



# MESA PÚBLICA REGIONAL CAUCA CENTRO ZONAL SUR

**Coordinadora:  
Amparo Mosquera Angulo**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Agenda

1. Instalación Dra. Amparo Mosquera
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción – Dr. Luis Fernando Uribe
3. Metodología desarrollo Mesa Pública: Dr. Luis Fernando Uribe
4. Centro Zonal Sur– Diagnóstico – Camilo Ruales
5. Temática Consulta Previa – Danny Muñoz
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz – Dra. Amparo Mosquera
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – Yisela Ortega
8. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS – Dr. Luis Fernando Uribe – Dra. Amparo Mosquera
9. Evaluación de la Mesa Pública -
10. Cierre



# Instalación



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA



# 2. Contexto Participación, Transparencia Institucional y Ley Anticorrupción



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF -

## Mapa Estratégico ICBF

2019 - 2022



Establecimiento público descentralizado creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y en el Decreto 1084 de 2015

### Misión:

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

### Visión

- Lideraremos la construcción de un país en el que los niños, niñas y adolescentes se desarrollen en condiciones de equidad y libres de violencias

# Modelo de Transparencia

## PACTO POR LA LEGALIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



**PROCURADURIA: RESULTADO DEL INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN- ITA 2019: 97%**

Pendiente publicar el ejecución de contratos para lograr 100%

# Marco Normativo

Ley 1712 de 2014

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley 1755 de 2015

- Ley que regula Derecho fundamental de petición
- Ley de Promoción y protección al D. a la Participación ciudadana

Decreto 1081 de 2015

- Metodología y Estándares, que deben cumplir las entidades publicas:
- «Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 2015»

Documento CONPES 167 de 2013

- “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”

Decreto 183 de 2015

- Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.1 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Decreto 2482 de 2012.

Decreto 1499 de 2017

- por el cual se actualizó el MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Bases del Plan Nacional de Desarrollo (2018–2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”)

- Se articula con el pacto por la legalidad que señala, una *“justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”*

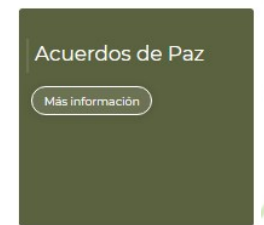
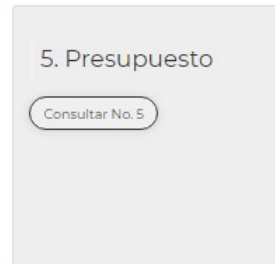
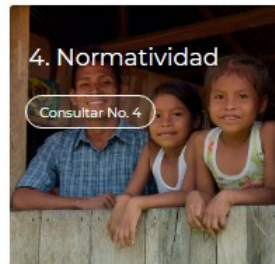
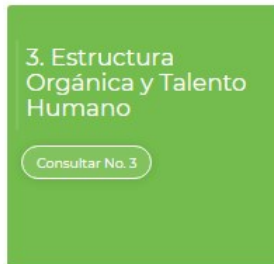
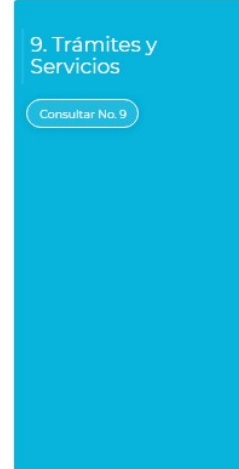
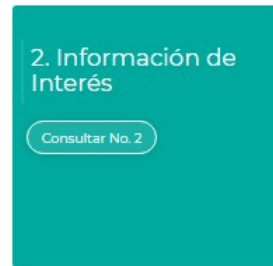
Ley 1952 de 2019

- Por la cual se expide el nuevo Código General Disciplinario

# MICROSITIO DE TRANSPARENCIA - PÁGINA WEB

## Transparencia y Acceso a la Información Pública con 14 espacios

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014 (Decreto No. 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 de 2015)**, el ICBF pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información.



