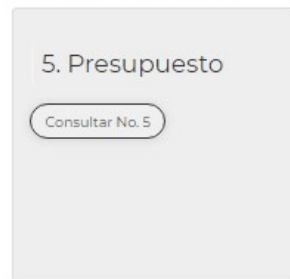
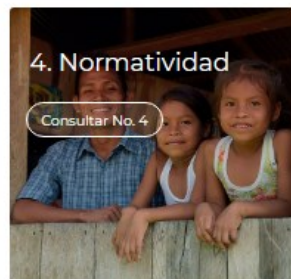
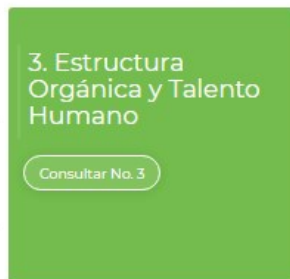
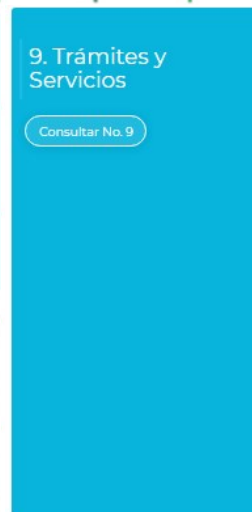
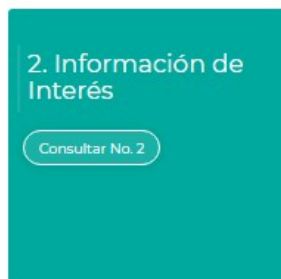
Ley 1952 de 2019

- 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 de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables.

## ¿Sobre qué se rinde cuentas con enfoque basado en derechos humanos?

- Los derechos humanos a cargo de la entidad.
- Los resultados y procesos para el cumplimiento de su misión
- Las medidas frente a situaciones que pueden afectar la garantía de derechos en su entidad.
- El cumplimiento de las condiciones (cantidad, calidad, pertinencia de los bienes y servicios mediante los cuales se da garantía de los derechos).
- La lucha contra la desigualdad o la discriminación.

# 4. Diagnóstico

# CENTRO ZONAL PASTO DOS



Municipios de influencia

ANCUYA, CONSACA, EL TAMBO, EL PEÑOL, LINARES, LA FLORIDA, LOS ANDES, NARIÑO, SANDONA, PASTO

Funcionarios	Dic - 2019	Septiembre - 2020
Personal de Planta	68	68
Contratistas	19	19
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección población 2020-DANE - C. Zonal	20.500	45.643	293.194
Proyección población Linares DANE 2020	580	1.520	10.012
Población Sisbén Por Debajo del Corte	9.695	37.883	243.307
Población Sisben Por debajo del corte Linares	423	1.491	10.345

# PROGRAMACION - EJECUCION ICBF CENTRO ZONAL PASTO DOS

Servicio	PROGRAMACION 2019			EJECUCION A DICIEMBRE 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto Ejecutado (Mill)
PRIMERA INFANCIA	457	8.066	\$ 18.907.494.351	464	8.306	\$ 18.675.365.853
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		2.350	\$ 389.623.325		1.875	\$ 389.623.325
FAMILIAS Y COMUNIDADES			\$ 84.047.858	0	0	\$ 37.843.842
PROTECCIÓN	148	777	\$ 7.868.205.939	121	682	\$ 7.277.184.176

Servicio	PROGRAMACION 2020			EJECUCION A AGOSTO 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto Ejecutado(Mill)
PRIMERA INFANCIA	459	7.841	\$17.865.768.553	459	7.799	\$ 14.217.231.383
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA		1.925	\$ 591.617.348		367	\$ 101.029.600
FAMILIAS Y COMUNIDADES			\$ 1.036.095.958	0	521	\$ 410.286.133
PROTECCIÓN	138	848	\$ 8.048.619.587	131	678	\$ 4.198.023.619



## ¿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.

## La niñez en Linares - Nariño

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

#### Mortalidad



16,19

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

Tasa departamental: 21,98 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



76,73

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

Cobertura departamental: 85,66 • Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



6,4

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

Tasa departamental: 3,92 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



29,89

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto (2018)

Porcentaje departamental: 14,01

#### Violencia



NRI

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 90,12 • Tasa Nacional: 155,78

### ¿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.

\*NRI: No registra información para el indicar

Datos con fuente SUIN (2019).

