



PÚBLICA

# MESA PÚBLICA REGIONAL TOLIMA CENTRO ZONAL HONDA Coordinador José Luis Sánchez Suárez



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Honda
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:

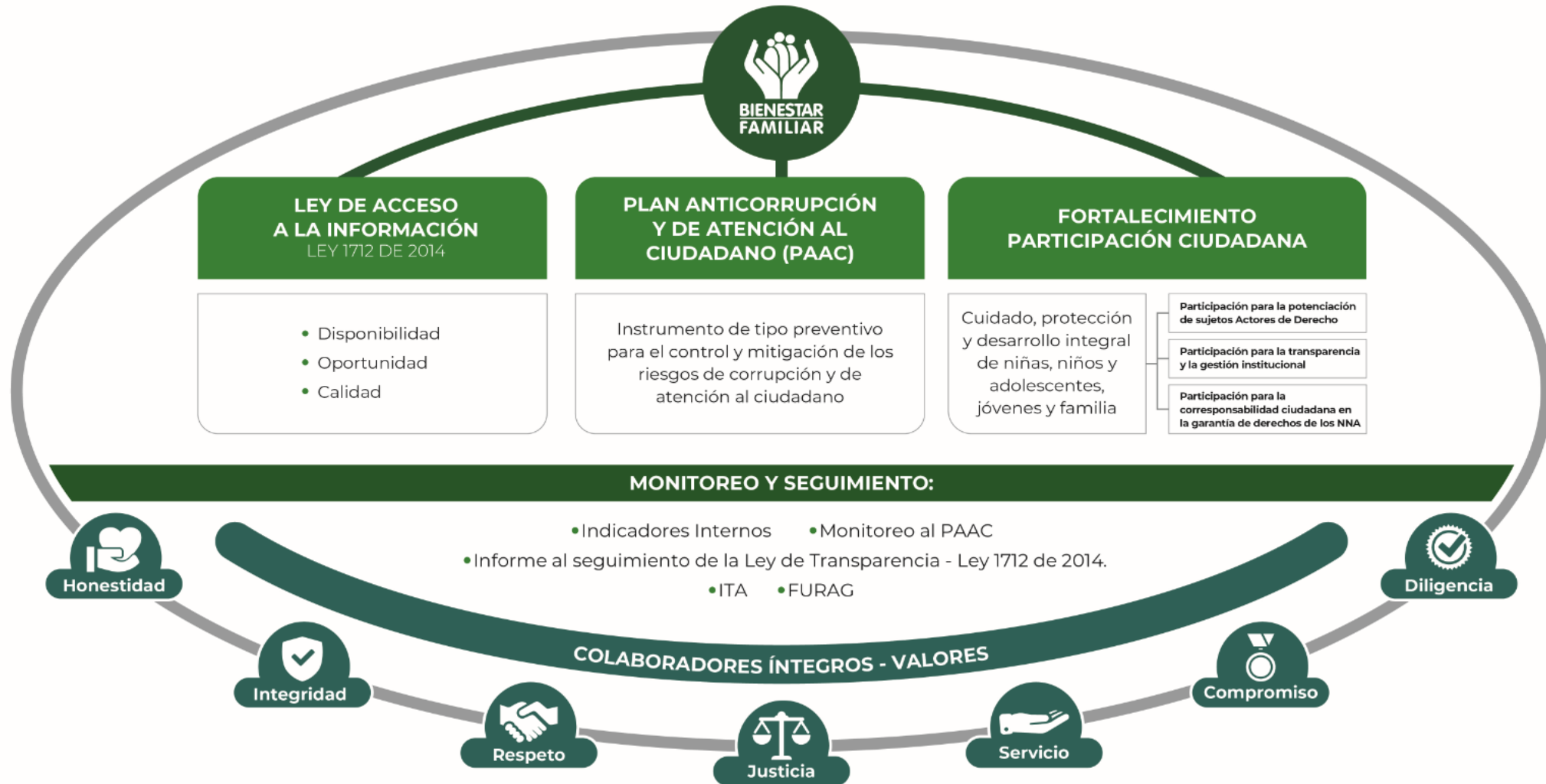
•Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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”*

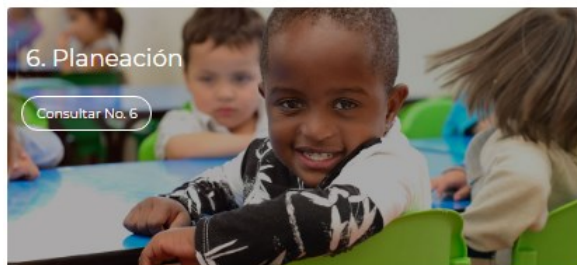
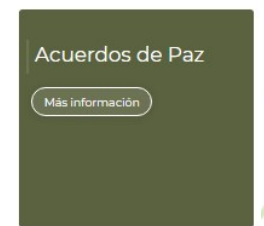
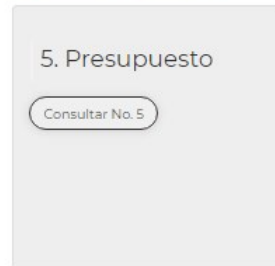
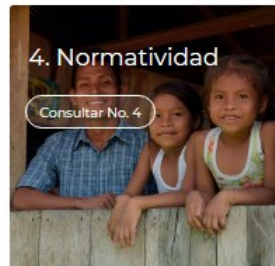
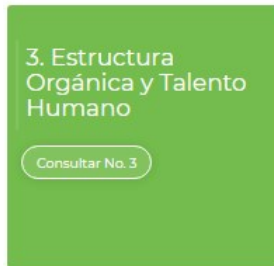
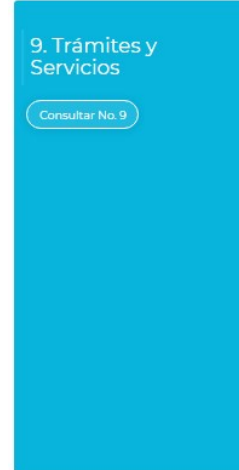
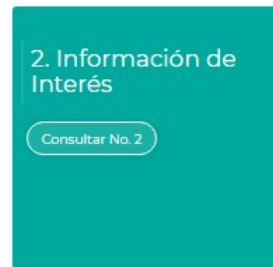
Ley 1952 de 2019

- 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





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.

## ¿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.

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:

- Entrega de RPP a todos los beneficiarios inscritos en los programas de primera infancia desde el inicio de la emergencia sanitaria.
- Cumplimiento con la minuta patrón ICBF en la entrega de las RPP y lista de intercambio.
- A través del operador ACJ Vulneración se ha mantenido la seguridad alimentaria de los beneficiarios del programa con la entrega de Ración para preparar.
- A pesar de las dificultades de transporte, se ha logrado la distribución del Alimento de Alto Valor Nutricional a los beneficiarios de Hogares Gestores y Hogares Sustitutos.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Logros:

- Acompañamiento permanente en el confinamiento bajo las estrategias contacto sin contagio y mis manos te enseñan por medio de llamadas telefónicas.
- Cumplimiento con la minuta patrón ICBF en la entrega de las RPP y lista de intercambio.
- Continuidad a la prestación del servicio sin interrupción a los beneficiarios en los programas de primera infancia.
- Desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la vida, destrezas, capacidades, y competencias que promuevan el desarrollo integral en las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, a través de propuestas metodológicas que incorporan la lúdica, la recreación, el deporte, la ciencia, la tecnología, la actividad física, la cultura y las comunicaciones, que promuevan su desarrollo integral.

