



# MESA PÚBLICA

## REGIONAL SANTANDER CENTRO ZONAL VÉLEZ

Coordinadora:

**NELLYA ANDREA BARBOSA  
SÁNCHEZ**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

PÚBLICA

# Agenda

1. Instalación
2. Contexto Participación, transparencia institucional y ley anticorrupción
3. Metodología desarrollo Mesa Pública
4. Centro Zonal Vélez – Diagnóstico
5. Temática Consulta Previa
6. Informe de la implementación del acuerdo de paz
7. Informe Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
8. Resultados Compromisos adquiridos mesa anterior
9. Canales y medios para atención a la ciudadanía e informe PQRS
10. Evaluación de la Mesa Pública
11. 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”*

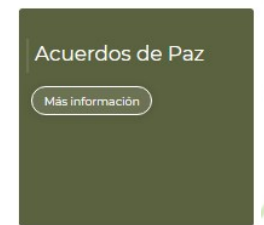
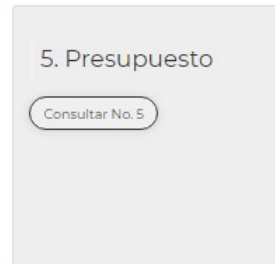
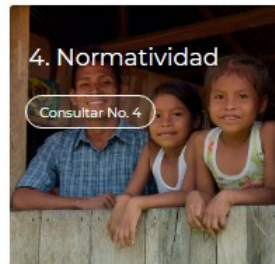
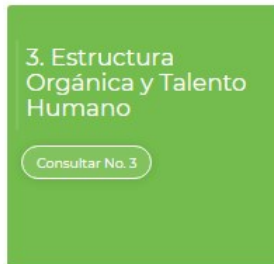
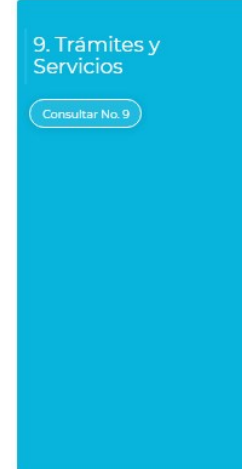
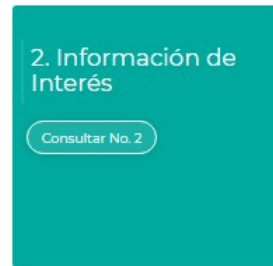
Ley 1952 de 2019

- 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

## ¿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.

Mesa. Foto regional

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:

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

231,664 con  
corte a julio

- ☺ Entrega de Ración para Preparar (RPP)
- ☺ Se promueven las condiciones indispensables para el disfrute del nivel más alto de salud y nutrición de la Primera Infancia
- ☺ Se promueve el acceso y consumo diario de alimentos en cantidad, calidad e inocuidad
- ☺ Promoción de hábitos de vida saludable
- ☺ Seguimiento del estado salud
- ☺ Seguimiento al estado de salud-Niñas y niños con desnutrición aguda moderada o severa.

