



PÚBLICA

# MESA PÚBLICA VIRTUAL

## REGIONAL VALLE DEL CAUCA

### CENTRO ZONAL TULUÁ

**Coordinadora**  
**OLGA VICTORA MOLINA GUEVARA**



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 Tuluá – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa: Violencias contra los niños, niñas y adolescentes
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





PÚBLICA

# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia





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:

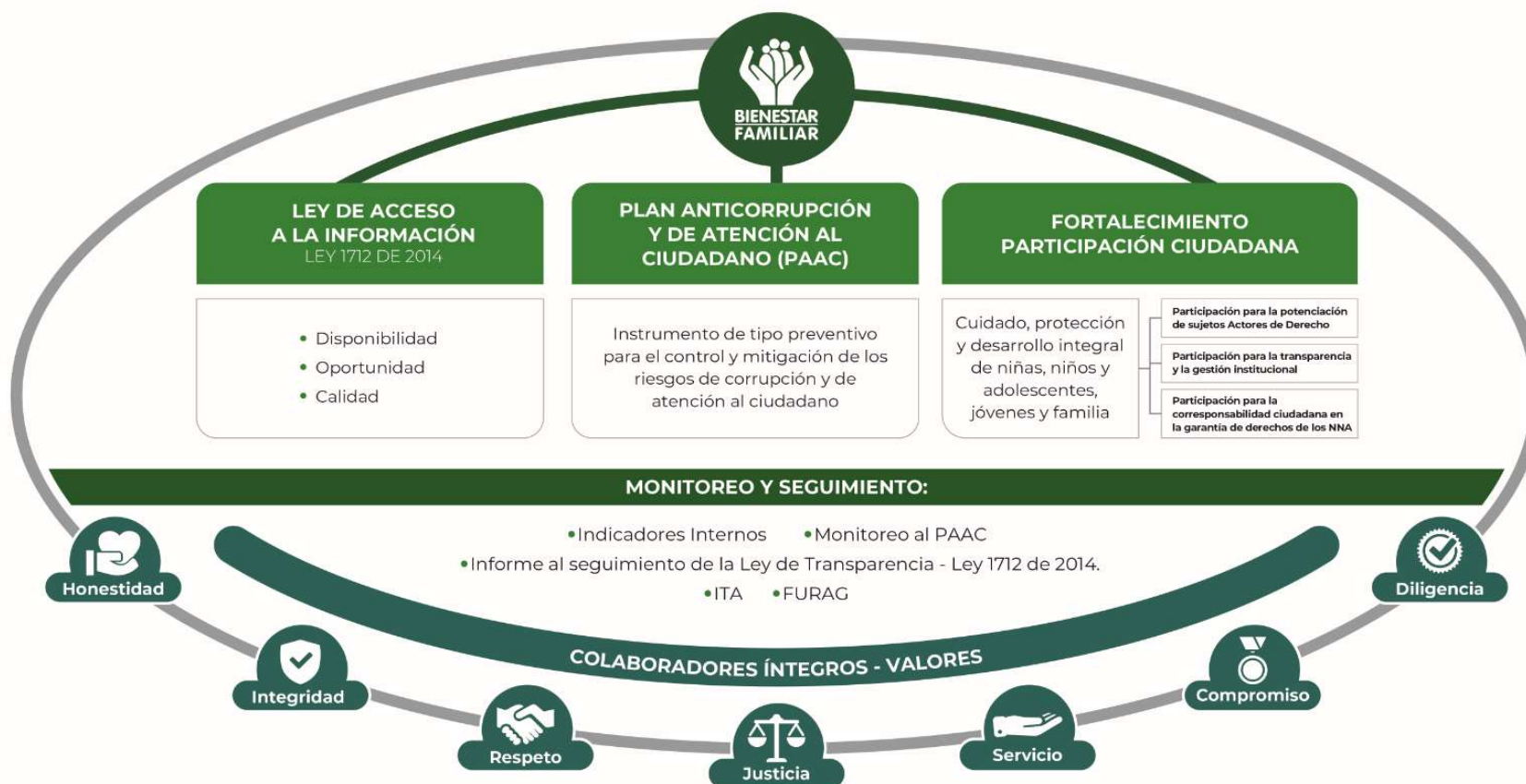
• Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social.

