

# MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL RIOHACHA 2

## Advertencia:

En la Mesa Pública no se acepta la participación de candidatos a las gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo voceros de los candidatos.

Si están presentes, favor retirarse y abstenerse de participar en la audiencia pública participativa que se llevará a cabo.

*Ley 996 de 2005. ARTÍCULO 38. PROHIBICIONES PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS. A los empleados del Estado les está prohibido:*

*...PARÁGRAFO. Los gobernadores, alcaldes municipales y/o distritales, secretarios, gerentes y directores de entidades descentralizadas del orden municipal, departamental o distrital, ...Tampoco podrán inaugurar obras públicas o dar inicio a programas de carácter social en reuniones o eventos en los que participen candidatos a la Presidencia y Vicepresidencia de la República, el Congreso de la República, gobernaciones departamentales, asambleas departamentales, alcaldías y concejos municipales o distritales. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.*

*No podrán autorizar la utilización de inmuebles o bienes muebles de carácter público para actividades proselitistas, ni para facilitar el alojamiento, ni el transporte de electores de candidatos a cargos de elección popular. Tampoco podrán hacerlo cuando participen voceros de los candidatos.*



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# **INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF**

---

**Juliana Pungiluppi Leyva  
Directora General**

**Gabriel Benitez Orcasita  
Director(E) Regional Guajira**

**Maleli Cheyla Fernandez Torres  
Coordinador(a) Centro Zonal Riohacha #2 Protección**

**Distrito de Riohacha , fecha 30 de Agosto de 2019**



# MESA PÚBLICA CENTRO ZONAL RIOHACHA 2

## Agenda:

1. Apertura
2. Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Mesa Pública
4. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
5. Centro Zonal Riohacha 2– Contexto
6. Protección
7. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- 8. Violencia Sexual**
9. Compromisos adquiridos
10. Canales y medios para atención a la ciudadanía
11. Línea anticorrupción y página web
12. Evaluación de la Mesa Pública
13. Cierre



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## ¿Que es rendir cuentas?\*

“La rendición de cuentas es un derecho al diálogo”  
Andreas Schedler

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 48. DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las **entidades de la administración pública** del nivel nacional y territorial y los servidores públicos **informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión** a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, **a partir de la promoción del diálogo.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la **búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública** y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## Participación

Ley 1757 de 2015. ARTÍCULO 55. AUDIENCIAS PÚBLICAS PARTICIPATIVAS. Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para **evaluar la gestión realizada y sus resultados** con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

## Transparencia institucional

Ley 1712 de 2014. ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

...

**Principio de transparencia.** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

...



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción

## Ley anticorrupción

Ley 1474 DE 2011. ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN. ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

a) **Convocar a audiencias públicas;**

...

e) Apoyar los **mecanismos de control social** que se constituyan;

f) Aplicar **mecanismos que brinden transparencia** al ejercicio de la función administrativa.

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo **tendrán que rendir cuentas** de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# MESA PÚBLICA

## Mesas Públicas (MP)

En el nivel Zonal, son encuentros presenciales de interlocución, diálogo abierto y comunicación de doble vía en la región con los ciudadanos, 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.



# ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- “Cecilia de la Fuente de Lleras”, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, perteneciente al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto 4156 del 3 de noviembre de 2011, 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.



El ICBF tiene por objeto propender y fortalecer la integración y el desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarle sus derechos. Para ello, coordina la integración funcional de las Entidades públicas y privadas que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar- SNBF para que participen armónica y racionalmente de acuerdo con su competencia.