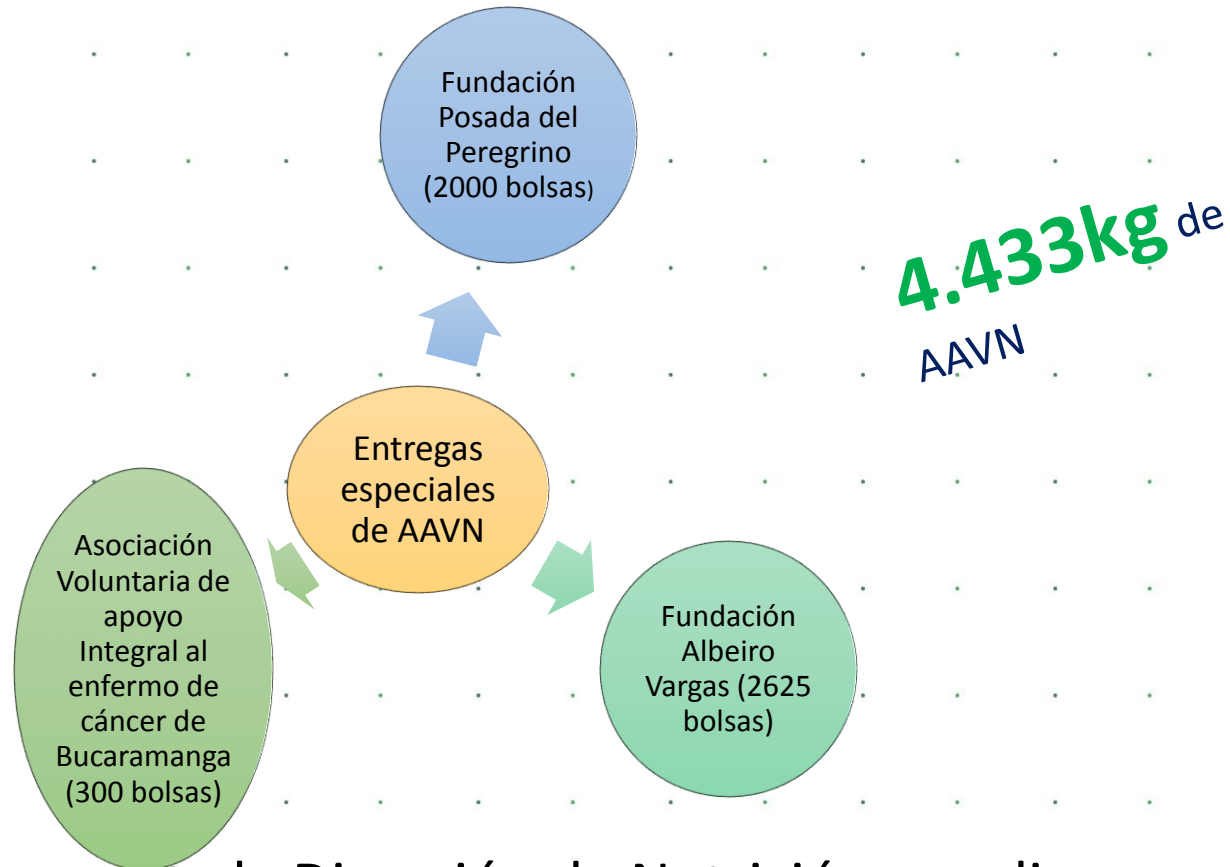
# 1. Seguridad Alimentaria

En todas las modalidades de atención del ICBF Regional Santander, se ha continuado apoyando la complementación alimentaria a través de la entrega de Raciones para preparar (RPP)

- Primera Infancia **231.664 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Mil días para cambiar el mundo: **2.962 RPP** entregadas en los meses de marzo a julio.
- Hemos entregado más de **197.445 kg** Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina Mas y Nutrigest) a todos nuestros niños, niñas y gestantes, durante la contingencia.



# Entregas Especiales de Alimentos de Alto Valor Nutricional (Bienestarina<sup>®</sup>)



Gestionamos ante la Dirección de Nutrición y realizamos entrega especial de Alimentos de Alto Valor Nutricional a fundaciones, que atienden adultos mayores y personas con problemas de salud.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Entrega de Kit pedagógico a todos los usuarios de los servicios y documento “Mis Manos Te Enseñan-Experiencias de cuidado y crianza en el hogar en tiempos de Coronavirus”

58.345 Kits  
a corte 30 de  
julio

Con la flexibilización técnica y operativa de todos los servicios y modalidades de atención a la Primera Infancia y con la puesta en marcha la estrategia “contacto sin contagio” y posteriormente sustituida por “mis manos te enseñan”, se ha logrado favorecer el proceso de cuidado y crianza de las niñas y los niños y mujeres gestantes en el marco de la emergencia sanitaria.

## 2. Ecosistema Pedagógico y Educativo

Se ha logrado acompañar permanentemente a las familias a través de los medios y recursos disponibles como lo son llamadas, video llamadas, WhatsApp, programas radiales, televisivos, perifoneo, entre otros, promoviendo el aprovechamiento del tiempo en familia, la diversión y hacer de los hogares un espacio de exploraciones, juegos, expresiones artísticas y disfrute de la literatura.