### 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



**PROCURADURÍA: RESULTADO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**  
Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

PÚBLICA



# 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”*

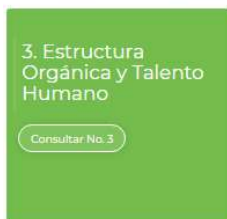
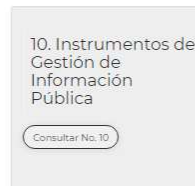
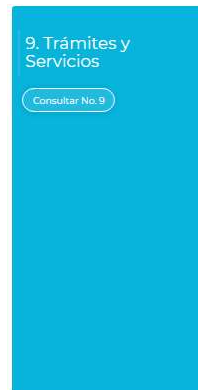
Ley 1952 de 2019

- 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 \*



Instalaciones CZ Tuluá

Es muy importante poder evidenciar cómo la gestión pública mejoró, respetó, protegió y garantizó los derechos humanos en las condiciones de vida las de las comunidades, especialmente, de los sectores más vulnerables:

**PÚBLICA**

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

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



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



Ración para Preparar



Kit pedagógico



Guía para Familias  
Mis Manos te Enseñan

# 1. Seguridad Alimentaria

Entrega oportuna y Cobertura del 100% en las entregas de RPP

Disminución del riesgo nutricional de las madres gestantes, niños(a) lactantes, niños (a) mayores de 6 meses a 5 años, con una alimentación acorde a las necesidades nutricionales de cada ciclo vital.

Presencia de los Comités de Veeduría, Control Social en cada unidad de servicio, constatando componentes de calidad, cantidad del RPP y las condiciones de bioseguridad en su entrega.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo:

### # Mis Manos Te Enseñan

**Experiencias de cuidado  
y crianza en el hogar**  
en tiempos de Coronavirus

Es la estrategia para acompañar a las familias, para que los días de aislamiento preventivo se conviertan en grandes oportunidades de vivir experiencias enriquecedoras que les permitan compartir tiempo, estrechar vínculos afectivos y hacer de su hogar un **entorno protector**.



Esta estrategia implica la movilización de 14 prácticas de cuidado y crianza a través de experiencias significativas en el entorno hogar.

Las primeras 9 prácticas están relacionadas con el cuidado, la salud, la higiene, la prevención de accidentes y la promoción de hábitos alimentarios adecuados

Las otras 5 prácticas, están dirigidas a potenciar el desarrollo infantil, ya que están directamente relacionadas con el sentido de la educación inicial.