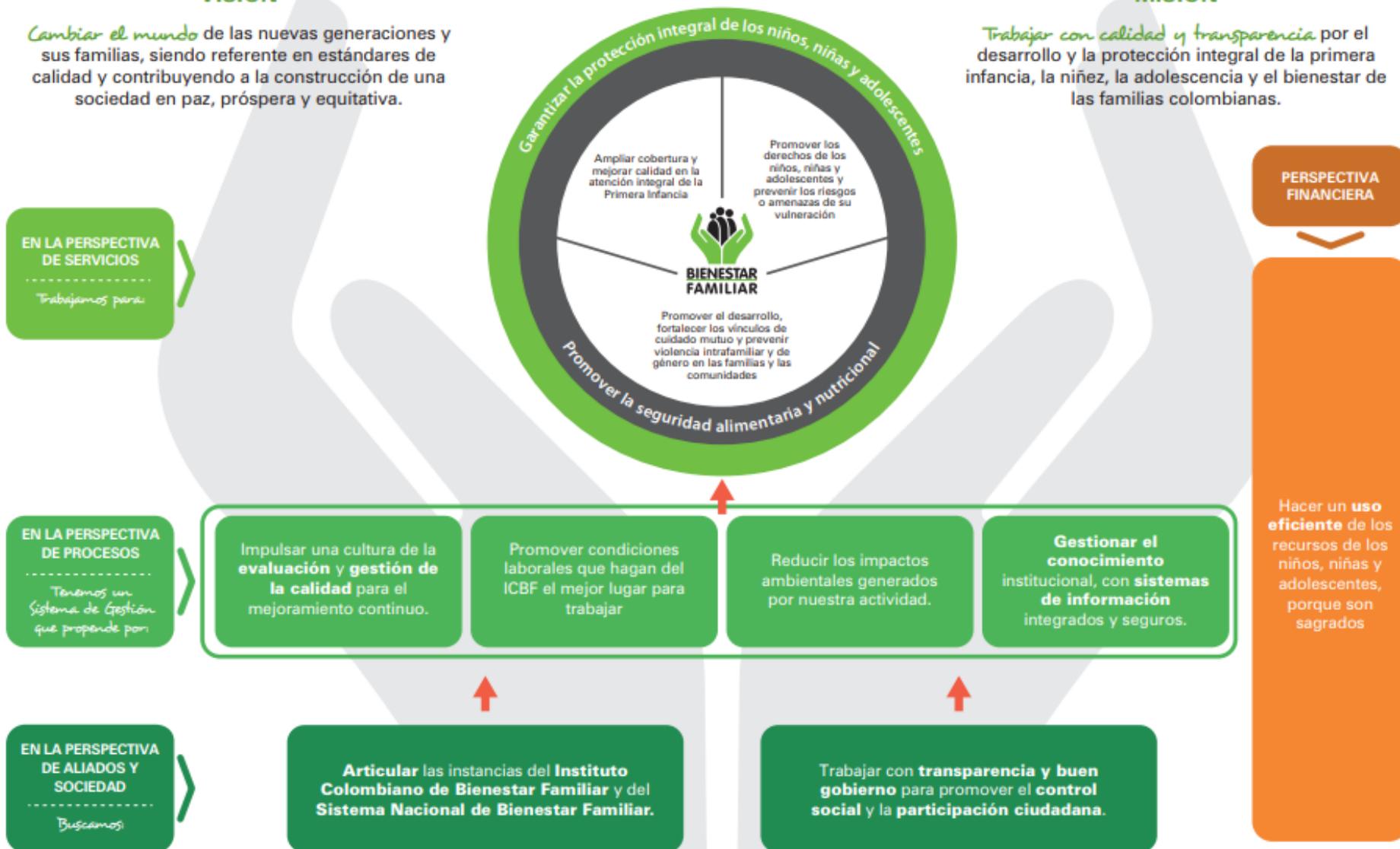
# MAPA ESTRATÉGICO 2015 - 2018

## VISIÓN

*Cambiar el mundo* de las nuevas generaciones y sus familias, siendo referente en estándares de calidad y contribuyendo a la construcción de una sociedad en paz, próspera y equitativa.

## MISIÓN

*Trabajar con calidad y transparencia* por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.



# Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



# CENTRO ZONAL RIOHACHA No 2 PROTECCION



Municipios de influencia

Distrito de Riohacha y Municipio de Dibulla

Funcionarios	Dic - 2018	Junio - 2019
Personal de Planta	27	27
Contratistas	5	5
Vacantes	1	1

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2018 – DANE DPTAL	158.568	272.284	1.040.157
Población Sisbén	43.716	138.458	530.787



# CENTRO ZONAL RIOHACHA

## Horario de Atención:

Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m. (Jornada Continua)

## Dirección:

Calle 15 Carrera 15 Esquina  
Cuatro vías, Avenida el aeropuerto  
Riohacha LAG  
Colombia

## Teléfono (s):

57(5) 727 24 85  
Ext: 550023

## Director - Coordinador

Coordinadora: Maleli Cheila Fernandez Torres  
Responsable Servicios y Atención: Karen Yohanis Deluquez Ramirez

## Cobertura

Riohacha, Dibulla



# CONTEXTO CENTRO ZONAL RIOHACHA 2

- Los dos municipios cuentan con políticas públicas de 1era infancia, aunque desactualizada cuentan con la política de niñez y adolescencia.
- a pesar de la inestabilidad de mandatario el distrito de Riohacha ha tenido cumplimiento en las mesas de participación de niños, niñas ya adolescencia, mesas de infancia, adolescencia y fortalecimiento familiar y consejos de política sociales.

Político



- Los recursos financieros son insuficiente para la demanda de usuarios en la atención al restablecimiento de derecho de los niños, niñas y adolescentes

Económico



- Falta mayor compromiso del sistema nacional de bienestar familiar- SNBF para la articulación de acciones que favorezca a la prevención de la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Social



- Tener ambientes favorables a la atención de los niños, niñas y adolescentes en cada una de las diferentes modalidades de protección.

Ambiental



- Culturalmente los usos y costumbres es visto normal los embarazos a temprana edad, el tener normas interculturales que afectan a veces el sistema en el momento de activar rutas de atención

Cultural



# CENTRO ZONAL RIOHACHA No2 PROTECCION

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	83	222	783	\$1.143.692.366
CONSOLIDADO ATENCIÓN	71	190	318	\$992.967.638
%	85%	85%	40%	86.8%

2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	80	232	255	\$1.520.700.686
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	11	94	94	\$134.738.120
%	13,75%	40%	37%	8.86%



# PROTECCIÓN

2018	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN FINAL	83	222	783	\$1.143.692.366
CONSOLIDADO ATENCIÓN	71	190	318	\$992.967.638
%	85,5%	85	40	86.8%

2019	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
PROGRAMACIÓN VIGENTE	80	232	255	\$1.520.700.686
EJECUCIÓN CORTE JUNIO	11	94	94	\$134.738.120
%	13,75	40	37	88.6%



# PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
	APOYO POST INSTITUCIONAL	1	6	6	\$ 20.603.400

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
	HOGAR GESTOR - DISCAPACIDAD	63	63	63	\$ 269.128.440
	HOGAR SUSTITUTO ICBF - DISCAPACIDAD	2	2	2	\$ 28.646.496
	HOGAR SUSTITUTO ICBF - VULNERACION	5	23	46	\$ 163.594.340



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
	INTERNADO - VIOLENCIA SEXUAL	1	50	50	\$ 478.452.450

Operador (# Contrato)	Servicio	Unidades	Cupos	Usuarios	Valor
	LIBERTAD ASISTIDA/VIGILADA	1	32	32	\$ 138.777.280



# PROTECCIÓN



Código	Indicador	Meta	Numerador	Denominador	Resultado	% avance	Rango
PA-32	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes con situación legal definida en los términos de ley.	100%	48	50	96,0%	85,9%	4%
M5-PM2-01	Porcentaje de solicitudes de restablecimiento de derechos y denuncias verdaderas con apertura de Proceso de Restablecimiento de Derechos.	100%	223	249	89,6%	85,9%	26%
M5-PM2-03	Porcentaje de Niños, niñas y adolescentes con permanencia menor a 12 meses bajo Protección.	100%	56	72	80,5%	85,9%	16%
M5-PM2-04	Porcentaje de casos de niños, niñas y adolescentes devueltos por comité de adopciones, presentándose nuevamente a comité o reintegrados a su medio familiar.	100%	0	0	0	100%	0%

# PROTECCIÓN

## Logros:

Atención a la población migratoria venezolana.