1.356.798  
llamadas a corte  
30 de julio

- ☺ Acompañamiento Pedagógico Mis Manos te Enseñan
- ☺ Acompañamiento Psicosocial Priorizado
- ☺ Seguimiento al proceso de desarrollo infantil
- ☺ Recomendaciones para el manejo de emociones y comportamientos entre los miembros del hogar ante situaciones de adversidad.
- ☺ Prevención de las enfermedades inmunoprevenibles y prevalentes en la infancia
- ☺ Prevención Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAS)
- ☺ Gestión de Riesgos de accidentes en el hogar y el entorno

# 3. Prevención de violencias

- ☺ Acompañamiento psicosocial a las familias
- ☺ Identificación de alertas sociales, emocionales y comportamentales o de riesgo psicosocial
- ☺ Suministro de herramientas para la activación de rutas de actuación ante amenaza, vulneración o inobservancia de derechos
- ☺ Fortalecimiento de redes de apoyo familiares, sociales y comunitarias
- ☺ Afrontamiento de duelos y acciones para el autocuidado y el cuidado del otro

# 3. Prevención de violencias

- ❑ Dentro del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos se está realizando sensibilización, acompañamiento y asesoría a Equipos de Defensoría de Familia sobre variables de sexo, género, orientación sexual, sexo; marco normativo internacional, nacional y proyección de taller sobre la AGENDA 2030 Objetivos de Desarrollo Sostenible Objetivo 5 eliminación de todo tipo de discriminación contra las mujeres y niñas con estos equipos de todos los Centros Zonales de la Regional Santander.
- ❑ A nivel regional se ha unido a las estrategias nacionales en las que se realiza difusión en redes sociales institucionales de las piezas y mensajes de las campañas de prevención **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme**, que favorecen la apropiación del marco normativo de todo tipo de violencias, rutas de activación y responsabilidades de las autoridades competentes de la protección integral frente a la violencia. Se socializan las campañas mencionadas con las instituciones que conforman el SNBF y se invitará a las instituciones a que compartan en sus redes sociales las etiquetas **#HagamosdeCasaMásSegura** y **#BastadeHerirme** con mensajes de prevención frente a todo tipo de violencias.

# 3. Prevención de violencias

- ❑ Se realiza la divulgación a través de los diversos medios de comunicación como radio y televisión, incluso se ha incrementado las campañas para conocer las líneas de denuncias en líneas gratuitas y de atención de emergencias ICBF.
- ❑ La estrategia de Unidades Móviles en las acciones de acercamiento familiar se realiza orientación, asesoría y psicoeducación con las niñas y adolescentes en empoderamiento femenino, prevención del abuso sexual, amor propio, autoestima, gestión de emociones, toma de decisiones, alternativas para la manejo de conflictos y rutas de atención interinstitucional.
- ❑ Como prestador de servicios directos a la población entre 6 y 17 años, desde el proceso Niñez y Adolescencia el ICBF asume la revisión y el rediseño de su oferta, dentro de la cual se encuentra el Programa de Promoción y Prevención para la Protección Integral de Niños, Niñas y Adolescentes - **“Generaciones 2.0”**, el cual fue diseñado para promover el reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos por parte de ellos mismos, de sus familias, y de los demás actores corresponsables en la protección integral; movilizar sus proyectos de vida; y fortalecer la capacidad de sus entornos como escenarios protectores.

# 3. Prevención de violencias

- ❑ En el ICBF reforzamos los canales de atención para que niños, niñas y adolescentes se comuniquen en caso de sentirse vulnerados o amenazados. La línea 141 y 3 líneas de WhatsApp, disponibles para denunciar.
- ❑ El ICBF ha fortalecido el equipo que está en primera línea para la protección de la niñez y adolescencia. En el país, son 980 defensores de familias, 2.000 psicosociales, 44 equipos móviles y 117 unidades móviles que lo hacen posible.
- ❑ Se insiste a través de los colaboradores, operadores, aliados estratégicos y usuarios a denunciar cualquier tipo de violencia en contra de niños, niñas y adolescentes. El @ICBFColombia tiene a disposición de la ciudadanía canales para atender alertas de vulneración de derechos. Como sociedad y #PorLaNiñezDenuncio, porque ellas y ellos insisten con #BastaDeHerirme.