# 3. Prevención de violencias

Logros:

- Acompañamiento permanente en el confinamiento bajo las estrategias contacto sin contagio y mis manos te enseñan por medio de llamadas telefónicas.
- Continuidad a la prestación del servicio sin interrupción a los beneficiarios en los programas de primera infancia.
- Articulación interinstitucional para el cumplimiento de las atenciones de los beneficiarios.
- Fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias urbanas con niños, niñas y adolescentes que se encuentran en alto riesgo o con vulneración de derechos.
- Acompañamiento psicosocial dirigido a las familias, para la promoción del desarrollo integral y el fortalecimiento de capacidades como corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y la prevención de violencias, abusos o negligencia en contra de los menores de edad.
- Fortalecimiento de habilidades, capacidades y conocimientos para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos en la construcción de su proyecto de vida.



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

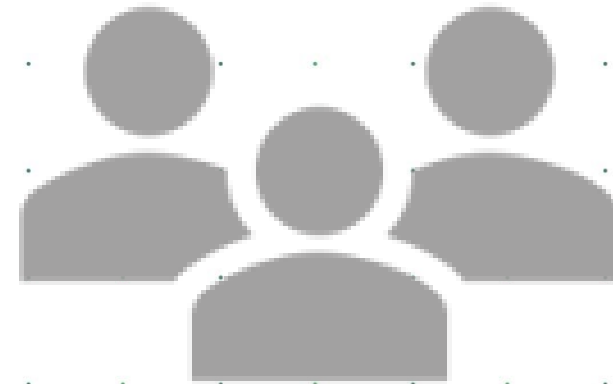
## AUDIENCIA VIRTUAL

- Mantener el micrófono en silencio y la cámara apagada para lograr una mejor conexión y audio.
- Exposición inicial a cargo del coordinador del Centro Zonal Honda.
- Preguntas al final de la exposición, deben ser escritas en el chat de la reunión.
- Si desea tomar la palabra para participar, debe levantar la mano y el moderador se la otorgará en el momento adecuado.

# 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 HONDA



Municipios de influencia	Falan, Fresno,, Herveo, Honda, Palocabildo y San Sebastián de Mariquita	
Funcionarios	Dic - 2019	Agosto – 2020
Personal de Planta	12	12
Contratistas	8	9
Vacantes	0	0

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

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	3.117	7.071	38.333
Población Sisbén Por Debajo del Corte	2.033	6.101	39.566

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL TOLIMA



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 Mariquita - Tolima

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

#### Mortalidad



14,66

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

Tasa departamental: 18,36 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



91,31

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

Cobertura departamental: 94,9 • Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



15,13

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

Tasa departamental: 10,14 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



40

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

Porcentaje departamental: 15,29

#### Violencia



131,96

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 150,13 • 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.

### ¿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 DEL ICBF EN EL CENTRO ZONAL HONDA

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	82	2888	\$6.902	82	2888	\$2.632
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA: GENERACIONES 2.0	NA	MARIQUITA: 75 HERVEO: 75 FRESNO: 50 FALAN: 50 PALOCABILDO: 50 <b>TOTAL: 300</b>	MARIQUITA: \$34.239.450 HERVEO: \$34.239.450 FRESNO: \$22.826.300 FALAN: \$22.826.300 PALOCABILDO: \$22.826.300 <b>TOTAL \$136.957.800</b>	NA	MARIQUITA: 75 HERVEO: 75 FRESNO: 50 FALAN: 50 PALOCABILDO: 50 <b>TOTAL: 300</b>	MARIQUITA: \$13.105.495 HERVEO: \$14.492.880 FRESNO: \$9.159.465 FALAN: \$9.557.440 PALOCABILDO: \$9.490.685 <b>TOTAL \$55.805.965</b>
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA MODALIDAD FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE NNA CON DISCAPACIDAD Y SUS FAMILIAS	MARIQUITA HONDA 2	MARIQUITA: 18 HONDA: 20 <b>TOTAL: 38</b>	MARIQUITA: \$146.787.480 HONDA: \$163.097.200 <b>TOTAL \$309.884.680</b>	MARIQUITA HONDA 2	MARIQUITA: 18 HONDA: 20 <b>TOTAL: 38</b>	MARIQUITA: \$58.349.002 HONDA: \$65.032.203 <b>TOTAL: \$123.381.205</b>
NUTRICIÓN	NA	NA	NA	NA	NA	NA
FAMILIAS Y COMUNIDADES MI FAMILIA	NA	198 HONDA	\$346.278.923	2	198 HONDA	\$159.126.079

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

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
<b>PROTECCIÓN:</b> Hogar sustituto ICBF - Vulneración	Falan: 1 Herveo: 2 Honda: 9 San Sebastián de Mariquita: 3	Falan: 2 Herveo: 2 Honda: 29 San Sebastián de Mariquita: 7	Falan: \$9.342.794 Herveo: \$24.819.995 Honda: \$232.182.502 San Sebastián de Mariquita: \$63.172.633 <b>Total: \$329.517.924</b>	Falan: 1 Herveo: 2 Honda: 9 San Sebastián de Mariquita: 3	Falan: 2 Herveo: 2 Honda: 29 San Sebastián de Mariquita: 7	Falan: \$4.718.537 Herveo: \$21.738.483 Honda: \$172.778.763 San Sebastián de Mariquita: \$50.204.200 <b>Total: \$249.439.983</b>
<b>PROTECCIÓN:</b> Hogar sustituto ICBF - Discapacidad	Falan: 1 Herveo: 2 Honda: 4 San Sebastián de Mariquita: 2	Falan: 1 Herveo: 4 Honda: 5 San Sebastián de Mariquita: 2	Falan: \$11.541.071 Herveo: \$46.164.285 Honda: \$53.316.336 San Sebastián de Mariquita: \$23.082.143 <b>Total: \$134.103.835</b>	Falan: 1 Herveo: 2 Honda: 4 San Sebastián de Mariquita: 2	Falan: 1 Herveo: 4 Honda: 5 San Sebastián de Mariquita: 2	Falan: \$8.175.266 Herveo: \$32.701.071 Honda: \$38.897.219 San Sebastián de Mariquita: \$16.403.130 <b>Total: \$96.176.686</b>
<b>PROTECCIÓN:</b> Hogar gestor – Discapacidad	Fresno: 16 Herveo: 4 Honda: 2 San Sebastián de Mariquita: 7 Palocabildo: 1	Fresno: 16 Herveo: 5 Honda: 2 San Sebastián de Mariquita: 7 Palocabildo: 1	Fresno: \$62.654.235 Herveo: \$20.884.745 Honda: \$8.353.898 San Sebastián de Mariquita: \$26.544.988 Palocabildo: \$4.176.949 <b>Total: \$122.614.815</b>	Fresno: 16 Herveo: 4 Honda: 2 San Sebastián de Mariquita: 7 Palocabildo: 1	Fresno: 16 Herveo: 5 Honda: 2 San Sebastián de Mariquita: 7 Palocabildo: 1	Fresno: \$37.378.950 Herveo: \$12.839.372 Honda: \$4.983.860 San Sebastián de Mariquita: \$17.087.521 Palocabildo: \$2.491.930 <b>Total: \$74.781.633</b>
<b>PROTECCIÓN:</b> Hogar gestor – Desplazamiento forzado con discapacidad Auto 006 de 2009	San Sebastián de Mariquita: 1	San Sebastián de Mariquita: 1	San Sebastián de Mariquita: \$4.176.949	San Sebastián de Mariquita: 1	San Sebastián de Mariquita: 1	San Sebastián de Mariquita \$2.491.930
<b>PROTECCIÓN:</b> Externado Media Jornada Vulneración	Honda: 1	Honda: 40	Honda: \$205.373.730	Honda: 1	Honda: 40	Honda: \$103.212.800



