



# MESA PÚBLICA REGIONAL NARÑO CENTRO ZONAL LA UNION

Coordinador Martha  
Apraez C.



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 La Unión – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
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:

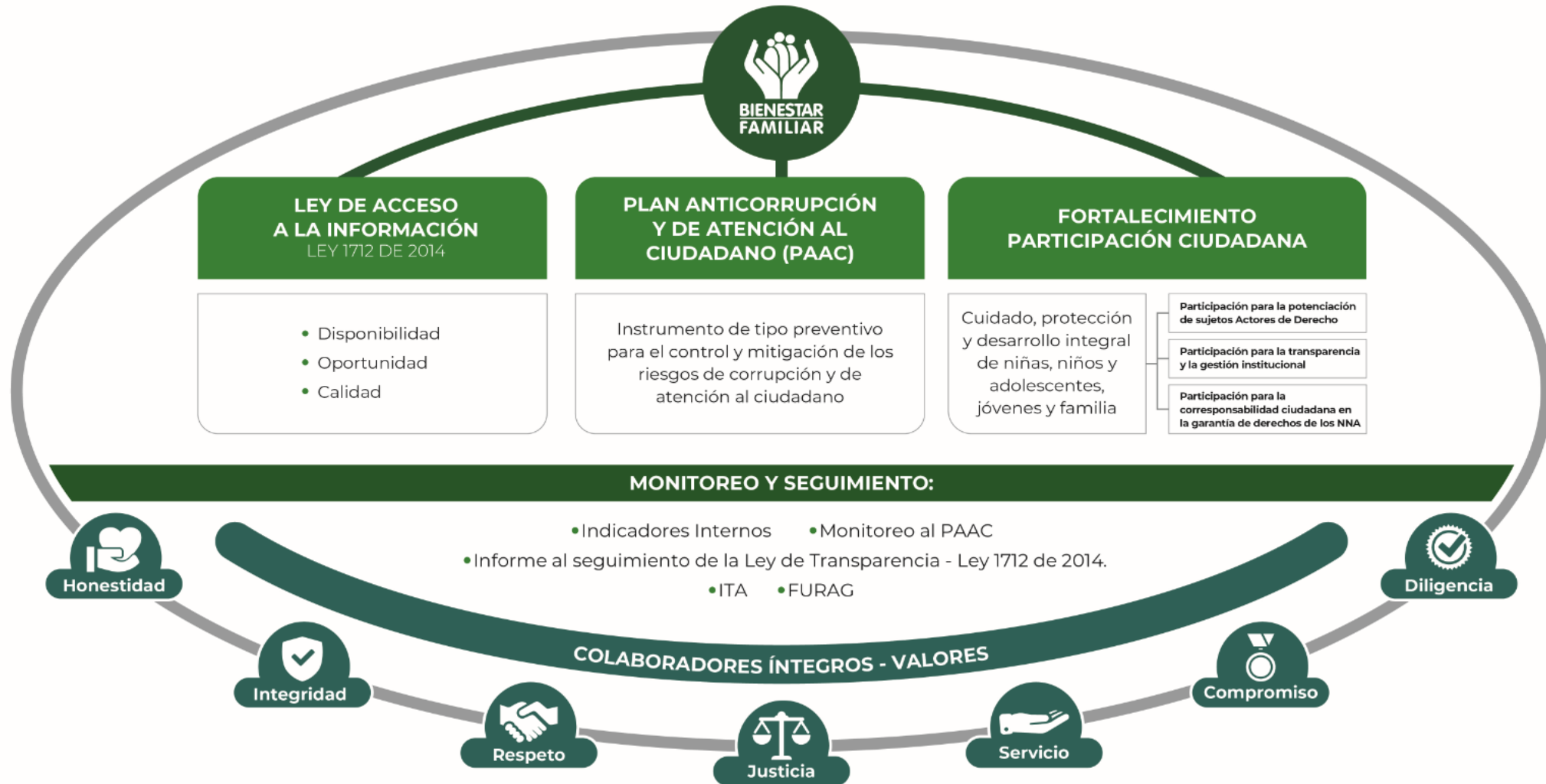
- Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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 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”*