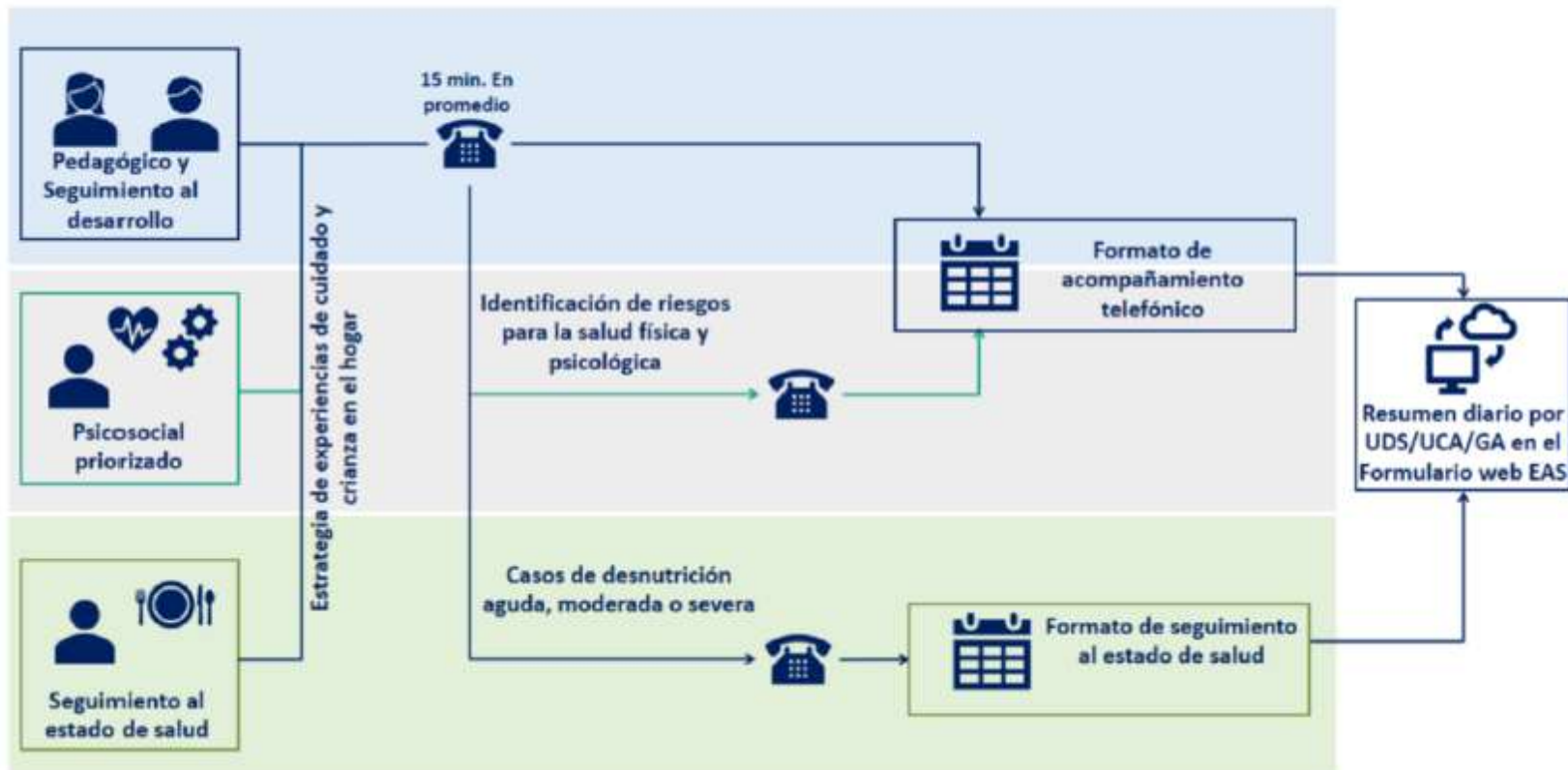
# 3. Prevención de violencias

## ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL (Familia, Comunidad y Redes)

**Línea 1.** Orientación y desarrollo de las 14 prácticas de cuidado y crianza; identificación de posibles casos de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos; articular redes protectoras, participación ciudadana y control social.

**Línea 2.** Acompañamiento psicosocial a las familias en situaciones priorizadas para identificar situaciones de contagio o fallecimientos asociados al virus, alertas sociales como desabastecimiento, situaciones emocionales como ansiedad, miedo o enojo, y comportamentales como cualquier tipo de violencia.

Figura 1. Articulación acompañamiento pedagógico con acompañamientos priorizados





PÚBLICA

# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



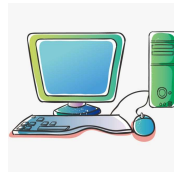
**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

AUDIENCIA VIRTUAL

✓ Exposición inicial



✓ Preguntas al final de la exposición que deben ser escritas en el chat de la reunión.



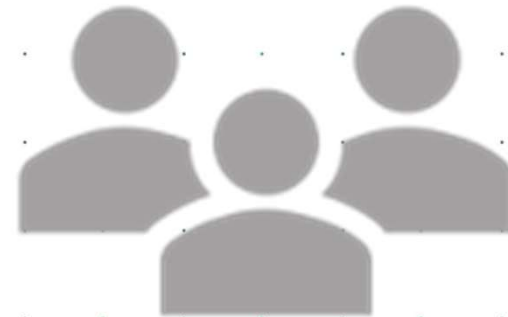
✓ Para participar los asistentes deben levantar la mano y el moderador la otorgará.



# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

- En el nivel Zonal, son encuentros de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con las partes interesadas, para tratar temas puntuales que tienen que ver con el cabal funcionamiento del servicio público de bienestar familiar (SPBF), detectando anomalías, proponiendo correctivos y propiciando escenarios de prevención, cualificación y mejoramiento del mismo.





PÚBLICA

# 4. Diagnóstico



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL TULUÁ



| Municipios de influencia | Andaluçía, Bugalagrande, Riofrío, Trujillo, Tuluá. |              |
|--------------------------|--|--------------|
| Funcionarios             | Dic - 2019   | Julio - 2020 |
| Personal de Planta       | 35   | 36           |
| Contratistas             | 7  | 8            |
| Vacantes                 | 0  | 0            |

| Cifras poblacionales                  | Primera Infancia (0 - 5 años) | Niñez y Adolescencia (6 - 17 años) | Total población |
|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Proyección de población 2019- DANE    | 26,412                        | 51,901                             | 78,313          |
| Población Sisbén Por Debajo del Corte | 11,666                        | 48,061                             | 59,727          |

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



# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL VALLE DEL CAUCA



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## NIÑEZ EN EL VALLE DEL CAUCA