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# MALTRATO INFANTIL

# Marco Normativo

## 3. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que fundamenta el presente lineamiento está constituido por las normas internacionales y nacionales incluidas en el Lineamiento técnico administrativo de ruta de actuaciones para el restablecimiento de Derechos de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, y el Lineamiento técnico del modelo para la atención de los niños, las niñas y adolescentes, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados.

Cuadro 1: Marco Normativo

MARCO NORMATIVO			
N°	Norma	Fecha de Expedición	Tema que regula
1	<b>Convención de los Derechos del Niño</b>	Adoptada por las Naciones Unidas en noviembre 20 de 1.989 y ratificada por el Congreso de la República de Colombia, mediante la ley N°12 de 1.991	Marco fundamental a partir del cual el gobierno desarrolla la política para la Niñez y la Adolescencia y reconoce a los Niños y las Niñas como sujetos plenos de derechos
2	<b>Convención Belem Do Para</b>	Hecha en Belem Do Pará Brasil en 1994. Fue aprobada por Colombia por medio de la Ley 248 de 1995.	Reconoce que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales, además define que la violencia se puede presentar en la esfera pública y privada.
3	<b>Constitución Política de Colombia: Artículos: 42,43,44,45</b>	1.991	Derechos fundamentales de los Niños. El interés superior.
4	<b>Código de Infancia y Adolescencia Ley 1098. Art: 7, 8, 18.</b>	2006	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
5	Código civil	1974	<b>ARTICULO 262. VIGILANCIA, CORRECCION Y SANCION.</b> Artículo modificado por el artículo 21 del Decreto 2820 de 1974. El nuevo texto es el siguiente: "Los padres o la persona encargada del cuidado personal de los hijos, tendrán la facultad de vigilar su conducta, corregirlos y sancionarlos moderadamente".
6	LEY 294	1996	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
7	LEY 1257	2008	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.
8	Ley 1620	2013	Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y Mitigación de la violencia escolar.
9	Decreto 1965	2013	Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar
10	Decreto 4799	2011	Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008. Respecto a las medidas de protección
11	Decreto 4796	2011	Tiene por objeto definir las acciones necesarias para detectar, prevenir y atender integralmente a través de los servicios que garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud a las mujeres víctimas de violencia e implementar mecanismos para hacer efectivo el derecho a la salud.
12	Decreto 4798	2011	A partir de los principios de la Ley 1257 de 2008 consagrados en el artículo 6°, el, Ministerio de Educación Nacional, las Entidades Territoriales y las instituciones educativas en el ámbito de sus competencias deberán realizar acciones para

			garantizar en los ambientes educativos, un vida libre de violencias para niñas, adolescentes y mujeres.
<b>JURISPRUDENCIA</b>			
13	<b>Sentencia C-442</b>	2009	La Corte encuentra que los cargos contra los apartes de los artículos 18, 43 y 44 del Código de la Infancia y la Adolescencia están sustentados en lecturas aisladas e inadecuadas del contenido de las disposiciones acusadas, toda vez que, en primer término, de la lectura integral del artículo 18 se puede concluir, de un lado, que el texto de su inciso segundo determina el maltrato infantil como toda conducta que tenga por resultado la afectación en cualquier sentido de la integridad física, psicológica o moral de los(as) menores de dieciocho (18) años por parte de cualquier persona, y de otro, con el uso de la expresión en especial, no se pretende excluir a nadie, sino que pretende dar cuenta de una realidad, cual es que aquellos nombrados expresamente por ella como perpetradores de las conductas de maltrato y abuso son quienes comúnmente incurrir en ellas. De la misma manera, en el ámbito escolar, la Sala encuentra que no se configura la alegada limitación a la responsabilidad porque los apartes acusados de los artículos 43 y 44 de la Ley 1098 de 2006, se refieren a los compañeros escolares y a los profesores como posibles perpetradores de las conductas descritas, lo que no indica en modo alguno que la protección no se extienda a todos aquellos miembros de la comunidad académica que incurran en las mismas.
14	<b>Sentencia 371</b>	1994	Se refiere a la Facultad Sancionatoria de los padres. Al respecto la Corte declaró exequibles las expresiones ".sancionarlos moderadamente", contenidas en el artículo 262 del Código Civil, tal como quedó redactado según el artículo 21 del Decreto 2820 de 1974, pero de las sanciones que apliquen los padres y las personas encargadas del cuidado personal de los hijos estará excluída toda forma de violencia física o moral, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 12, 42 y 44 de la Constitución Política.





15	Sentencia 1003	2007	<p>La Corte coincide en la necesidad de realizar en este caso un estudio de la totalidad del numeral primero del artículo 315 del Código Civil, En ese sentido la corte declara exequible, las expresiones "Por maltrato...del hijo", contenidas en el numeral primero del artículo 315 del Código Civil, modificado por el artículo 45 del Decreto 2820 de 1974.</p> <p>De modo que declara Inexequible las expresiones "habitual" y "en términos de poner en peligro su vida o de causarle grave daño", contenidas en el numeral primero del artículo 315 del Código Civil, modificado por el artículo 45 del Decreto 2820 de 1974.</p>
16	C-368	2014	<p>La Corte Constitucional considera que existe un deber especial de protección a la familia y, dentro de ella, a quienes por alguna condición son más vulnerables y requieren de medidas de protección reforzada. Señaló que la unidad y armonía familiar deben ser salvaguardados, entre otras medidas, a través del ejercicio del poder sancionatorio del Estado conforme al artículo 42 de la Constitución, por lo cual el Estado está obligado a consagrar una normativa que permita investigar y sancionar cualquier tipo de violencia al interior de la familia. Para tal efecto el legislador tiene la potestad de tipificar como delito las diversas formas de violencia que vulneran la unidad y armonía familiar e incrementar como medida de política criminal los límites punitivos fijados para el delito de violencia familiar descrito en el artículo 229 del Código Penal, modificado por el artículo 33 de la Ley 1142 de 2007.</p>

# Concepto de Violencia contra los 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, la cual 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 hasta la muerte.