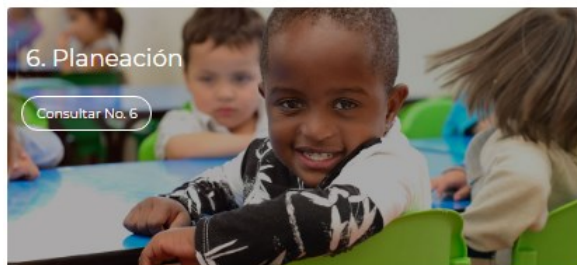
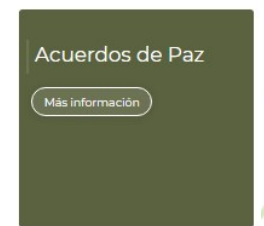
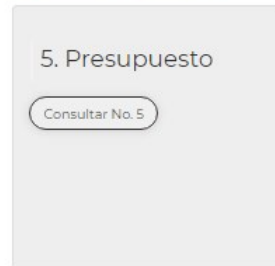
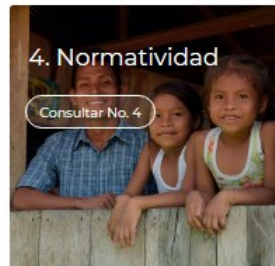
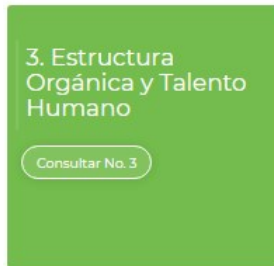
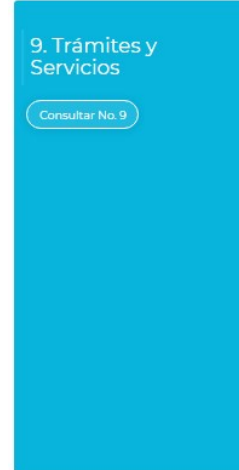
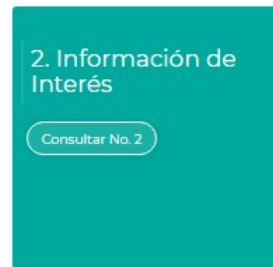
Ley 1952 de 2019

- 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



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



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

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

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**

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF en el marco del Covid-19 ha puesto a los niños, niñas en el centro en tres pilares:

1. Seguridad Alimentaria
2. Ecosistema Pedagógico y Educativo
3. Prevención de violencias

# 1. Seguridad Alimentaria

- **Logros**

- \*A través de la entrega mensual de RPP se ha logrado mantener la seguridad alimentaria de los beneficiarios cubriendo los nutrientes que se necesitan para garantizar un estado nutricional adecuado.

- \*Se ha verificado el suministro de la totalidad de los alimentos que se encuentran estipulados en la minuta patrón aprobada por la Nutricionista de la Regional Nariño.

- \*Se continua dentro de las posibilidades con el patrón de alimentación que los beneficiarios tenían en los servicios de atención.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

### Logros

- Ante la Emergencia sanitaria del país, el ICBF ha generado estrategias para garantizar la continuidad de los servicios de atención a través del acompañamiento telefónico con cada uno de los usuarios por parte del talento humano de las UDS; la Cartilla de “Mis Manos te Enseñan” brinda pautas de cuidado y crianza en el hogar para agentes educativos y familias, estrategia que pretende fortalecer a la familia como protagonista del proceso de aprendizaje y crianza de sus hijos.
- Se verifica la calidad de los materiales entregados y la orientación que se brinda para el uso de los mismos teniendo en cuenta la necesidad que las familias presentan ante la falta de estos recursos, a su vez permite fortalecer la dinámica familiar con experiencias significativas y vínculos afectivos.
- Creación de espacios lúdico pedagógicos en el hogar generándose dinámicas de interacción y aprendizaje a través del juego, la literatura, el arte y la exploración del entorno.

# 3. Prevención de violencias

## Logros

\*La *verificación remota de condiciones de calidad en el marco de la flexibilización de los servicios misionales de ICBF* ha permitido reportar la información efectiva de manera diaria y constante, para intervención de alertas y denuncias ante posible vulnerabilidad.