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

#### Mortalidad



11,5

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

Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



101,44

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

Tasa Nacional: 92,46

#### Deserción



0,05

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

Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



14,27

Porcentaje de niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto

#### Violencia



33,14

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa Nacional: 155,78

\*NI: 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)



### ¿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.



## OFERTA DEL ICBF EL EN CENTRO ZONAL TULUÁ

| Servicio               | Programación vigente 2020 |       |                             | Ejecución 2020 |       |                                 |
|------------------------|---------------------------|-------|-----------------------------|----------------|-------|---------------------------------|
|                        | Unidades                  | Cupos | Presupuesto asignado (Mill) | Unidades       | Cupos | Presupuesto comprometido (Mill) |
| PRIMERA INFANCIA       | 307                       | 6.983 | \$ 16.498.548.263           | 291            | 6839  | \$ 6.522.903.767                |
| NIÑEZ Y ADOLESCENCIA   | 0                         | 750   | \$ 231.824.350              | 0              | 150   | \$ 20.080.015                   |
| FAMILIAS Y COMUNIDADES | 600                       | 1800  | \$ 564.413.400              | 301            | 829   | \$ 229.677.165                  |
| PROTECCIÓN             | 43                        | 319   | \$ 3.165.613.208            | 32             | 250   | \$ 1.114.236.269                |

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





PÚBLICA

# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# **Consulta Mesa Pública Virtual**

**No. de encuestas 40**

**Tema elegido por las partes interesadas**

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



# Violencias contra los niños, niñas y adolescentes

| RAVD Y SRD - VIOLENCIA FÍSICA, PSICOLÓGICA Y/O NEGLIGENCIA - VIOLENCIA SEXUAL<br>(ENERO - JUNIO DE 2020) |   |   |               |
|--|---|---|---------------|
| MOTIVO   | Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos (RAVD) | Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) | Total general |
| <b>Violencia física, psicológica y/o negligencia</b>   | <b>73</b>   | <b>47</b>                                       | <b>120</b>    |
| AAC-100 - Constatación Verdadera   | 15  |   | 15            |
| AAC-101 - Constatación Falsa   | 13  |   | 13            |
| AAC-103 - Constatación Fallida   | 1   |   | 1             |
| PRD_845 - REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES CZ TULUÁ  | 40  |   | 40            |
| <b>Violencia Sexual</b>  |   | <b>47</b>                                       |               |
| PRD_845 - REMISIÓN A OTRAS ENTIDADES CZ TULUÁ  |   | 23  |               |
| <b>Total general</b>   | <b>214</b>  | <b>70</b>                                       | <b>120</b>    |

# Violencias contra los niños, niñas y adolescentes

## Logros:

Cobertura del 100% de las constataciones de posibles Amenaza o Vulneración de derechos.

Cumplimiento del 100% de las verificaciones de derechos y solicitudes de restablecimiento de derechos.

Vinculación de los NNA a los servicios de protección.

## Retos:

Cumplimiento al 100% de las constataciones de reportes de amenaza y/o vulneración de derechos, solicitudes de restablecimiento de derechos.

Continuar con la articulación del SNBF

Movilizar oferta territorial desde la prevención y protección.

Ampliación cobertura servicios de protección

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

- Las alcaldías comprometidas en brindar los espacios para la modalidades y la atención de los niños y niñas vinculados a los programas del ICBF.
- Apoyo por parte de entidades municipales en las diferentes campañas de prevención realizadas por el ICBF, como convivencias escolar, contra el trabajo infantil, explotación sexual, etc.
- Articulación con las secretarías de despacho de las diferentes entidades territoriales, visibilizando sinergia institucional en beneficio de la primera infancia.
- Eficiente proceso de supervisión.

## Retos:

- Adecuación de espacios de atención por parte de las alcaldías.
- Cobertura continua a 100%.
- Continuar cualificando el personal de asistencia técnica y operativa.
- Fortalecimiento y sostenibilidad de la articulación con los entes territoriales.

# PRIMERA INFANCIA



**De agua, viento y verdor**  
Paisajes sonoros, cantos y relatos indígenas para niños y niñas

[ENTRAR](#)

<https://audiotecadigital.icbf.gov.co/>

GOBIERNO DE COLOMBIA

de cero  
a siempre

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ. EQUIDAD. EDUCACIÓN



# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## • Logros:

- Activación de la mesa de participación de Niñas, Niños y Adolescentes en la mayoría de los Municipios del área de influencia.
- En el proceso pedagógico las EAS y las UDS han logrado articular todos los componentes de calidad en el proyecto pedagógico, el cual hace más eficiente la prestación del servicio.
- Hasta el momento se ha cumplido el cronograma de supervisión, sin presentarse dificultades.
- Se han logrado cambios significativos en las dinámicas familiares.