En este micrositio se encuentra disponible a partes interesadas toda la información de la entidad relacionada principalmente con presupuesto, recursos humanos, planes institucionales, informes de gestión ejercer una participación y control social

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



Mesa. Foto Centro Zonal Sur

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

# 1. Seguridad Alimentaria

## Logros

1. Estamos garantizando el acceso a los alimentos a través de la complementación alimentaria mediante entrega de ración para preparar en las diferentes modalidades de atención.
2. Fortalecer espacios de educación, información y comunicación en alimentación y nutrición a través de la socialización de los mensajes y contenidos de la estrategia «Mis manos te enseñan».
3. Se fortaleció la inclusión del enfoque de la garantía del derecho a la alimentación en la formulación o reformulación de los planes de SAN, en los municipios PDET de influencia del CZ Sur.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

Implementación de estrategias y mecanismos flexibles acordes a las circunstancias actuales que posibilitan la continuidad del servicio de atención a través de acompañamientos pedagógicos tanto al talento humano de las EAS como a las familias, mujeres gestantes y cuidadores contando con orientaciones mediante documentos guías – cartilla contacto sin contagio, cartilla mis manos te enseñan, Cartilla Mis manos te enseñan 2.0 para el fortalecimiento de las prácticas de cuidado ante la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.

Continuidad en la realización de acciones encaminadas a promover el desarrollo de los niños y niñas de acuerdo a sus características y de las diferentes interacciones que viven en sus hogares a pesar de las diferentes situaciones ocasionadas por la pandemia COVID-19

Orientaciones y acompañamiento a cada una de las familias con el propósito de fortalecer las capacidades de cuidado e interacciones con las niñas, niños y mujeres gestantes partiendo del conocimiento de sus capacidades, sus saberes y experiencias a través de los diferentes medios de comunicación ya sea por teléfono o por WATSSAP contando además con el apoyo de los vecinos o líderes comunitarios para la ubicación de las familias en los sitios que se presenta dificultad para la comunicación, realizando de esta manera 6.112 acompañamientos telefónicos de manera mensual a las familias usuarias de los diferentes servicios de atención a la Primera infancia en el municipio de Patía.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

- Logros

Orientaciones a las familias usuarias mediante acompañamiento telefónico, mensajes por WhatsApp sobre prácticas de cuidado relacionadas con el cuidado, la salud, la higiene, la prevención de accidentes y la promoción de hábitos alimentarios adecuados. Prácticas para potenciar el desarrollo infantil, a través del juego, expresiones artísticas, la literatura y la exploración del medio; la construcción de la identidad, el desarrollo de la autonomía, la construcción de normas y límites, y la vivencia de interacciones sensibles y acogedoras.

Proyectos y propuestas pedagógicas debidamente ajustados a la situación actual de acompañamiento a las familias, niñas y niños en tiempo de COVID-19.

Planeación pedagógica para el acompañamiento telefónico a las familias centrada en el fortalecimiento de las prácticas de cuidado y crianza.

Jornadas de reflexión pedagógica Generando espacios participativos que permiten al talento humano de las EAS, compartir experiencias, analizar problemáticas, realizar aportes, preguntas, despejar dudas e inquietudes enriqueciendo de esta manera su quehacer pedagógico y un acompañamiento con calidad oportuna y pertinencia a las familias, cuidadores, niñas, niños, y mujeres gestantes.

### 3. Prevención de violencias

Logros: A partir de la asistencia técnica se logró incluir en el plan de acción de la mesa de Infancia y adolescencia puntos específicos orientados a la prevención de diferentes tipos de violencias en el municipio del Patía, como:

1. La operación efectiva del Comité Interinstitucional Consultivo para la Prevención de la Violencia Sexual y Atención Integral de los Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas del Abuso Sexual y del Comité de trabajo infantil, entre otros temas dentro del plan de acción.