### ¿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/>



# PROGRAMACION - EJECUCION ICBF MUNICIPIO DE LINARES

SERVICIOS	PROGRAMACION 2019			EJECUCION A DICIEMBRE 2019		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto Ejecutado (Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	28	358	\$ 719.311.756	28	355	\$ 712.436.462

SERVICIOS	PROGRAMACION 2020			EJECUCION A AGOSTO 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto Ejecutado(Mill)
<b>PRIMERA INFANCIA</b>	27	345	\$ 715.341.164	27	341	\$ 558.417.082

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

- Distribución oportuna de Alimentos de Alto Valor Nutricional en los puntos de entrega y las RPP a todos los beneficiarios.
- Garantizar el aporte del 70% de calorías y nutrientes a los beneficiarios de diferentes grupos de edad de los servicios de atención a través de entrega de Raciones para preparar, desde el mes de marzo hasta Agosto de 2020.
- Se hace entrega de los complementos alimentarios 1 vez por mes.

# NUTRICIÓN

## Logros:

- Garantizar la entrega de RPP con productos de Calidad y cantidad acorde con la Minuta Patrón para contribuir a la Seguridad Alimentaria de los beneficiarios.
- Manejo Adecuado de los alimentos de alto valor Nutricional. Se cuenta con un punto de entrega primario para el municipio .
- Instalaciones con documentación vigente y concepto favorable.

## Retos:

- Mantener la calidad y cantidad de los alimentos que conforman la RPP
- Conservar el manejo adecuado en cuanto a condiciones de almacenamiento, distribución y control de los alimentos de Alto Valor Nutricional

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### ESTRATEGIAS DE ATENCION EN PRIMERA INFANCIA

1. Implementación de 14 *Prácticas de cuidado y crianza en el hogar* a las familias de niñas, niños y mujeres gestantes atendidas en los servicios de primera infancia del ICBF, con acompañamiento psicosocial priorizado; prácticas de apoyo directo a las familias, compuestas por acciones que estas pueden trabajar y alcanzar a lo largo del acompañamiento para cualificar sus interrelaciones en el cuidado sensible de sus niños y niñas y en la potenciación del desarrollo infantil.
2. En el mes de Mayo de 2020, conjuntamente con la distribución de RPP, se entregó a todas las familias, las cartillas que contienen las prácticas de cuidado y crianza en el hogar, las cuales son guiadas por las respectivas agentes educativas o madres comunitarias.
3. Entrega física RPP y Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios; con lo que se ha logrado desarrollar y estimular capacidades creativas, cognitivas y motrices en los beneficiarios.

# PRIMERA INFANCIA

➤ La flexibilización en la atención de mujeres gestantes, niñas y niños, con el fin de contrarrestar la emergencia sanitaria generada por COVID-19, ha permitido implementar y controlar la propagación y mitigación de los efectos del virus.



➤ Prestación del servicio mediante dos estrategias de atención en el marco de los seis componentes de calidad de la educación inicial.

Estrategias		
Estrategia	Producto	Insumos
1 Experiencias de cuidado y crianza en el hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar</li> <li>- Acompañamiento telefónico a los usuarios por parte de los agentes educativos o MC/PC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía: Experiencias de cuidado y crianza en hogar en tiempos del coronavirus .</li> <li>- Fichas técnicas de 14 prácticas de cuidado y crianza en el hogar.</li> <li>- Formato de acompañamiento telefónico.</li> </ul>
2 Entrega de Ración para Preparar (RPP) para el 100% de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RPP completa entregada..</li> <li>- Formato de entrega de Complementos y AAVN</li> </ul>	Minutas Patrón de las Modalidades

# ESTRATEGIAS DE ATENCION PRIMERA INFANCIA

- Se exploran diversas herramientas de comunicación con las familias en las que se corrobora que efectivamente se ha logrado el objetivo, a través de contacto telefónico con buena receptibilidad por parte de las familias
- Acompañamiento pedagógico (planeación, ambientación, seguimiento al desarrollo y reflexión); Medios comunitarios y alternativos.
- Acompañamientos psicosociales priorizados + acompañamiento y seguimiento al estado de salud (desnutrición aguda moderada);
- Sistematización de la información en formatos dispuestos por el ICBF