## Retos:

- Fortalecer la Mesa de participación de Niñas, Niños y Adolescentes y activación en los Municipios restantes.
- Seguir fortaleciendo todos los componentes para la adecuada prestación del servicio.
- Seguir cumpliendo con el cronograma de visitas de supervisión propuesto desde la sede nacional.
- Ampliación de cobertura.



# FAMILIAS Y COMUNIDADES

Es un programa de acompañamiento familiar psicosocial especializado, diseñado a la medida de las necesidades de las familias, que funciona por medio de visitas a los hogares y encuentros entre familias que son guiadas por un equipo psicosocial.

- Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia
- Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias de las familias con otros actores o referentes comunitarios.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

- Se han Generado espacios de reflexión, y sensibilización sobre factores de protección que deben iniciar desde el entorno familiar, así como el acompañamiento emocional a los NNA que se vinculan a las modalidades de protección.
- Escuela para padres donde se han generado cambios significativos en las dinámicas familiares.

## Retos:

Lograr que los NNA sean vinculados a actividades extracurriculares en los programas de la administración Municipal para la ocupación sana del tiempo libre ya que, se presentan dificultades en el desplazamiento y vinculación debido a los costos de algunos programas entendiéndose que nuestra población es más álgida, mas vulnerable por lo cual carece de recursos necesarios para que sus hijos sean vinculados a algún programa de su agrado.







Estrategia de Atención y Prevención de la Desnutrición Infantil



Bienestarina Más® y Otros Alimentos de Alto Valor Nutricional

# NUTRICIÓN



Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional



Educación Alimentaria y Nutricional



Lactancia Materna

Plan Decenal de Lactancia Materna  
2010 - 2020

# NUTRICIÓN

---

**Logros:** Garantía en la efectiva entrega de las RPP a todos los beneficiarios vinculados en nuestros programas en las fechas programadas por cada EAS y la supervisión y control permanente.

## Retos:

Articular y fortalecer con las Eps, IPS la atención oportuna teniendo en cuenta los lineamientos técnicos para la atención integral de las niñas y los niños menores de 5 años con desnutrición aguda severa de los niños y niñas menores de 5 años (resolución 5406 del 2015)





# PROTECCIÓN



# PROTECCIÓN

## Logros:

- Se han realizado las acciones tendientes a la garantía y restablecimiento de derechos a favor de cada uno de los niños, niñas y adolescentes, enmarcados en la misión y visión de nuestra institución asignados a la defensoría de familia.
- Articular de manera asertiva las demás entidades del sistema con el propósito de apoyar a la niñez y a la familia en el restablecimiento de los derechos amenazados y/o vulnerados.

## Retos:

- Cumplir con los términos asignados por ley, ya que nos crean una carga laboral alta, haciendo que la agilidad y eficiencia se vean desmejorados en la atención al usuario.
- Generar espacios de educación sobre las rutas de atención, y la vulneración de derechos que implica la vinculación del ICBF a los procesos de atención de NNA





PÚBLICA

# 6. Informe

P.Q.R.S.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

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

## Logros:

Atención del 100% de las solicitudes realizadas por atención al ciudadano

Cumplimiento en el marco de los términos de ley.

Información clara, precisa y oportuna a los ciudadanos que solicitan los servicios en el CZ Tuluá.

Articulación oportuna con las entidades del SNBF

## Retos:

Los usuarios que solicitan atención, logren brindar al área de Atención y Relación con el ciudadano, la información completa y apropiada para brindar respuesta oportuna y eficiente.



| Tipo        | Principales motivos                              | 2019 | Oportunidad Respuesta |
|-------------|--|------|-----------------------|
| Peticiones  | Diligencias Administrativas (Fiscalía- Juzgados) | 318  | Oportuna al 100%      |
|             | Solicitud de copias                              |      |                       |
|             | Actas complementarias                            |      |                       |
| Quejas      | Omisión o extralimitación de deberes o funciones | 4    | Oportuna al 100%      |
|             | Maltrato al ciudadano                            |      |                       |
| Reclamos    | Incumplimiento de obligaciones                   | 44   | Oportuna al 100%      |
|             | Maltrato a niño, niña o adolescente.             |      |                       |
| Sugerencias | Felicitaciones y Agradecimientos                 | 17   | Oportuna al 100%      |
|             | Infraestructura física y tecnológica             |      |                       |
|             | Procesos y Procedimientos de los servicios       |      |                       |
|             | Modalidades y tramites del ICBF                  |      |                       |



PÚBLICA

# 7. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

---

| Compromiso | Responsable | Fecha de cumplimiento<br>(Dentro de la vigencia) |
|------------|-------------|--|
|            |             |  |





PÚBLICA

# 8. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia





### 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



BIENESTAR  
FAMILIAR

# LÍNEA ANTICORRUPCIÓN Y PÁGINA WEB

## Línea anticorrupción

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



### 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

- 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...