Ampliación de la oferta institucional de protección para la atención de Violencia Sexual. (internado)

Fortalecimiento de los equipos psicosociales.

## Retos:

Mayor articulación con el SNBF sobre todo en el tema del SRPA, programas y proyectos para la atención integral y prevención del consumo de sustancia psicoactivas y embarazo en adolescentes.

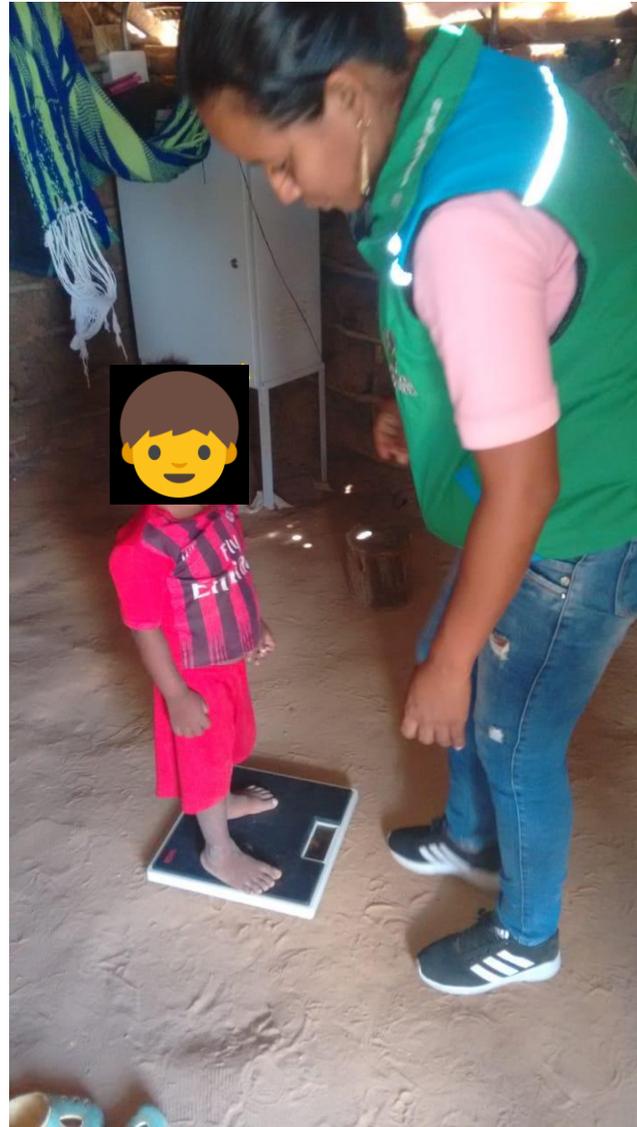
Mayor articulación y divulgación de las rutas de atención.

Fortalecer el conocimiento de la ruta de atención de víctima de violencia sexual en el municipio de Dibulla y el Distrito de Riohacha.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# PROTECCIÓN



# PROTECCIÓN



# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Tipo	Total 2018	Principales motivos	2018	2019 (Enero – JUNIO)
Peticiones	Peticiones	2260	Trámite de atención extraprocesal	1331
			Información y orientación con trámite	358
Quejas	Quejas	6	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer asuntos a su cargo o prestación del servicio)	2
			Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones	2
Reclamos	Reclamos	5	Maltrato al Ciudadano	2
			Demora en los pagos	1
Sugerencias	Sugerencias	0	Incumplimiento de Obligaciones	3
			Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	1
Denuncias	Denuncias	0		0
			Problemas de Comportamiento	3

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

## Logros:

Respuesta oportuna a las PQRSD, dentro de los términos de ley

Mejora en la calidad del servicio de atención al Ciudadano, colocando otra profesional para evitar demora

## Retos:

Continuar con la motivación a las familias del C Z Riohacha 2 para que pongan en conocimiento situaciones que coloquen en Vulnerabilidad NNA

Ofrecer a cada ciudadano una atención amable y con calidad por parte de los funcionarios del Centro Zonal Riohacha 2



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias



# VIOLENCIA SEXUAL

---

¿Qué es la Violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes?

Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.

## **COMITÉ INTERINSTITUCIONAL**

La ley crea el Comité Interinstitucional Consultivo para la Prevención de la Violencia Sexual y Atención Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas del Abuso Sexual (adscrito al Ministerio de las Protección Social), como un mecanismo consultivo de coordinación interinstitucional y de interacción con la sociedad civil.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# VIOLENCIA SEXUAL

---

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

La situación en crisis y el riesgo en que viven siempre se encuentra la víctima de Violencia Sexual, obliga a una inmediata atención, independientemente del tiempo transcurrido desde el inicio del evento, con un despliegue amplio de medidas tanto del sector salud como de los demás sectores, a fin de garantizar la integralidad de la misma. La Violencia Sexual es siempre una urgencia, independientemente del plazo y de las condiciones de su ocurrencia. La Atención Integral de Violencia Sexual es siempre atención inicial de urgencias, sin más límites en su contenido, que los impuestos por las necesidades de la víctima; es de obligatoria prestación, de acuerdo con su nivel de complejidad, por el prestador que recibe el caso, quien, incluso si la necesidad del o de la paciente rebasara su capacidad resolutoria, no podría argumentarla para negarse a atender, debiendo prestar aquellos servicios que sean de su competencia y referir a la persona al nivel que pueda darle respuesta a sus necesidades.



# VIOLENCIA SEXUAL

---

## **MEDIDAS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE ABUSO SEXUAL.**

De acuerdo con la ley, en caso de abuso sexual a niños, niñas y adolescentes, el Sistema General en Salud tanto público como privado, así como los hospitales y centros de salud de carácter público, están en la obligación de prestar atención médica de urgencia e integral en salud a través de profesionales y servicios especializados.

La ley establece que la no definición del estado de aseguramiento de un niño, niña o adolescente víctima de abuso sexual no será impedimento para su atención en salud, que debe incluir, como mínimo:

La atención en salud de NNA Víctimas de Violencia Sexual  
Medidas en el sector educativo y de prevención.



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# VIOLENCIA SEXUAL

La ley 1438/11 Art. 21. Obligación de denunciar posible vulneración de derechos, maltrato o descuido:

- EPS e IPS deberán NOTIFICAR al ICBF, a las comisarías de familia o, en su defecto, a los inspectores de policía o a las personerías municipales o distritales, los casos en que pueda existir negligencia de los padres o adultos responsables en la atención de los niños, niñas y adolescentes.
- EPS e IPS deberán DENUNCIAR ante la Fiscalía General de la Nación cuando detecten indicios de maltratos físicos, psicológicos o violencia sexual.