# Servicio de Primera Infancia en el Municipio de Linares

**Modalidad Institucional (CDI GIRASOLES DE COLORES 40 CUPOS)**

- **Modalidad Familiar (UDS 15 CON 195 CUPOS)**
- **Modalidad Comunitaria tradicional (UDS 11 con 110 CUPOS)**
- **EAS TESORO ESCONDIDO Y NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO**



**ESTRATEGIA**  
Modelo de Atención Flexible



**Agentes Educativos Cualificados**  
**Madres Comunitarias**  
**Licenciatura, Técnico en Primera Infancia**



**Ley 1804**  
**Manuales operativos primera infancia**  
**Líneas técnicas**



# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Acompañamiento telefónico y asesoría permanente a las familias de los usuarios
- Entrega oportuna de raciones para preparar – RPP - a todos los beneficiarios
- Planeación oportuna de actividades; acompañamiento y seguimiento en las realizaciones por parte de los Operadores
- Seguimiento Integral de las AEC a las Familias y activación de ruta a través del SNBF
- Fortalecimiento de vínculos familiares
- Acompañamiento telefónico a todos los beneficiarios
- Entrega de RPP a todos los beneficiarios Seguimiento integral por parte de las AEC y activación de ruta del SNBF cuando requiere
- Acompañamiento telefónico a todos los beneficiarios
- Entrega de RPP a todos los beneficiarios

## Retos:

- Utilizar todas las estrategias posibles para llegar a las comunidades usuarias de nuestros servicios pese a las dificultades de conectividad que se presentan dadas las actuales circunstancias ocasionadas por la emergencia de COVID 19 y realizar la entrega de las Raciones para preparar de conformidad con los Decretos reglamentados para el efecto

### 3. Prevención de Violencias

#### Logros

- Implementación Plan de Acción para el desarrollo de Política Alimentaria y Nutricional con el propósito de contribuir a minimizar los factores que inciden en la violencia y maltrato infantil
- Plan de sensibilización a Talento Humano sobre la protección de los derechos de niñas y niños, las formas de violencia y las consecuencias que afectan su sano desarrollo
- Socialización de mecanismos que permitan a la comunidad acceder fácilmente a la Ruta de Atención
- Sensibilizar a NNA frente a los riesgos y desafíos que generan los eventos de violencia en todas sus formas
- A través de campañas adelantadas para disminuir los índices de violencia en contra de NNA y mujeres y mediante la socialización de diferentes prácticas de cuidado y crianza, de manera intencionada, afectuosa y enriquecida, los Agentes Educativos despiertan conciencia social con relación a la no aceptación por parte de usuarios y padres de familia de ninguna forma de violencia

# PROTECCIÓN

- Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política, la Ley 1098 de 2006, la Ley 1878 de 2018 y demás normas concordantes.
- *Protección Integral y Garantía de Derechos: Reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos.*
- *Corresponsabilidad Sociedad-Estado -Familia*
- Entornos protectores, garantes y seguros que favorezcan el goce efectivo de sus derechos.
- Adoptar las medidas de Protección establecidas en el Código de Infancia y Adolescencia

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Adición de 40 cupos para la Regional Nariño en la modalidad Hogar Sustituto Discapacidad
- Activación de Rutas de Atención en cuanto a inobservancia, amenaza y vulneración de derechos
- Cambios surgidos con la aplicación de la Ley 1878: Prorroga excepcional
- Restablecimiento de Derechos de los NNA, por parte de la Autoridad Administrativa: Comisaría de Familia

## Retos:

- Lograr que el Ente Territorial asigne recursos para completar y movilizar el equipo de Comisaría de Familia
- Fortalecer alianzas con Operadores de los programas de Protección y otros sectores que posibiliten nuevas estrategias para el fortalecimiento del proceso de atención.
- Brindar mayor asistencia técnica y acompañamiento a la Autoridad Administrativa del Municipio