SITUACION PRIORIZADA	OBJETIVO	ACCIONES	INDICADOR	META	TIEMPO
Acciones de promoción, prevención y protección integral dirigida a adolescentes. (Consumo de sustancias SPA, embarazos en adolescentes, trabajo infantil, reclutamiento, uso de polvora, suicidios, violencia sexual, salud mental, entre otras)	Disminuir factores de riesgo que afectan el desarrollo integral de los adolescentes	Tres charlas de orientación en ciber acoso, bullgym, matoneo, consumo de SPA	NNA con orientación escolar en el Liceo Comercial, I.E Simón Bolívar		dic-20
		Campañas de promoción del programa escuelas saludables	NNA atendidos por el programa escuelas saludables	Fortalecer hábitos y estilos de vida saludables en los estudiantes	dic-20
		Seis intervenciones en discotecas, bares, billares, casa de lenocinio fines de semana, I.E, hoteles.	Acciones de intervención en prevención de consumo de SPA, embarazos en adolescentes, violencia intrafamiliar, violencias de genero, prostitución infantil, trabajo infantil, suicidios, reclutamiento infantil, entre otras	Minimizar factores de riesgo que afectan el desarrollo integral de los NNA, Minimizar la deserción escolar	dic-20
		Seis acciones de promoción, cuidado medioambiental y turismo - Difusión de turismo, recuperación de parques.	Acciones de promoción en cuidado del medio ambiente	Minimizar la contaminación ambiental	dic-20
		Dos jornadas de prevención en contra del trabajo Infantil y Reclutamiento Infantil 2020	Jornadas de prevención frente al trabajo infantil y reclutamiento	Minimizar la deserción escolar y vulneracon de los derechos de los niños, niñas y adolescentes	dic-20
		Siete campañas Basta aquí soy libre, estretegia de aprovechamiento de tiempo libre en I.E.	NNA ocupando el tiempo libre	Minimizar la problemática del mal uso del tiempo libre en NNA	dic-20
		Entrega de implantes subdérmicos y Jornadas específicas de inserción de implantes acompañada de asesorías en anticoncepción con enfoque de derechos sexuales y reproductivos. (Acompañadas por Proyecto Salud para la Paz UNFPA – donación de implantes)	Acta de entrega de implantes subdérmicos a la ESE Hospital Nivel I El Bordo	Entregar a la ESE Hospital Nivel I El Bordo de los implantes subdérmicos	dic-20



# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PÚBLICA

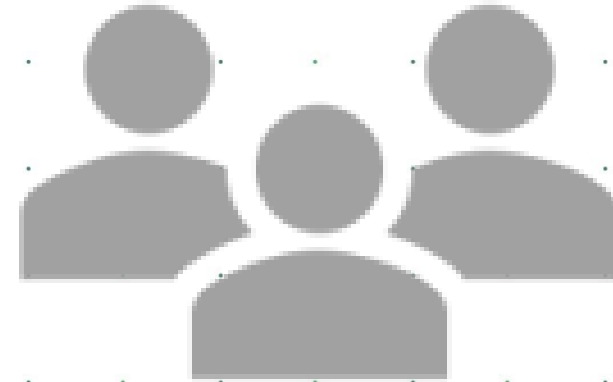
## \*AUDIENCIA VIRTUAL

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

# 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



# CENTRO ZONAL SUR



MUNICIPIOS DE INFLUENCIA	Patía, Sucre, Mercaderes, Florencia, Balboa y Argelia	
Funcionarios	Dic - 2019	XXX – 2020
Personal de Planta	14	14
Contratistas	14	11
Vacantes	0	0

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	4.442	6.734	11.176
Población Sisbén Por Debajo del Corte	1.759	927	2.686

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 – CZ SUR PATÍA



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 Patía - Cauca

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

#### Mortalidad



17,39

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

Tasa departamental: 20,55 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



98,23

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

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

#### Deserción



8,41

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

Tasa departamental: 8,36 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



44,5

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

Porcentaje departamental: 15,86

#### Violencia



18,96

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 110,81 • 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 EL EN CENTRO ZONAL SUR

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	92	1456	\$3.437.295.827	90	1251	\$2.368.764.646
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	0	300	\$112.578.350	0	0	0
FAMILIAS Y COMUNIDADES	0	100	\$100.000.000	0	100	0
PROTECCIÓN	54	69	\$495.673.095	53	70	\$280.217.179

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



# 5. Temática Consulta Previa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Metodología: Relatoría del Evento

Se registrará lo que va aconteciendo durante el evento como memoria para el grupo dialogante y como instrumento que facilitará la comunicación y el seguimiento.

**No de encuestas: 123 encuestas**

**Tema elegido por las partes interesadas:**

**El 16 % de los encuestados priorizan como tema de interés la atención de niñas y niños menores de 5 años y 11 meses 29 días en las modalidades de primera infancia**

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Orientaciones técnicas, operativas y específicas por parte del Centro Zonal ICBF para que las EAS y talento humano de los diferentes servicios de atención implementen las estrategias para la prestación de los servicios de atención a la Primera Infancia ante la declaración de emergencia sanitaria a causa del COVID-19.

Familias usuarias del municipio de Patía de las modalidades de atención Familiar (DIMF, FAMI) Comunitaria (HCB, HCBG) Institucional (HI, CDI) contando con atención, acompañamiento y orientaciones continuas por parte de los A.E. sobre el uso y promoción de prácticas de cuidado y crianza de los niños y niñas mientras permanecen en confinamiento.