BIENESTAR  
FAMILIAR



# 9. Evaluación



El futuro  
es de todos

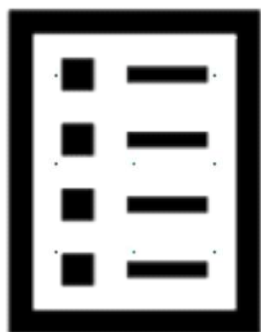
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

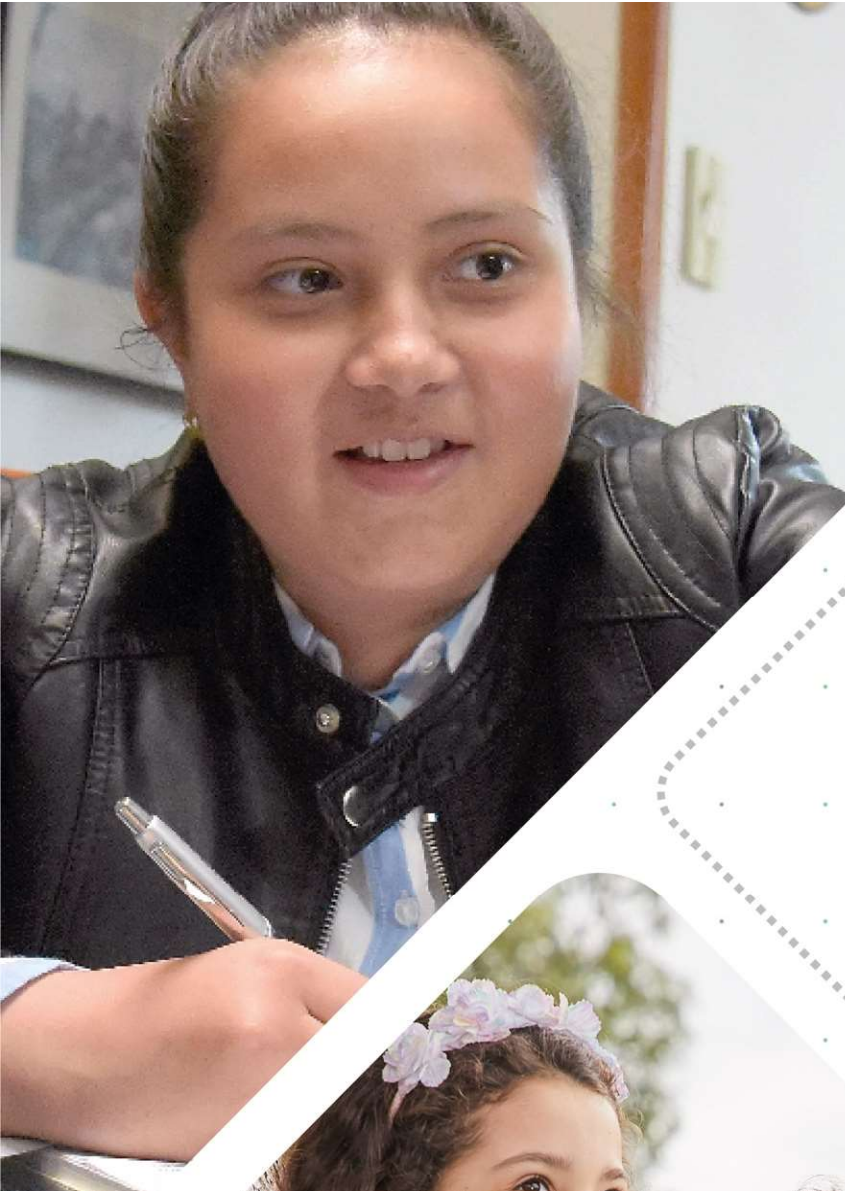
# EVALUACIÓN MESA PÚBLICA

---



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**