\*Afianzar en las familias beneficiarias conocimientos y capacidades para el ejercicio de derechos y prevención de riesgos.

\*Fortalecer la articulación del SNBF para la atención efectiva de las alertas reportadas en cuanto seguimiento a presuntos hechos de vulneración, amenaza y/o inobservancia de derechos, para el caso de servicios de primera infancia las alertas sobre presuntos incumplimientos en los procesos de activación de ruta de remisión y atención integral a niños y niñas con desnutrición aguda y medición de perímetro braquial inferior a 11,5 cm.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

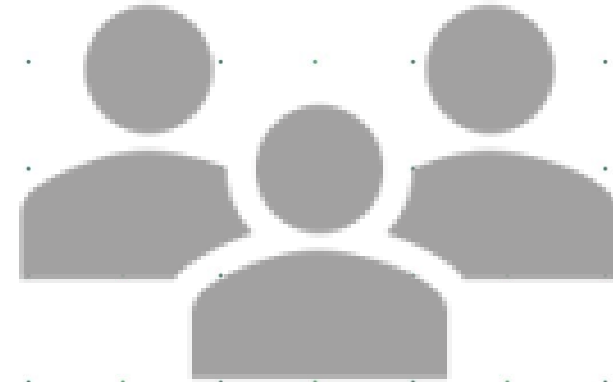
## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Exposición inicial de la Entidad
- Preguntas al final de la exposición que deben además ser escritas en el chat de la reunión
- Para participar deben levantar la mano y el moderador otorgará la participación

# 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

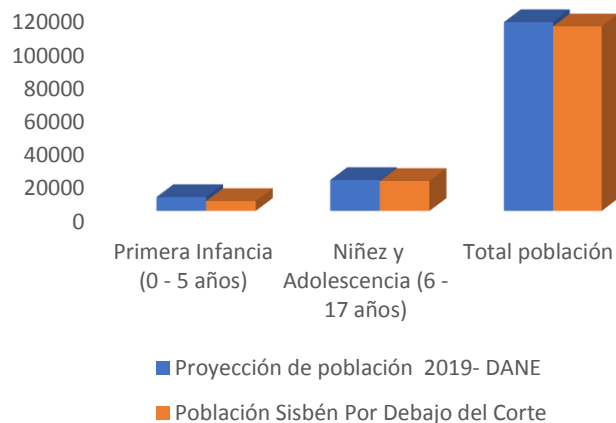
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL LA UNION

CIFRAS POBLACIONALES



Municipios de influencia

La Union, La Cruz, San Lorenzo, San Pablo, S Pedro de Cartago, Arboleda, Colon y Belén

Funcionarios

Dic - 2019

JUNIO- 2020

Personal de Planta

15

15

Contratistas

9

10

Vacantes

3

3

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentran aquí: <https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional>.

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2020- DANE	8.304	18.520	113.443
Población Sisbén Por Debajo del Corte	5.922	17.977	110.885

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL NARIÑO



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ¿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 Meta

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

#### Mortalidad



22,54

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

Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



90,16

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

Tasa Nacional: 92,46

#### Deserción



7,42

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

Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



15,99

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

#### Violencia



274

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

\*NRI: No registra información para el indicar

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.

### ¿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).



# OFERTA DE ICBF EN EL CENTRO ZONAL LA UNION

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	314	4.658	\$10.281.897.197	313	4.520	\$6.304.460.906
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	975	\$434.271.566	-	972	\$206.715.592
NUTRICIÓN	0	0		0	0	0
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	396	\$690.730.639	-	396	\$313.954.701
PROTECCIÓN	38	82	\$825.792.140	37	81	\$389.210.955

Esta información está en las fichas departamentales y municipales del ICBF. Lo encuentra aquí: [https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional/msyf\\_municipalizado\\_junio\\_2020](https://intranet.icbf.gov.co/estadisticas-institucionales/fichas-oferta-institucional/msyf_municipalizado_junio_2020)



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

**La metodología empleada fue virtual y física**

**No de encuestas 810**

**Tema elegido por las partes interesadas  
: Primera Infancia y Violencia contra los  
Niños, Niñas y Adolescentes**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- \*Fortalecimiento del equipo de PI de CZ.
- \*Articulación con la modalidad Mi Familia para fortalecer capacitación y seguimiento a familias usuarios de HCB y FAMI.
- \*Articulación y coordinación efectiva con agentes del SNBF.
- \*Fortalecimiento de la denuncia de situaciones de amenaza y vulneración en niños y niñas.
- \*Implementación de la Estrategia Mis Manos te Enseñan para potenciar 14 pautas de crianza y cuidado en el hogar.
- \*Con la emergencia sanitaria, mayor empoderamiento de las familias en el cuidado y protección de los Niños y niñas en el hogar.