# •Tipos de Violencia Contra los Niños, Niñas y Adolescentes



# •Tipos de Violencia Contra los Niños, Niñas y Adolescentes

## FÍSICA

Es toda acción a través del uso de la fuerza física, la cual puede causar dolor, malestar, lesiones, daños a la salud, o al desarrollo del niño, niña o adolescente

Cachetadas, nalgadas, pellizcos, puñetazos, patadas, pisonos, puños, empujones, mordiscos, zarandeo, coscorriones, rasguños, jalón de pelo, jalón de orejas, asfixiar, dar puntapiés.



# •Tipos de Violencia Contra los Niños, Niñas y Adolescentes

## PSICOLÓGICA



Toda acción u omisión destinada a degradar, discriminar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de los niños, niñas y adolescentes.

Humillar, rechazar, aterrorizar, aislar, ser permisivos, instrumentalizar, sobreexigencia, exposición a situaciones de violencia.

# •Tipos de Violencia Contra los Niños, Niñas y Adolescentes

## NEGLIGENCIA

Falta de protección y cuidado mínimo 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.

Padres Negligentes





- **Ámbitos en los que Más se Presenta la Violencia**
  - **Privado: Familia o Cuidadores**

La Familia Colombiana es el contexto más violento

**Padres y Madres:**  
Principales Agresores, seguido de Padrastros, Madrastras y Hermanos.

Hipotéticamente se considera que los menores de 5 años también son agredidos aunque la frecuencia de ocurrencia es baja.