2019

2020 (Enero –  
Agosto)

Fijación cuotas

14

10

Violencia Intrafamiliar

0

8

Custodia y Cuidado Personal

5

6

Reconocimiento Voluntario

2

2

Presunto Abuso

0

1

Revisión Cuota alimentaria

0

0

Separación de cuerpos y liquidación  
sociedad conyugal

3

0

Peticiones

42

44

Maltrato Infantil por negligencia de cuidado

0

0

Regulación de visitas



# 5. OCUPACION TIEMPO LIBRE EN NNA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE

Espacio que las personas le dedican a aquellas actividades que no corresponden a su trabajo formal ni a tareas domésticas esenciales. Es un tiempo recreativo, entretenido el cual puede ser utilizado a discreción, es decir, a diferencia de lo que ocurre con aquel tiempo en el cual la mayoría de las veces no se puede elegir el tiempo de realización, en este, la persona puede decidir cuántas horas destinarle.

Tiempo Libre en NNA: Puede ser destinado al ocio, al descanso, la recreación, el desarrollo personal o para realizar actividades que satisfagan necesidades esenciales, tales como la sociabilidad e identidad del **NNA**. incluye actividades tales como dormir, comer, practica de deportes, etc

# Ventajas y posibles consecuencias en la utilización del Tiempo Libre

## APROVECHAMIENTO ADECUADO

- Incrementa la flexibilidad
- Aumenta la memoria
- Mejora el sistema inmunológico
- Reduce los niveles de estrés
- Mejora el sueño
- Descubre dones que tenemos ocultos
- Fortalece nuestras relaciones interpersonales
- Incrementa nuestra sensibilidad y capacidad para tomar decisiones más acertadas

## APROVECHAMIENTO INADECUADO

- Alcoholismo
- Drogadicción
- Inserción en grupos de riesgos
- Ansiedad
- Depresión
- Aislamiento



# **PARTICIPACION DE LOS PADRES EN EL BUEN MANEJO DEL TIEMPO LIBRE DE LOS NNA**

No solamente en situaciones de emergencia, también las vacaciones, los fines de semana, las tardes libres de los niños y adolescentes son momentos importantes para enseñarles el correcto manejo del tiempo, pero también para compartir con ellos y evitar que caigan en la tentación del sobre uso de la tecnología, las redes sociales y la televisión.

# VIOLENCIA CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Toda acción, omisión, abuso, uso de la fuerza o del poder que se expresa a través de la violencia física, psicológica, sexual y la negligencia, así como a través de las amenazas de tales actos. Se puede presentar en distintos ámbitos y ser ejercido por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona; produce daño y afecta la integridad personal, el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, llegando incluso inducir o provocar la muerte.

# MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia: Artículos: 42,43,44,45. Derechos fundamentales de los Niños. El interés superior.

Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098. Art: 7, 8, 18.

Tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.

# TIPOS O FORMAS DE VIOLENCIA

- **VIOLENCIA SEXUAL:** Se refiere a “todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.
- **OMISION O NEGLIGENCIA:** Se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo del niño, niña o adolescente por parte de los progenitores o encargados del cuidado. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado no protegen de la exposición al peligro, ni atienden, o satisfacen las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, sean éstas físicas, psicológicas, educativas o de salud, teniendo los medios, el conocimiento y acceso a la prestación de servicios.

# TIPOS O FORMAS DE VIOLENCIA

- **VIOLENCIA PSICOLOGICA:** Es toda acción u omisión destinada a degradar, discriminar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de los niños, niñas y adolescentes, a través de formas como: humillar, rechazar, aterrorizar, aislar, ser permisivos, instrumentalizar o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud mental, o el desarrollo personal se evidencia de la siguiente manera: Rechazar o humillar, Aterrorizar, Aislar, Permisividad, Restricción de la autonomía, sobre exigencia, Instrumentalización en conflictos entre las figuras parentales, Exposición a situaciones de violencia de pareja o entre miembros de la unidad en convivencia.