## Retos:

- \*Fortalecer el proceso de focalización de beneficiarios de servicios de PI, en concertación con las EAS y los agentes del SNBF.
- \*Promoción de los servicios de PI y enfatizar en la corresponsabilidad de las familias para garantizar la continuidad de los mismos dada la emergencia sanitaria.
- \*Afianzar los procesos de seguimiento y supervisión de las UDS.
- \*Estrategias de selección y cualificación de talento humano.
- \*Continuar sensibilización a MC para acceso a Subsidio Pensional.
- \*Fortalecer gestión con administraciones municipales para mejorar los espacios de atención de los beneficiarios.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- \*Revisión detallada y exhaustiva del registro de calidad de la información en aplicativo CUENTAME.
- \*Mayor control de calidad en la entrega de RPP y las diferentes estrategias dentro de los servicios de atención.
- \*Se logra establecer medios de información para reportar alertas y hallazgos de manera directa, concreta e inmediata al supervisor contractual.

## Retos:

- \*Lograr la comunicación efectiva con el total de beneficiarios en todas las Modalidades de Atención, como resultado de actualización permanente del sistema de información.
- \*Promover la participación de las familias a través de la comunicación directa, siendo garantes de sus derechos.
- \*Detectar al máximo las dificultades que se presenten, con el fin que se logre una respuesta oportuna.
- \*Continuar procesos de formación a Comités de Control Social en UDS para promover la detección oportuna de amenazas en la prestación del servicio.



# PRIMERA INFANCIA

CONTRATO	CUPOS ACTIVOS	UNIDADES ACTIVAS	LLAMADAS EFECTIVAS
184	905	20	282
185	1095	75	714
191	250	14	129
250	2389	204	1095



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- \*Los NNA (de 6 a 17 años) y sus familias fortalecieron conocimientos y capacidades para el ejercicio de derechos y prevención de riesgos.
- \*Desarrollo de ejercicios de reconocimiento y afianzamiento de las capacidades de NNA (intereses, talentos y vocaciones).
- \*Efectiva articulación con entidades de educación, de salud, D.F y Comisarias de familia, para el seguimiento, asesoría y acompañamiento técnico a los NNA en la áreas de arte, cultura, recreación y deporte.
- \*Afianzamiento en cuidados dada la emergencia sanitaria, reforzando medidas preventivas para evitar la propagación del virus en las familias y la comunidad

## Retos:

- \*Afianzar el proceso de focalización de beneficiarios ante riesgo de bajas coberturas en algunos municipios.
- \*Con apoyo efectivo de las administraciones municipales y articulación con el SNBF, para avanzar en procesos de formación, participación e inclusión de los NNA en diseño e implementación de P.P.
- \*Fortalecer el ejercicio de control social en busca de oportunidades de mejora del servicio Generaciones 2.0

# FAMILIAS Y COMUNIDADES



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros

\*Atención, y caracterización sociofamiliar del 100% de cobertura programada para el servicio Mi Familia.

\*Atención y acompañamiento familiar y psicosocial en temáticas: Convivencia y Comunicación; Cuidado Propio, Cuidado del Otro, Aprovechamiento del tiempo en familia, manejo de situación de violencia y manejo del aislamiento

\*Direccionamiento de ofertas sociales existentes en los territorios a las familias para que reciban el beneficio en el área de salud, educación y capacitación, uso de tiempo libre y programas en materia de emergencia sanitaria.

## Retos:

\*De acuerdo con las necesidades de los municipios del área de influencia del CZ y lecciones aprendidas con la ejecución del programa MI FAMILIA en La Unión y San Pablo, lograr la implementación del mismo en modalidad intensivo, preventivo- urbano y preventivo rural.