# 3. Metodología



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# METODOLOGIA PARA EL DESARROLLO DE LA MESA PUBLICA

## \*AUDIENCIA VIRTUAL

- Socialización Información Institucional
- Profundización tema de violencias contra niños, niñas y adolescentes.
- Preguntas al final de la socialización que deben además se 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



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# CENTRO ZONAL VÉLEZ



Municipios de influencia		
Funcionarios	Dic - 2019	Julio - 2020
Personal de Planta	11	11
Contratistas	8	10
Vacantes	1	1

Cifras poblacionales	Primera Infancia (0 - 5 años)	Niñez y Adolescencia (6 - 17 años)	Total población
Proyección de población 2019- DANE	901	2291	10.980
Población Sisbén Por Debajo del Corte	451	1531	8921

# FICHA DE INDICADORES DE LA NIÑEZ – REGIONAL SANTANDER



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 Bolívar - Santander

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

#### Mortalidad



33,28

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

Tasa departamental: 12,93 • Tasa Nacional: 16,8

#### Vacunación



72,21

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

Cobertura departamental: 88,25 • Cobertura Nacional: 92,5

#### Deserción



10,29

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

Tasa departamental: 8,66 • Tasa Nacional: 6,84

#### Víctimas



40

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

Porcentaje departamental: 17,09

#### Violencia



24,87

Tasa de violencia Intrafamiliar (2017)

Tasa departamental: 176,22 • 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 VÉLEZ

Servicio	Programación vigente 2020			Ejecución 2020		
	Unidades	Cupos	Presupuesto asignado (Mill)	Unidades	Cupos	Presupuesto comprometido (Mill)
PRIMERA INFANCIA	8	126	\$269.000.000	8	125	\$149.000.000
NIÑEZ Y ADOLESCENCIA	-	50	\$12.000.000	-	50	\$7.000.000
NUTRICIÓN	-	-	-	-	-	-
FAMILIAS Y COMUNIDADES	-	-	-	-	-	-
PROTECCIÓN	1	1	\$4.000.000	1	1	\$1.000.000

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**

# Indicar metodología empleada virtual / física

Para la selección y priorización de la temática a realizar, se aplicó una encuesta virtual a población residente en el municipio de Bolívar.

- No de Encuestas aplicadas: **46**
- **Personas encuestadas:** Comunidad, Usuarios de programas de atención de ICBF, servidores públicos, proveedores de operadores de ICBF, sociedad y aliados estratégicos
- **Tema priorizado y seleccionado:** Violencia contra niños, niñas y adolescentes

# PROTECCIÓN

# Violencias contra niños, niñas y adolescentes



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



1

# Actividad de sensibilización

## Árbol de las violencias



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Factores de riesgo – Modelo Socioecológico.



¿Qué debemos hacer?