# CONTEXTOS EN QUE SE PRESENTA LA VIOLENCIA CONTRA NNA

- **PRIVADO:** se refiere al contexto familiar; hogares de cuidado, donde se configuran las relaciones particulares e interpersonales de cada familia y personas cuidadoras con los niños, niñas y adolescentes.
- **PUBLICO:** son espacios vitales para el desarrollo de los NNA y el ejercicio de sus derechos, en los cuales se construye y fortalece el ejercicio de la ciudadanía y la construcción de lo social, comunitario y lo político. En el escenario público, se distinguen dos grandes grupos: Institucionales y comunitarios.
- **TECNOLOGICO O VIRTUAL:** Se constituye un contexto, en los que, a través de redes como los de mensajería instantánea, blogs, redes sociales, mensajes de texto, y dispositivos electrónicos, como tablets, computadores, teléfonos celulares, se ejerce algún tipo de violencia psicológica, sexual, o constituirse en causa o consecuencia de la violencia física.

# AGRESORES Y AGRESORAS

Generalmente la violencia contra los NNA es ejercida por personas conocidas, con vínculos, no obstante, es necesario mencionar que ésta también puede ser ejercida por personas desconocidas o grupos de crimen organizado. Es importante tener en cuenta que éstos pueden atravesar cualquier etapa del curso vital, pueden ser mayores de 18 años, o menores de 18 años.

Entre las personas agresoras se identifican: familiares, personas cuidadoras, actores institucionales, desconocidos, grupos de delincuencia, bandas criminales, bandas o grupos pertenecientes a grupos armados, ya sea regulares o al margen de la ley.

# SEÑALES O INDICADORES DE ALERTA - VIOLENCIA EN CONTRA DE NNA

Las señales o indicadores dan cuenta de alguna lesión o alteración en el desarrollo físico y/o psicológico de los niños, niñas y adolescentes, normalmente este indicador no corresponde al momento evolutivo por el que atraviesan, y pueden indicar que algo sucede y está afectando su desarrollo integral.

- **INDICADORES FISICOS:** Magulladuras o moretones, quemaduras, fracturas, heridas o raspaduras, señales de mordeduras humanas entre otros.
- **INDICADORES EMOCIONALES Y COMPORTAMENTALES:** Expresión de dolor, sin señales evidentes de heridas o golpes, somnolencia, comportamiento irritable, dificultad motriz, pérdida de conciencia, comportamientos no observados anteriormente o cambios de comportamiento; hábitos y la forma de relacionarse con los demás; baja de rendimiento académico o repentina desmotivación por realizar tareas de su interés, cambios bruscos de conducta, tristeza, desánimo, llanto, muestra comportamientos extremos, por ejemplo: agresividad o rechazo extremo. entre otros.



## COMO INTERVENIR

Educación y crianza no violenta: Busca brindar información y orientación a padres, madres y cuidadoras a ejercer una crianza con disciplina pero libre de violencia.

Fortalecimiento de vínculos familiares: Entre los efectos que produce la violencia, se encuentra el rompimiento o debilitamiento de los vínculos con las personas cuidadoras o familiares más cercanos; en ese sentido el fortalecimiento del vínculo busca restablecer la sensación de confianza, seguridad y protección importantes para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y la superación de los hechos de violencia.



# 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:

- Aun en tiempo de contingencia por el COVID 19 y aunque la atención presencial este suspendida, el ICBF siguen esmerándose por atender las necesidades de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.
- Se continua dando respuesta al 100% de las peticiones, quejas y reclamos en los términos de ley.
- Por la Contingencia sanitaria se aprobó ampliación de términos.

## Retos:

- Lograr que la ciudadanía en general se familiarice y utilice los canales de atención establecidos en el ICBF para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Continuar entregando respuestas oportunas a las PQRS formuladas por los usuarios de nuestros servicios, esperando satisfacer sus requerimientos y garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Tipo		2019	2020
Peticiones	Centro Zonal Pasto Dos	0	14
	Municipio Linares	42	44
Quejas	Centro Zonal Pasto Dos	0	0
	Municipio Linares	0	0
Reclamos	Centro Zona Pasto Dos	0	0
	Municipio Linares	0	0
Sugerencias	Centro Zonal Pasto Dos	0	0
	Municipio Linares	0	0
	No. Casos maltrato Infantil Linares		



# 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 priorizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF

Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co) Opciones: Solicitudes de PQRS, chat ICBF, Video llamada o llamada en Línea.