Edades donde se presenta la mayor agresión:  
10 a 14 años



# Ámbitos en los que Más se Presenta la Violencia: Público



**Instituciones  
Educativas**



**Calles, Áreas  
Comunes**



**Instituciones de Protección**

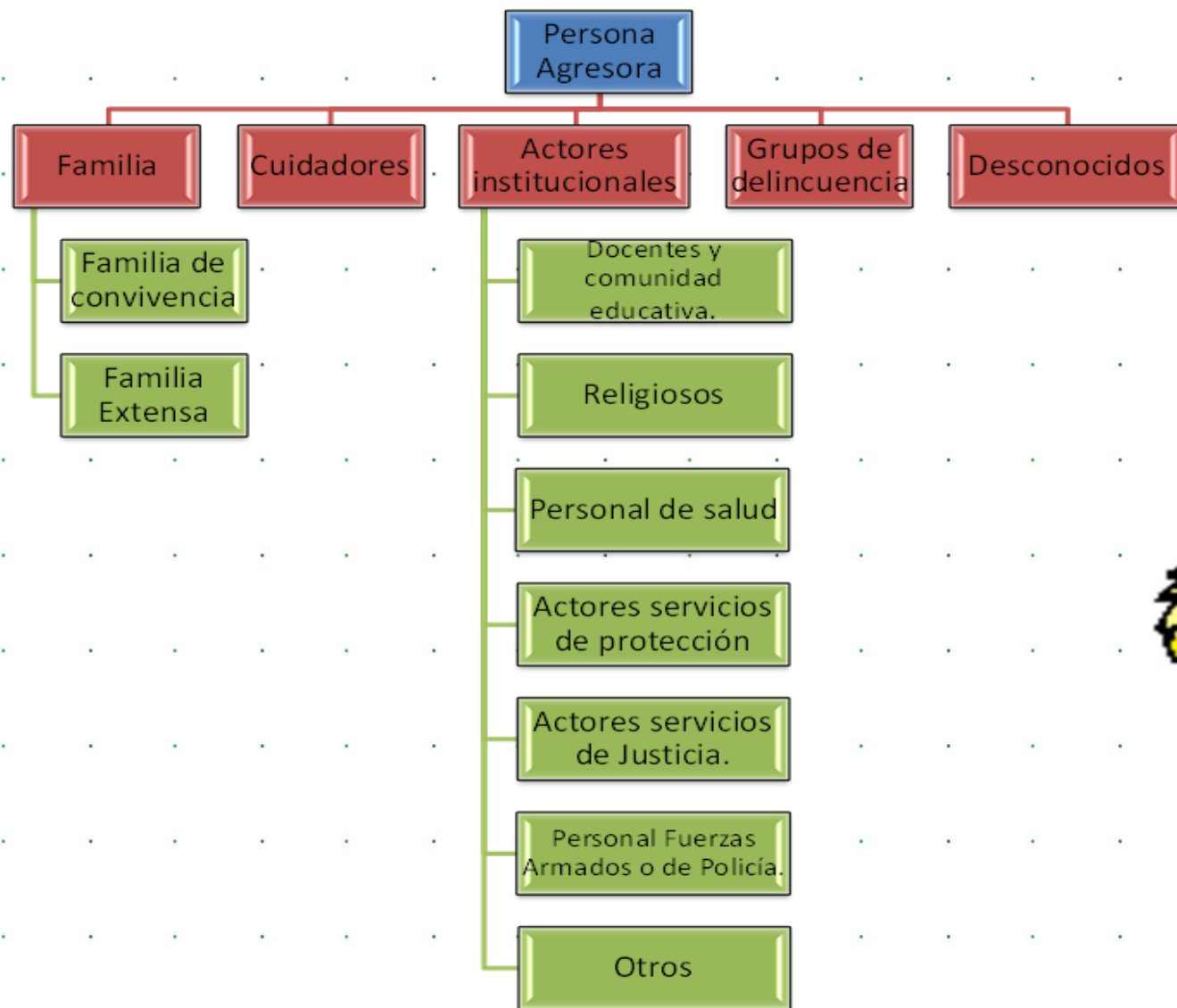


**Virtual**

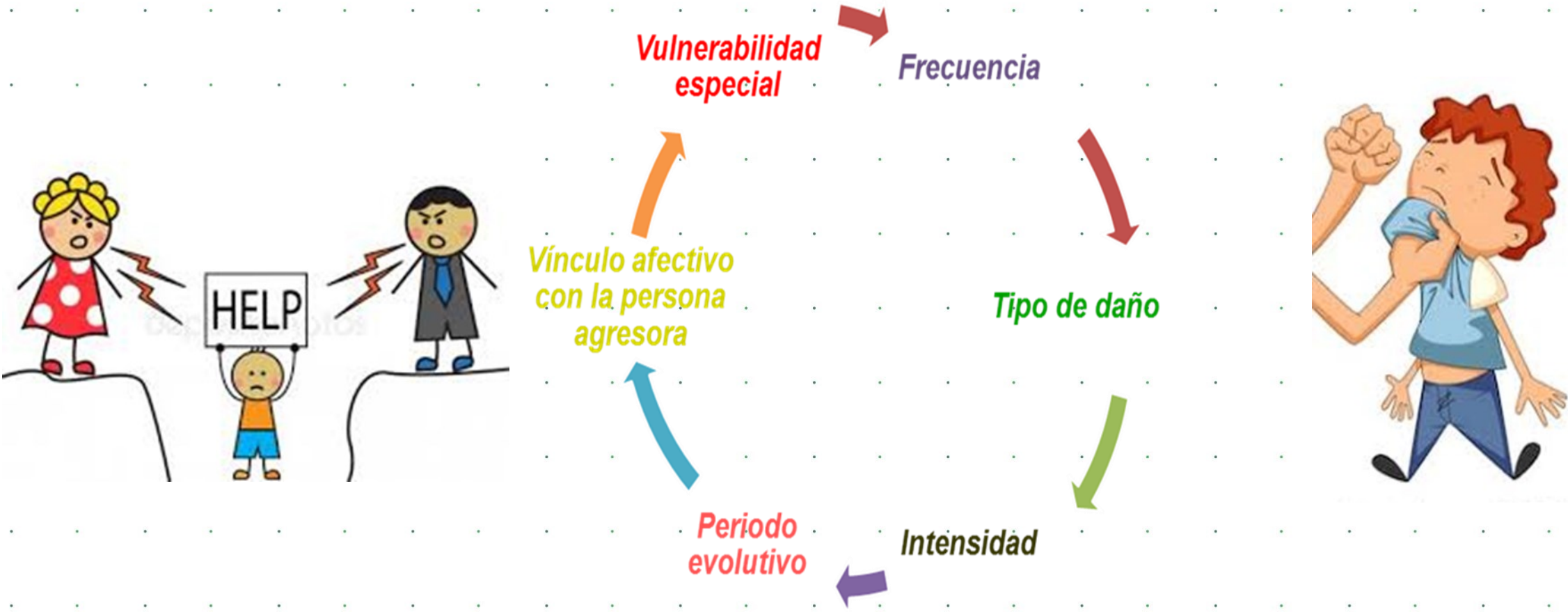


**Oficinas**

# • Principales Agresores



# Afectación por Causa de la Violencia



# ¿Qué es la Violencia Sexual? Ley 1146 de 2007

Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre los Niñ@s y Adolescentes, 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. Tienen como objetivo lesionar, degradar, humillar, ejercer presión o dominio sobre una persona y su sexualidad.



# • Formas de Violencia Sexual



**Actos Sexuales:** Diversos del acceso carnal (**no existe penetración**) mediante cualquier forma de violencia o coerción, en persona puesta en incapacidad de resistir, en estado de inconciencia, con trastorno mental o en condiciones de inferioridad psíquica que le impidan comprender la relación sexual o dar su consentimiento.

**Acceso Carnal:** Se da mediante cualquier forma de violencia o coerción, en persona puesta en incapacidad de resistir, en estado de inconciencia, con trastorno mental o en condiciones de inferioridad psíquica que le impidan comprender la relación sexual o dar su consentimiento.

**Acoso Sexual:** Conjunto de acciones y comportamientos de tipo verbal, escrito, no verbal, físico o virtual con contenido sexual en donde se hostigue, acose, humille, asedie, ofenda, persiga; también puede contener acercamientos corporales u otras conductas físicas de tipo sexual.

**Matrimonio temprano:** Comprende toda unión oficial o de hecho a temprana edad, donde una o ambas personas son menores de edad.

**Esclavitud Sexual:** Forma de violencia mediante la cual se **limita la autonomía, la libertad de movimiento, el poder de decidir sobre las actividades sexuales** y se hace uso del atributo al derecho de propiedad para que los Niñ@s o Adolescentes realice actos de naturaleza sexual.

**Esterilización Forzada:** La anticoncepción quirúrgica de menores de 18 años.

**Ejemplo:** Adolescente con discapacidad mental leve en donde sus padres decidieron esterilizarla para evitar embarazo o que fuera víctima de “violencia sexual”.

**Desnudez Forzada:** Obligación por medio de la violencia a desnudarse total o parcialmente o a permanecer desnudo.



**Embarazo Forzado:** Constreñimiento mediante el uso de la violencia hacia una niña o adolescente o mujer a la que se ha dejado embarazada por la fuerza para que continúe con la gestación.

**Aborto Forzado:**

Interrumpir u obligar a detener el embarazo de una niña, adolescente o mujer sin su consentimiento.

**Anticoncepción Forzada:**

Cuando a una mujer, niña o adolescente es obligada o forzada a usar métodos anticonceptivos sin su consentimiento, limitando su derecho a decidir libremente sobre su reproducción.

**Mutilación Genital Femenina:** La extirpación total o parcial de los genitales externos de las niñas y las adolescentes. Las niñas que sufren la mutilación podrán padecer durante toda su vida problemas de salud irreversibles, entre otras complicaciones urinarias, ginecológicas y psicológicas y en algunos casos la Niña que se encuentra en estado de embarazo puede ocasionar la muerte.

### **Explotación Sexual y Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA**

El abuso sexual cometido contra una persona menor de 18 años en el que a la víctima o a un tercero se le ofrece pagar o se le paga en dinero o en especie. La víctima es tratada como mercancía u objeto, siendo vendida y comprada por parte de adultos.

# ESCNNA: Comercial y No Comercial

## Comercial

Implica el intercambio, oferta o aceptación de intercambio directo (víctima-demandante), o a través de tercero (intermediarios, proxenetas) de una remuneración en dinero o en especie.

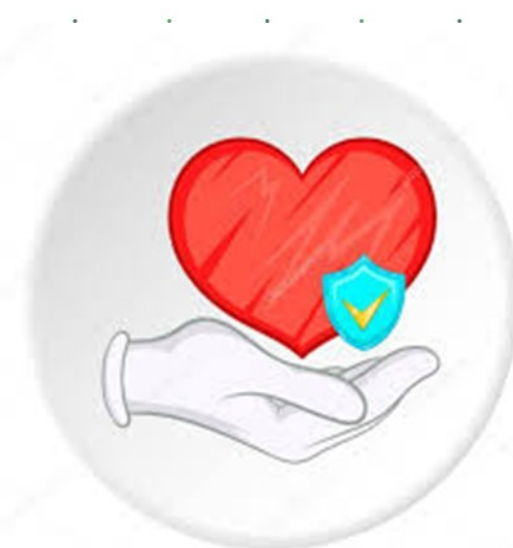


## No Comercial

No requiere de intercambio, como es el caso de los delitos de pornografía y la utilización de medios de comunicación, que pueden ser o no comerciales pero son considerados delitos de explotación sexual en ambos casos.