## Cómo denunciar

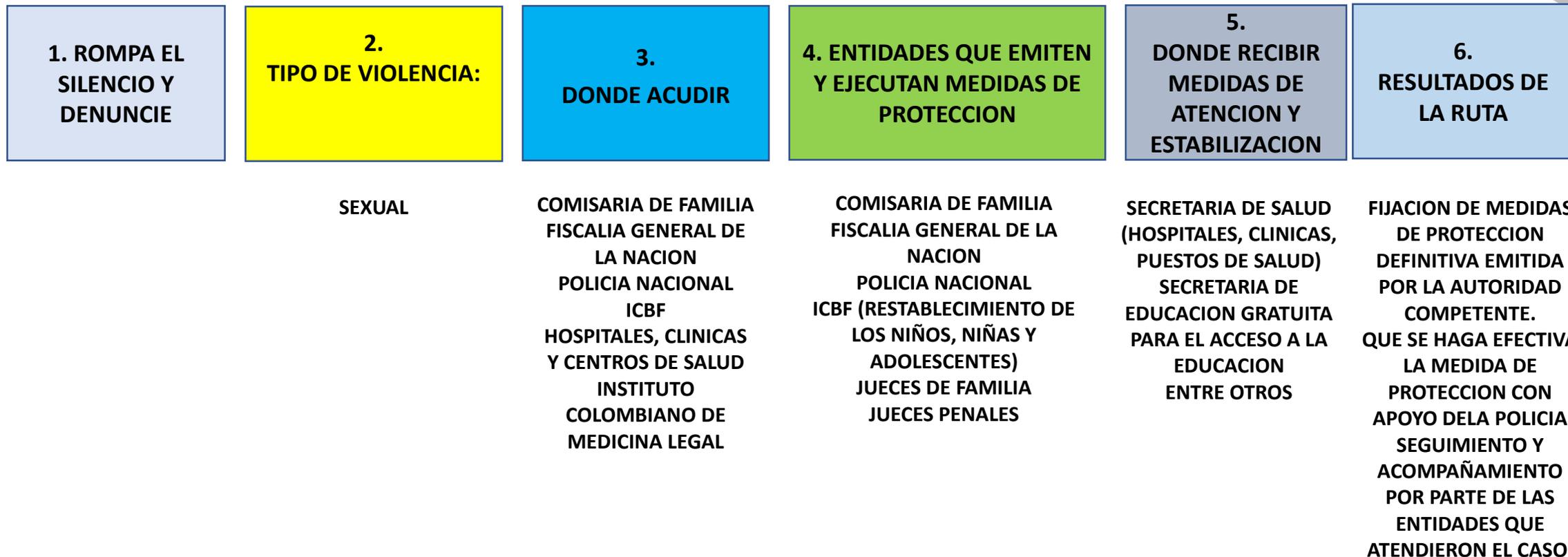
Pese a las afectaciones físicas y psicológicas que surgir a causa de la violencia sexual, es importante que las víctimas se decidan a denunciar a los agresores para evitar que otras personas padezcan este flagelo.

La ruta de atención del Distrito de Riohacha permite que las autoridades presten una atención oportuna y faciliten todos los trámites para que las afectadas puedan interponer la denuncia.

Asimismo, se pueden dirigir a las Unidades de Reacción Inmediata de la FISCALÍA, a cualquier estación de POLICÍA o a las COMISARÍAS DE FAMILIA. Allí los funcionarios están capacitados para brindar la orientación que se requiera en cada caso. Al INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAS –ICBF (restablecimiento de los niños, niñas y adolescentes).



# RUTA DE ATENCION PARA LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENCIA VICTIMA DE ABUSO SEXUAL



- El instituto Colombiano de Bienestar Familiar es una institución que cuenta con una línea especializada para la prevención y atención de la violencia sexual 018000112440 y la línea 141. Que cuenta con las siguientes características
- Gratuita
- Confidencial
- Atención profesional
- Cobertura Nacional
- Activación de la ruta de atención intersectorial inmediata
- Seguimiento de casos
- Todos los casos de Violencia Sexual deben ser atendidos como una urgencia.



# INTERNADO DE VIOLENCIA SEXUAL EN RIOHACHA

## FUNDACION RENACER

**REPRESENTANTE LEGAL:** LUZ STELLA CARDENAS OVALLE

**COBERTURA:** 50 CUPOS

**SERVICIOS:** brindar atención especializada a los niños, niñas, adolescentes que tiene un PARD abierto a su favor, en la modalidad internado violencia sexual, de acuerdo con el modelo de enfoque diferencial expedidos por el **ICBF**.

**UBICACIÓN :**Carrera. 7h #34-49



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CANALES Y MEDIOS PARA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



## 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



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)

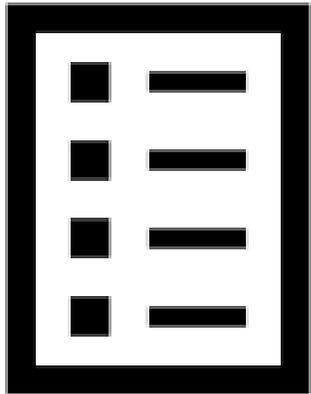


- Programas, estrategias y servicios
- Trámites
- Espacios de participación en línea
- Oferta de información en canal electrónico
- Conjuntos de datos abiertos disponibles
- Avances y resultados de la gestión institucional
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Informes de Rendición de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



# 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!**



**BIENESTAR**  
**FAMILIAR**