Entrega de una Ración nutricional reforzada desde el mes de marzo hasta el mes de agosto a 1392 familias para un total de 8.352 RPP. entregadas a las familias usuarias en el municipio de Patía, Kit pedagógico, y cartilla al 100% de los usuarios de los diferentes servicios de atención a la Primera Infancia y mujeres gestantes.

## Retos:

Familias usuarias de los diferentes servicios de atención a la Primera Infancia contando cada día con nuevas formas de aprender, aprovechar el tiempo libre, cuidando de la salud y fortaleciendo los vínculos afectivos.

Garantizar la alimentación de las familias usuarias a través de la entrega de la RPP. Hasta el mes de diciembre.

Posibilitar experiencias de juego, creación y exploración a los niños y niñas a través de la entrega del kit pedagógico en el mes de septiembre y diciembre de la vigencia 2020.

Identificar de manera oportuna a través del acompañamiento a las familias situaciones de presunta inobservancia, amenaza y vulneración de derechos de los niños, niñas y/o situaciones de riesgo para las familias y la activación de la ruta ante las entidades competentes.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Familias beneficiarias contando con herramientas básicas para afrontar las diferentes situaciones que puede generar la pandemia por causa del COVID-19.

Actividades de promoción para la participación ciudadana y el control social por parte de las EAS. Logrando la conformación de 91 comités de control social por cada unidad de servicio de las diferentes modalidades de atención. A la Primera Infancia.

Integrantes de comités de control social ejerciendo sus funciones con interés responsabilidad, siendo además facilitadores para la entrega de las RPP. En los sitios en donde se han presentado dificultades para el acceso debido a las restricciones tomadas por organizaciones comunitarias como parte de las medidas en el plan de emergencia COVID-19.

Talento humano encargado de los servicios de atención de las niñas, niños y mujeres gestantes participando de procesos de cualificación y actualizaciones continuas para fortalecer su rol y prácticas laborales para una atención con calidad a las niñas, niños y mujeres gestantes.

## Retos:

Contar con información actualizada y de calidad a fin de Generar alertas de manera oportuna ante el incumplimiento de las ocho atenciones priorizadas en las niñas y niños beneficiarios de los programas y el inicio de acciones y gestiones ante las entidades competentes.

Continuar con procesos de asistencia técnica que permitan al talento humano de las EAS. Fortalecer sus conocimientos, compartir experiencias, analizar problemáticas, realizar aportes, preguntas, despejar dudas e inquietudes enriqueciendo de esta manera su quehacer pedagógico que posibilite un acompañamiento con calidad, oportunidad y pertinencia a las familias, cuidadores, niñas, niños, y mujeres gestantes.

# PRIMERA INFANCIA

## Logros:

Implementación de estrategias, innovación y creatividad por parte de las EAS y talento humano de los servicios de atención a la Primera Infancia que han permitido superar dificultades presentadas en la comunicación para el acompañamiento telefónico y orientación a las familias beneficiarias contando con el apoyo permanente de los vecinos o líderes en las diferentes veredas o corregimientos del municipio de Patía en donde se encuentran ubicadas las familias usuarias.

Seguimiento nutricional y al estado de salud al 100% de las niñas, niños y mujeres gestantes usuarios de los servicios de atención a la Primera Infancia.

Continuidad en la realización de acciones encaminadas a promover el desarrollo de los niños y niñas de acuerdo a sus características y de las diferentes interacciones que viven en sus hogares a pesar de las diferentes situaciones ocasionadas por la pandemia COVID-19.

Proyectos, propuestas pedagógicas y planeación de actividades pedagógicas debidamente ajustados a la situación actual de acompañamiento a las familias, niñas y niños en tiempo de COVID-19.

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

# NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

## Logros:

1. Aceptación del programa Generaciones 2.0 sacúdete, en los municipios de influencia, entre ellos el municipio de Patía.
2. La Articulación con las entidades del SNBF, encaminadas a fortalecer las habilidades, destrezas e inteligencia de los niños, niñas y adolescentes.
3. La ejecución del servicio con el apoyo del Talento humano con técnicos, profesionales con conocimiento en esta comunidad de niños, niñas y adolescentes.