# Acciones de Protección

Defensoría de Familia	Comisarías de Familia
Intervienen en casos donde los hechos de VS se presentan fuera del marco intrafamiliar.	Cumplen funciones jurisdiccionales con el fin de proteger a los Beneficiarios víctimas de VS cuando ésta se presenta al interior de la familia.
Puede llevar a cabo el desarrollo del PARD, de acuerdo al artículo 82 del CIA.	Cuando en el municipio no se cuenta con Defensorías de Familia tienen competencia subsidiaria para atender caso ocurridos fuera del ámbito familiar.





El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



Reporte cualquier amenaza o vulneración de derechos a través de nuestros canales de atención:

**Línea 141**

Disponible en

<https://www.icbf.gov.co/servicios>



Chat ICBF



Videollamada



Llamada en Línea



Whatsapp



Puntos de Atención



BIENESTAR FAMILIAR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



Nuestros canales de atención a la ciudadanía

**WhatsApp ICBF**

- 3202391685
- 3208655450
- 3202391320



BIENESTAR FAMILIAR



BIENESTAR FAMILIAR

# ATENCIÓN Y ACOMPañAMIENTO A FAMILIAS Y COMUNIDADES

# Cómo empoderar a las familias para que sean auto sostenibles y propositivas

## Modalidad Mi Familia

La gestión de redes es una estrategia que potencia las capacidades familiares y comunitarias identificadas para fortalecer aspectos relacionados con el capital social, con acciones que propendan por la construcción de vínculos colectivos y ciudadanos basados en el interés mutuo y la solidaridad, y promuevan la participación de las comunidades en las instancias de deliberación, control ciudadano y su capacidad de incidencia en las decisiones públicas para la exigibilidad de los derechos.

Promoción de la participación de la Familia en espacios sociales, comunitarios y en los servicios institucionales del Estado.

Promoción de la sostenibilidad de los resultados a través del empoderamiento de las madres, padres y cuidadores para gestionar las necesidades de los integrantes de la familia.

# Cómo empoderar a las familias para que sean auto sostenibles y propositivas

## Modalidad Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias

Desarrollo de competencias ciudadanas para el ejercicio de los derechos humanos, la convivencia, la paz, la participación, la democracia, la diversidad y la valoración de la diferencia en su curso de vida. Requiere:

- ✓ Gestionar acciones que fortalezcan el ejercicio responsable de los derechos humanos por parte de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad en el marco de la atención integral

Promoción de dinámicas de intercambio de saberes y de diálogo con niñas, niños y adolescentes con discapacidad, a partir de diversos lenguajes, herramientas, métodos metodologías, apoyos y ajustes razonables; que buscan empoderarles para el ejercicio de la ciudadanía. Requiere:

- ✓ Generar acercamiento, reconocimiento y preparación para la participación de las niñas niños y adolescentes, de las diferentes instancias existentes en el territorio como las: mesas de participación de niños, niñas y adolescentes y las plataformas de juventud.
- ✓ Propiciar espacios y escenarios para la participación de las niñas, niños y adolescentes en entornos institucionales, así como la construcción de los acuerdos interinstitucionales para favorecer la convivencia y su participación en los comités territoriales de discapacidad.



# Cómo empoderar a las familias para que sean auto sostenibles y propositivas

## **Modalidad Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias**

Promoción de acciones y estrategias que permitan avanzar en la construcción de unidades productivas auto-sostenibles, así como espacios de formación para la vida laboral y productiva.

Actividades orientadas hacia la autogestión para el mejoramiento y sostenibilidad de la economía familiar.

Espacios de intervención y capacitación permanente.

Construcción y Fortalecimiento del proyecto de Vida con el acompañamiento de la Familia

# Cómo empoderar a las familias para que sean auto sostenibles y propositivas



## Generaciones 2.0:

Promoción de la igualdad de género y el empoderamiento de todos los miembros de la familia, brindando un entorno donde las niñas, niños y adolescentes son tratados por igual y los padres comparten el cuidado y la responsabilidad del hogar. Esta es una forma potencial de contribuir a la consecución de varios objetivos y metas de desarrollo sostenible.

Desarrollo de Iniciativas como la Huerta Casera, que tienen como objetivo brindar herramientas de empoderamiento y auto – sostenibilidad.

# Aspectos claves para el acompañamiento y atención de las familias

Capacidades Familiares	Habilidades o competencias Parentales
<b>Parentales</b>	Curso de vida
	Hábitos de vida saludable
	Apego, afecto y buen trato
	Crianza positiva
	Empatía - Sensibilidad
	Involucramiento parental
	Autoestima Relacional
<b>Relacional</b>	Comunicación y diálogo
	Vínculos de Cuidado Mutuo
	Regulación emocional
	Relaciones equitativas
	Distribución de roles de cuidado
	Relaciones democráticas y participativas
	Ejercicio informado de su sexualidad y reproducción
<b>Resiliencia</b>	Relaciones afectivas positivas
	Adaptabilidad o flexibilidad
	Comunicación asertiva
	Resolución de conflictos
	Autocontrol
	Salud Mental

Fuente: Manual Operativo Modalidad Mi Familia V. 3



Generaciones 2.0



BIENESTAR  
FAMILIAR

# SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA

GENERACIONES 2.0

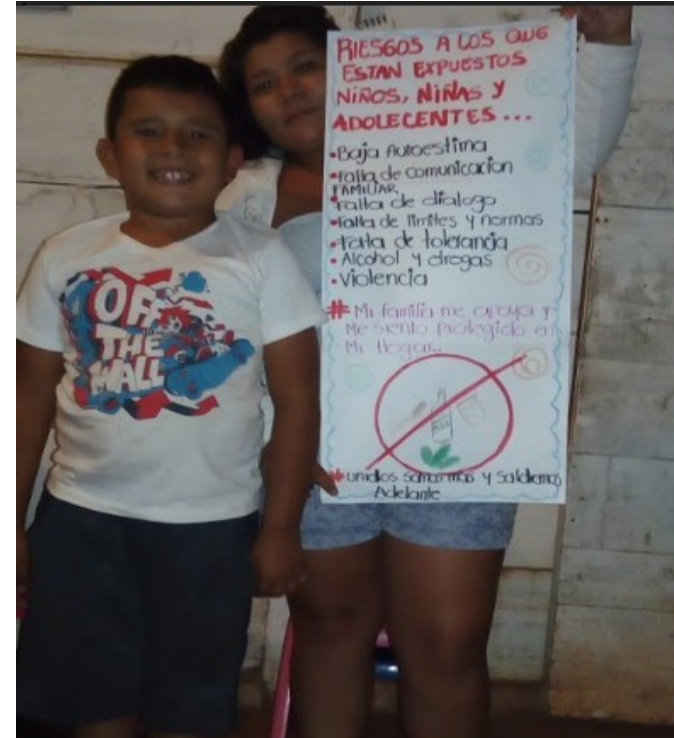


BIENESTAR  
FAMILIAR

# Prevención de Riesgos



Ana Karina y Stefany Ospina



Juan Diego Rodriguez Osorio

Sensibilización a las familias en temas de protección de derechos y problemáticas sociales como: violencia intrafamiliar; prevención del abuso sexual, trabajo infantil, prevención del consumo de SPA, entre otros.