Línea Gratuita Nacional: [018000918080](tel:018000918080)

Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescente: [141](tel:141)

Líneas de WhatsApp: [3202391685](tel:3202391685), [3202391320](tel:3202391320) y [3208655450](tel:3208655450)

Correo electrónico Nacional: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)

Correo electrónico Regional: [Correspondencia.Narino@icbf.gov.co](mailto:Correspondencia.Narino@icbf.gov.co)



BIENESTAR  
FAMILIAR



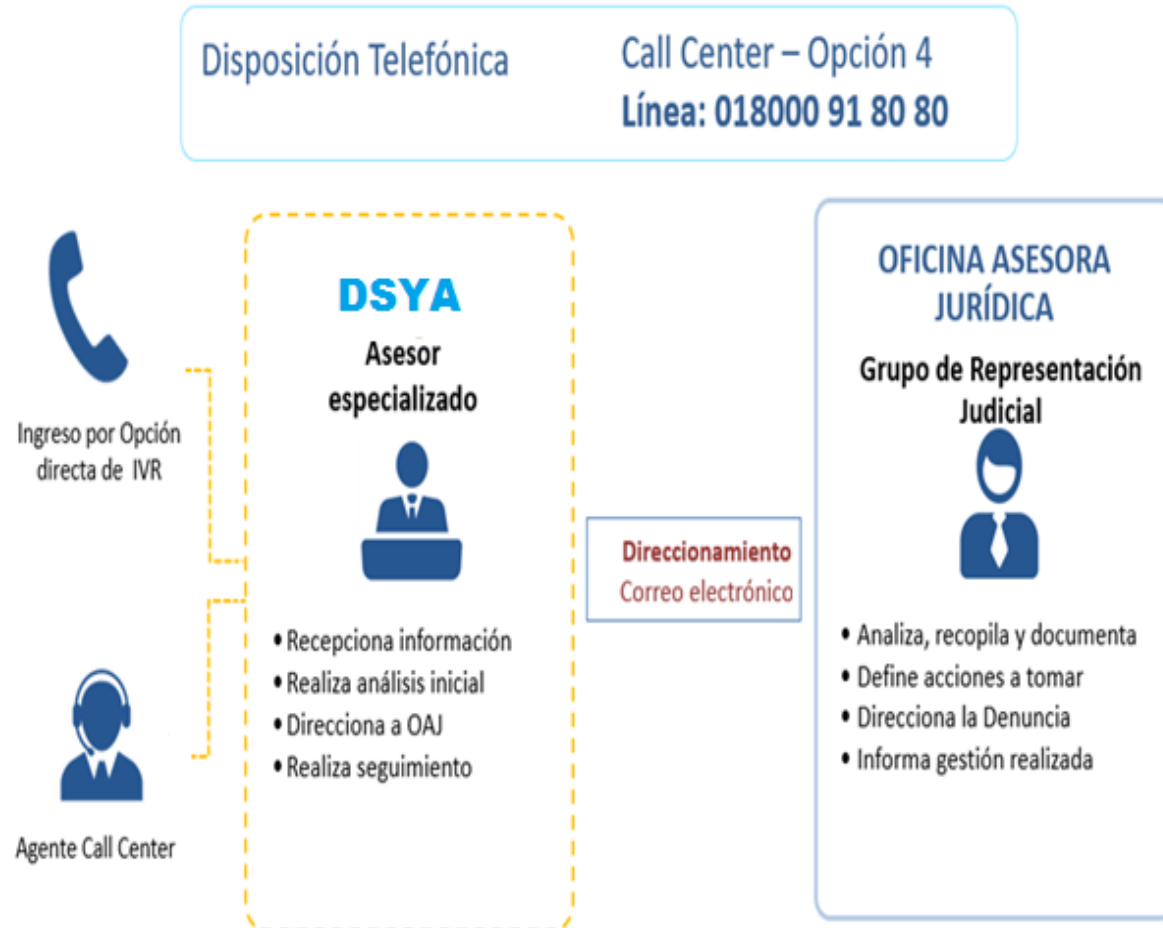
# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## 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





# 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**