## Retos:

1. La continuidad con el servicio a pesar de la incursión de grupos al margen de la ley en los territorios como también en estos momentos la afectación de la pandemia.
2. Permanencia del programa Generaciones 2.0 durante toda la vigencia desde el mes de enero y por lo menos tenga un plazo de 10 meses en cada vigencia.
3. Que el proceso de contratación para el servicio sea igual que los otros para una mejor ejecución con una focalización de población más vulnerable.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

## PROGRAMA TERRITORIOS ÉTNICOS CON BIENESTAR

El programa inició la ejecución en el municipio de Patía (Vereda el Juncal) durante el mes de Agosto de 2020 con el operador Fundación Mujer con Valor.

# FAMILIAS Y COMUNIDADES

---

## Logros:

Es la primera vez que se contrata la Modalidad desde el centro zonal sur.

Las familias podrán realizar encuentros presenciales de acuerdo a los protocolos propios de prevención, acceso y desplazamiento al interior de la comunidad.

## Retos:

Poder realizar parte del acompañamiento y seguimiento a través de herramientas virtuales que sean accesibles a todos los grupos familiares.

# NUTRICIÓN

# NUTRICIÓN

## Logros:

1. Estamos fortaleciendo las capacidades técnicas de los agentes educativos mediante el desarrollo de acciones encaminadas a la difusión de la Estrategia Nacional de Información Educación y Comunicación en Seguridad Alimentaria y Nutricional del ICBF.
2. Se ha fortalecido las capacidades técnicas de los responsables y puntos de entrega de Alimentos de Alto Valor Nutricional para la entrega oportuna del AAVN a beneficiarios de los diferentes servicios de primera infancia del ICBF.
3. Mediante la articulación con el ente territorial de salud se ha fortalecido la estrategia de atención y prevención de la desnutrición.

## Retos:

1. Continuar con el seguimiento nutricional a los NN de los servicios de primera infancia en el marco de la flexibilización de los servicios mediante acompañamiento telefónico por parte de los agentes educativos.
2. Continuar con el acompañamiento a agentes educativos mediante el fortalecimiento de las capacidades técnicas en el componente de salud y nutrición y la estrategia IEC del ICBF.

# PROTECCIÓN

# PROTECCIÓN

## Logros:

Se logra atender dentro de términos de ley las verificaciones de derechos por parte del equipo técnico interdisciplinario de la defensoría de familia (psicóloga, trabajadora social, nutricionista y defensor de familia), en lo relacionado a denuncias, apertura de PARD (hogares sustitutos, hogares gestores, NNA institucionalizados y NNA declarados en adoptabilidad), realización de audiencias extraprocésales, atención de adolescentes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, articulación de la defensoría de familia con las fundaciones y ONG que operan las modalidades del área de protección y asistencia técnica a las comisarias de familia de influencia del centro zonal sur.

## Retos:

Un gran desafío para la defensoría de familia del Centro zonal sur es dar respuesta de forma oportuna y dentro de términos de ley los requerimientos de los NNA y familias, teniendo en cuenta la extensión del Municipio y la demanda de solicitudes radicadas de forma presencial o por los medios dispuestos para tal fin.

Otro gran reto de las defensorías de familia es lograr transformar la problemática de los NNA y sus familias debido a la falta de operadores en el tema de intervención de apoyo - apoyo psicosocial, atención terapéutica, centro transitorio y prestación de servicios a la comunidad dentro del SRPA.

Tipo	Principales motivos	2019-2020
Peticiones (331)	Proceso Conflicto con la Ley	9
	Solicitud Restablecimiento Derechos	192
	Tramite de Atención Extraprocesal	130
Solicitud Restablecimiento Derechos (192)	Violencia Sexual	76
	Situación de Alta Permanencia en Calle	12
	Violencia física, psicológica y/o negligencia	57
Tramite de Atención Extraprocesal (130)	Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	59
	Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	26
	Investigación de paternidad	14
Proceso Conflicto con la Ley	Sistema de responsabilidad penal para adolescentes	9



# 6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Implementación del acuerdo de paz

Se deben diligenciar sólo si tienen en sus Áreas de influencia municipios PEDET

## Punto 1 del Acuerdo “Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral”

### Logros:

#### **Ampliación de cobertura en municipios PDET**

respecto al aporte del ICBF en los Planes Nacionales Sectoriales, es importante indicar que se apoyó la formulación del Plan Nacional de Educación Rural que es liderado por el Ministerio de Educación, brindando información y asumiendo compromisos en el capítulo de primera infancia.