Socialización de rutas e instituciones para la atención a cualquier tipo de vulneración de derechos.

# Superación de Barreras

Promoción del acceso equitativo a los recursos que fortalecen los lazos familiares, tales como orientación familiar, crianza positiva, solidaridad intergeneracional donde los jóvenes ayudan a las personas mayores con sus actividades diarias.



Padre de, Julian Andrés Sanchez

Diego Bonel



Harold y Heiler Pérez

# Procesos de intervención que se puede realizar con las familias

## Modalidad Mi Familia

Visitas Domiciliarias: Intervención psicosocial destinada a identificar y promover recursos, potencialidades y procesos de apropiación disponibles de las familias a fin de lograr el reconocimiento, resignificación, resolución y abordaje de situaciones que obstaculizan o facilitan el desarrollo integral del grupo familiar y de cada uno de sus integrantes, en especial de los NNA, generando efectos acumulativos de experiencias que serán de utilidad durante el curso de vida.

Identificación de las dificultades de la familia y aquellos factores de vulnerabilidad que pueden estar ocasionando conflictos en las relaciones del sistema familiar.

Promover la participación y responsabilidad frente al desarrollo de sus integrantes en contextos generativos para facilitar el reconocimiento de sus capacidades para el afrontamiento de situaciones cotidianas, logros alcanzados y construcción de nuevas acciones encaminadas al desarrollo y bienestar de la familia.

Incorporar el enfoque diferencial de derechos referido a la visión de los derechos de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual o identidad de género, discapacidad (sensorial, motora, mental, psicosocial, múltiple, cognitiva, entre otras), religión, etnia o raza; considerando las expectativas, creencias, capacidades y prácticas cotidianas o formas de comprender el mundo y relacionarse de las familias e individuos.

# Procesos de intervención que se puede realizar con las familias

## **Modalidad Mi Familia**

Encuentros Familiares: Identificación de patrones de interacción de las familias con el barrio, la comunidad, la escuela, entre otros sistemas externos, que potencian o limitan los recursos de las familias para la protección integral de los NNA.

Acompañamiento No presencial: Corresponde a acciones complementarias de contacto con las familias a través de diferentes canales (telefonía, mensajes de texto, portal web, redes sociales, radios comunitarias, etc.), que fortalecen el proceso territorial con las familias. Incluye acciones como el envío de material por correo electrónico, llamadas telefónicas de seguimiento, mensajes de texto sobre promoción de la convivencia y prevención de violencias, las cuales tienen la facilidad de llegar a la mayoría de la población, para una mayor accesibilidad y disponibilidad.

## **Generaciones 2.0:**

Fortalecimiento de espacios de sensibilización, empoderamiento y participación de las familias, que permitan brindar herramientas y acompañar el fomento de las capacidades de la familia para generar un contexto que favorezca el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes. El programa Generaciones 2.0 promueve el fortalecimiento de capacidades a través de dos tipos de encuentros: encuentros intergeneracionales y encuentros familias individuales y grupales. Durante la contingencia ocasionada por el Covid-19, se ha realizado a través de acompañamiento telefónico.



# Procesos de intervención que se puede realizar con las familias

## Modalidad Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias

- Realizar orientación y acompañamiento a la familia del niño, niña o adolescente para el fortalecimiento de sus redes de apoyo: familiares, sociales e institucionales.
- Desarrollar acciones con la familia del niño, niña o adolescente para la prevención y afrontamiento asertivo ante situaciones de amenaza o vulneración de derechos, así como para el afianzamiento y consolidación de vínculos de cuidado mutuo.
- Desarrollar intervenciones específicas con los miembros de la familia o red vincular, para el desarrollo de potenciales de generatividad y disminución de los factores de vulnerabilidad.
- Generar espacios de construcción conjunta con las familias de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, en los que se favorezcan diálogos sobre las situaciones a las que se enfrentan cotidianamente y cuenten con herramientas frente a la aceptación, conocimiento y manejo de la discapacidad en el medio familiar, educativo y social.
- Fortalecer las capacidades de las familias para la exigibilidad de los derechos.
- Orientar a la familia o red vincular de apoyo sobre el abordaje y manejo de la sexualidad, en el marco de los derechos sexuales y reproductivos del niño, niña o adolescente con discapacidad.
- Orientar a la familia o red vincular de apoyo sobre los servicios interinstitucionales ubicados en el entorno, en donde pueda acudir y la forma de acceder a ellos.

# Procesos de intervención que se puede realizar con las familias

## Modalidad Fortalecimiento de Capacidades de NNA con Discapacidad y sus Familias

- Establecer compromisos con la familia a fin de garantizar la continuidad de: rutinas y alimentación, toma de decisiones con apoyo, inclusión educativa, atención en salud, participación en actividades productivas, recreativas, deportivas o culturales.
- Orientar a la familia y acompañar en la gestión para lograr la vinculación del niño, la niña o el adolescente al sistema educativo.
- Fomentar la participación de las familias en escenarios como los comités territoriales de discapacidad y en actividades para evaluación sobre la satisfacción y mejoramiento del servicio a través de la estrategia “Guardianes del Tesoro”.

## UDS Lelio Pardo

Actualmente realizan intervención socio-familiar vía telefónica, teniendo en cuenta el confinamiento actual y en el caso que se requiera, realizan visita domiciliaria.

# **Metodología empleada: virtual**

## **Microsoft Teams**

**No de encuestas 70**

**Tema elegido por las partes interesada: Maltrato Infantil y Atención y acompañamiento a familias y comunidades**

# PRIMERA INFANCIA

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Entrega de RPP a todos los beneficiarios inscritos en los programas de primera infancia desde el inicio de la emergencia sanitaria.
- Acompañamiento permanente en el confinamiento bajo las estrategias contacto sin contagio y mis manos te enseñan por medio de llamadas telefónicas.
- Cobertura 100% en los programas de primera infancia en los 6 municipios de influencia de acuerdo a lo programado.
- Talento humano idóneo de acuerdo a los perfiles establecidos en los Manuales Operativos de los modalidad Familiar, Institucional y Comunitaria.

## Logros:

- Continuidad a la prestación del servicio sin interrupción a los beneficiarios en los programas de primera infancia.
- Articulación interinstitucional para el cumplimiento de las atenciones de los beneficiarios.
- Cumplimiento de criterios de focalización en la población atendida.
- Cumplimiento con la minuta patrón ICBF en la entrega de las RPP y lista de intercambio.
- Continuidad del talento humano contratado en las unidades de servicio.
- Seguimiento a las entregas de las RPP y llamadas telefónicas en las unidades de servicio por medio de acompañamiento en sitio y remoto.