\*Fortalecer articulación institucional para facilitar la focalización de las familias beneficiarias, conocer la oferta institucional para las familias y la consecución de espacios físicos para los encuentros que se desarrollan en la modalidad según lineamientos.



# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

\*Respuesta oportuna a solicitudes y requerimientos allegados a defensorías de familia ICBF CZ La Unión, basándose en los principios del interés superior y prevalencia de los derechos de los NNAJ y sus familias, contando con profesionales idóneos en cada una de las áreas pese a la emergencia sanitaria derivada de COVID-19.

\*Desde el proceso misional de protección, se han articulado acciones con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar para la atención oportuna de los NNA del municipio de la Unión y área de Influencia, para La Protección Integral de sus derechos.

## Retos:

\*Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivada del COVID -19, se convierte en un reto implementar y optimizar los medios tecnológicos para la atención oportuna ante las peticiones, quejas y reclamos que se presentan para la intervención desde las diferentes áreas a favor de los NNAJ y sus familias

\*Lograr procesos de adaptación en los usuarios, a los cambios que se generan por la atención virtual

\*Mejorar la conectividad y herramientas tecnológicas en los usuarios, para avanzar en los tramites procesales PARD y TAE mediante audiencias virtuales.

\*La organización de Hogares de Paso en cada municipio en cumplimiento de la normatividad.



# 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:

\*Respuesta oportuna a PQRS con la recepción y clasificación de peticiones según parámetros fijados por la Ley 1755 de 2015, evaluación, seguimiento y cierre.

\*Aumento denuncia vulneración de derechos a través de diferentes canales de atención virtual y presencial

## Retos:

\*Continuar promoción de canales de Atención virtual y presencial de ICBF para facilitar comunicación, información y respuesta oportuna a peticiones.

\*Establecer una comunicación que permita difundir y transmitir una información de calidad al interior de la entidad y con la comunidad.

\*Continuar con la aplicación del manual de gestión de PQRS, para seguir ofreciendo una atención legítima en el marco de respuesta de las PQRS, igualmente obtener Sugerencias Positivas por parte de los Usuarios.

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	PARD	309	En el plazo establecido por la ley
	TAE	281	En el plazo establecido por la ley
	Derecho de Petición con Tramite	188	En el plazo establecido por la ley
Quejas	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones-Omisión o extralimitación de deberes o funciones-Parcialidad en los Procesos Defensoría de Familia	3	En el plazo establecido por la ley
	Maltrato al Ciudadano-Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo) Defensoría de Familia	2	En el plazo establecido por la ley
	Maltrato a Compañeros de Trabajo	1	En el plazo establecido por la ley
Reclamos	Incumplimiento de Obligaciones	9	En el plazo establecido por la ley
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	6	En el plazo establecido por la ley
Sugerencias	Felicitaciones y Agradecimientos	1	



# 8. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### Videollamada

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.



### Llamada en Línea

Disponible lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. [Más contacto telefónico](#)



### Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



### WhatsApp

Envía mensaje a través de la aplicación desde tu celular [¿Cómo funciona?](#)



### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



### Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



### Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites prioritizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



BIENESTAR FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción



### Canales Dispuestos

- Línea gratuita nacional ICBF: 018000 91 80 80 - Opción 4. Para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción el horario de atención es de Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm.
- Correo electrónico: [Anticorrupcion@icbf.gov.co](mailto:Anticorrupcion@icbf.gov.co)
- Chat ICBF y Llamada en Línea
- Videollamada

## Página web: [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de Cuentas y Mesas Públicas
- Y más...



# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

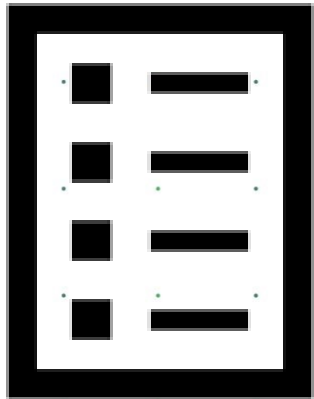


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



Con el objetivo de conocer la percepción de los participantes a cerca 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**