### Retos:

- Escalamiento del Piloto DIMF Zona Rural y Rural Disperso – PDET
- Mejora en los procesos de focalización

## Punto 3 Fin del conflicto

### Logros:

- Los esfuerzos se han centraron en avanzar en la atención en los Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación (ETCR), con servicios de primera infancia.
- Constantes diálogos sostenidos con el componente FARC y la ARN, ya que el objetivo es llegar con una oferta que se ajuste a sus necesidades y que el Plan de Trabajo que se diseñe sea validado con ellos e implementado con su apoyo.
- Se cuenta con un ETCR en el Estrecho Patía.

### Retos:

- Dificultades en la obtención de información numérica de los niños y niñas con necesidad de atención.
- Alto grado de movilidad de la población que está en ruta de reincorporación, ya que constantemente se trasladan de un lugar a otro y esto incide en la atención de los niños y niñas.

- En el marco del punto 3 del Acuerdo de Paz, el Instituto debe: i) brindar acompañamiento en la reincorporación de niñas, niños y adolescentes desvinculados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, ii) apoyar a la reincorporación de los desmovilizados de las FARC-EP en el marco del Acuerdo, para lo cual, el ICBF debe velar por garantizar el acceso a sus servicios para las familias de los desmovilizados.

## Punto 4 del Acuerdo “Solución al problema de las drogas ilícitas”

### Logros:

Pese a la emergencia sanitaria, se ha garantizado la atención a las niñas y niños que habitan dentro de los Municipios PDET que se tiene en el CZ Sur (Argelia, Balboa, Mercaderes y Patía). Desde la Dirección de Primera Infancia se impartieron las directrices que han permitido la adecuación de los servicios, en circunstancias especiales para que, aunque no sean presenciales, se pueda garantizar la continuidad y pertinencia en la atención.

Ejecución del programa Generaciones 2.0  
Sacúdete

### Retos:

Construir ruta y mecanismos de respuesta para PDET y PNIS.

- En el marco del punto 4 del Acuerdo de Paz, se solicita prestar servicios de atención integral a la primera infancia en zonas rurales afectadas por cultivos de uso ilícito, esto, articulado con el punto 1 del Acuerdo.



# 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:

- Se han atendido con oportunidad y calidad cada una de las peticiones interpuestas por la comunidad.
- Se ha permitido un mayor acercamiento con la comunidad y los servicios de ICBF.

## Retos:

- Continuar brindando una atención de calidad y amabilidad a la comunidad.
- Acercar el ICBF a la ciudadanía, a través del acceso a la información, los servicios de la entidad y el impulso a la estrategia de participación ciudadana.
- Continuar brindando orientación a la ciudadanía con una comunicación efectiva.

Tipo	Principales motivos	2019-2020	Oportunidad Respuesta
Peticiónes (213)	Diligencias Administrativas	177	Se envió a cada profesional del área correspondiente quien brindo respuesta oportuna en los términos de ley correspondientes.
	Custodia y Cuidado Personal	10	
	Autorización para venta de bien inmueble	7	
Quejas (3)	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	1	Se direcciono a Coordinación quien brindo atención oportuna al asunto y genero respuesta de fondo.
	Omisión o extralimitación de deberes o funciones	2	
Reclamos (9)	Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	5	Se remitió al profesional encargado de atender el asunto quien brindo respuesta oportuna.
	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	2	
	Suplantación de Beneficiarios	1	
Sugerencias	De 2019 a la fecha no hemos recibido por ninguno de los canales de atención sugerencias	0	-



# 9. Canales de Atención



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



### Videollamada

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



### Llamada en Línea

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



### Chat ICBF

Disponible lunes a domingo, 24 horas al día



### WhatsApp

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



### Solicitudes PQRS

Formulario para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



### Puntos de Atención

Direcciones regionales y centros zonales



### Ventanilla de Trámites y Servicios

Trámites priorizados y aplicativos del ICBF



### Oferta Institucional

Oferta de trámites, programas y servicios del ICBF



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

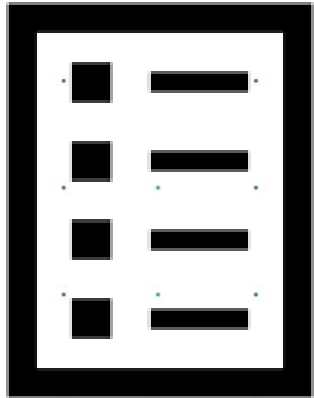
Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# 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**