# PRIMERA INFANCIA

## Retos:

- Garantizar seguimiento nutricional a todos los beneficiarios que se encuentran en malnutrición de acuerdo a la primera toma nutricional vigencia 2020.
- Fortalecer protocolos de prevención de accidentes, abuso sexual, violencia intrafamiliar.
- Continuar con el cumplimiento de las entregas de las RPP en las unidades de servicio, garantizando el aporte nutricional, calidad, inocuidad, dando cumplimiento con las normas de bioseguridad.
- Contar con infraestructuras adecuadas de acuerdo a las orientaciones del Gobierno nacional para el inicio de la atención presencial.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

- Fortalecimiento de las capacidades familiares para la exigencia y garantía de los derechos desde la corresponsabilidad entre la familia y el Estado.
- Desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la vida, destrezas, capacidades, y competencias que promuevan el desarrollo integral en las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, a través de propuestas metodológicas que incorporan la lúdica, la recreación, el deporte, la ciencia, la tecnología, la actividad física, la cultura y las comunicaciones, que promuevan su desarrollo integral.

## Logros:

- Fortalecimiento de habilidades, capacidades y conocimientos para el ejercicio de sus derechos, la prevención de riesgos y vulneraciones y la potenciación de sus vocaciones, intereses y talentos en la construcción de su proyecto de vida.
- Continuidad de la Atención pese a la Contingencia ocasionada por el Covid-19.



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

---

## Retos:

- Lograr apoyo de las entidades publicas y privadas del Departamento del Tolima para fortalecer las iniciativas del Programa Generaciones 2.0.
- Promover la Inclusión social de los NNA con Discapacidad y sus Familias.
- Promover acciones de articulación interinstitucional y activación de redes comunitarias, que faciliten la inclusión y la atención integral de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## Logros:

- Fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias urbanas con niños, niñas y adolescentes que se encuentran en alto riesgo o con vulneración de derechos.
- Reconocimiento de la Familia como sujeto colectivo de derechos.
- Acompañamiento psicosocial dirigido a las familias, para la promoción del desarrollo integral y el fortalecimiento de capacidades como corresponsables en la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y la prevención de violencias, abusos o negligencia en contra de los menores de edad.
- Continuidad de la Atención pese a la Contingencia ocasionada por el Covid-19.

## Retos:

- Promover la inclusión social y económica de las familias, promoviendo su participación en espacios sociales, comunitarios y en los servicios institucionales del Estado.

# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

## Logros:

- Se ha dado cumplimiento a la atención de las diferentes solicitudes de verificación de derechos en los términos establecidos por ley.
- Se ha dado cumplimiento a la atención de las denuncias por centro de contacto y por atención al ciudadano en los términos establecidos por ley con las valoraciones iniciales.
- Se han realizado los seguimientos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes con PARD
- se ha realizado capacitación a las docentes de HCB según PAT.
- se han realizado labores de archivo con las historias de atención con los documentos generados durante el aislamiento
- se asistió a las diferentes capacitaciones convocadas por el orden regional y nacional en Video Conferencia.
- se ha dado cumplimiento con la seguridad Alimentaria de los NNA bajo protección con la entrega de Alimento de Alto Valor Nutricional.

## Retos:

Promover acciones de articulación interinstitucional y activación de redes comunitarias, que faciliten la inclusión y la atención integral en salud de las niñas, niños y adolescentes bajo protección del ICBF.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Se ha dado cumplimiento en los términos establecidos por ley, a la constatación de denuncias y solicitudes de restablecimiento de derechos, pese a las actuales condiciones de confinamiento.
- Se ha realizado acompañamientos y seguimientos a las niñas, niños y adolescentes con PARD.
- Se ha definido en los términos de ley, la situación jurídica de los niños, niñas y adolescentes con PARD.
- Se ha dado cumplimiento al plan de asistencia técnica a las madres sustitutas.

## Logros:

- Se han asumido acciones propias del proceso de atención de la modalidad de acogimiento familiar – hogar sustituto.
- Se ha disminuido la situación de sobrecupo en las unidades de servicio – Hogares Sustitutos.
- Se cuenta con representación y participación en los comités municipales e interinstitucionales.
- Se ha articulado acciones interinstitucionales en situaciones de violencia sexual.

# PROTECCIÓN

## Retos:

- Contar con operador para la modalidad de atención acogimiento familiar- hogar sustituto, o en su defecto un equipo profesional que asuma el proceso de atención de dicha modalidad.
- Abrir nuevas unidades de servicio- hogares sustitutos en los municipios de influencia del Centro Zonal Honda.
- Adelantar jornada de identificación de situaciones de trabajo infantil por parte del equipo EMPI.
- Continuar brindando el proceso de atención a niños, niñas y adolescentes con vulneración de derechos y con perfil para la modalidad de atención externado media jornada – ACJ.
- Continuar con la capacitación y perfilación de las madres sustitutas.





# 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:

- Debido a la pandemia por COVID -19, se ha logrado que los usuarios externos hagan uso de los diferentes canales de atención que tiene la Entidad para tener acceso a los servicios que oferta el ICBF.
- Sistematización de los procesos. Se cuenta con protocolos establecidos y documentados que facilita gestionar el conocimiento del colaborador permitiendo mejorar la atención al ciudadano; así como el trámite en los tiempos de respuesta y seguimiento oportuno antes las PQRS.

## Retos:

Debido a la pandemia por COVID -19 que atraviesa el país y el trabajo que se ha venido realizando desde casa por parte de los colaboradores, se ha fortalecido la atención de las PQRS desde la virtualidad, (recepción, trámite y tiempos de respuesta).

Tipo	Principales motivos	2019	Oportunidad Respuesta
Peticiones	Alimentos, Visitas y Custodia (tramites conciliables)	342 de 1.514 registros	
	Violencia física, psicológica y/o negligencia	224 de 1.514 registros	
	Diligencias Administrativas	99 de 1.514 registros	
Quejas	Maltrato al ciudadano	4 de 8 registros	15 días
	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	3 de 8 registros	15 días
	Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	1 de 8 registros	15 días
Reclamos	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	9 de 32 registros	15 días
	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	9 de 32 registros	15 días
	Incumplimiento de Obligaciones	6 de 32 registros	15 días
Sugerencias	Ninguna ( No se presentó el evento)		
	Ninguna ( No se presentó el evento)		
	Ninguna ( No se presentó el evento)		



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
No se adquirieron compromisos en la Mesa Pública del 2019.		



# 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

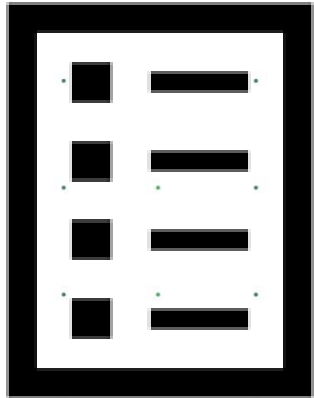


**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# 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**