2



# Actividad de orientación

## Profundización temática



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



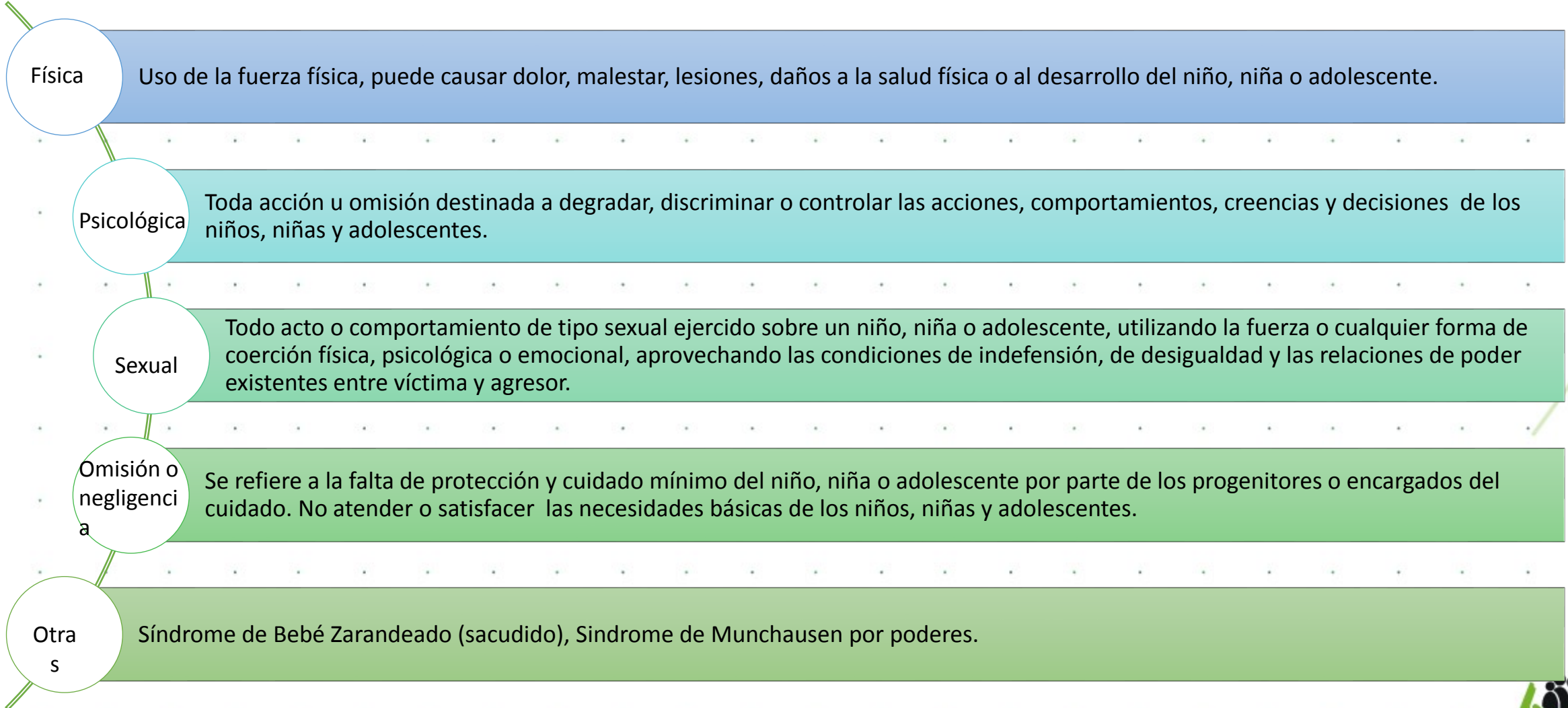
## Qué es la violencia contra niños, niñas y adolescentes

*“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” (ICBF, 2017).*

## Qué es la violencia contra niños, niñas y adolescentes

*“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OPS, 2018).*

# Formas de violencia

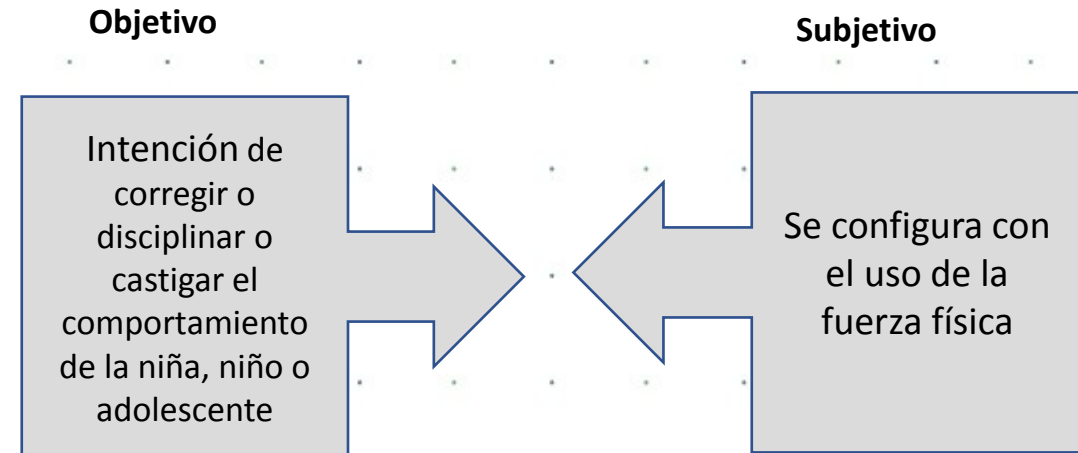


# Violencia física

## Es ejercida a través de:

Manos o cualquier otra parte del cuerpo	Cachetadas, nalgadas, pellizcos, puñetazos, patadas, pisones, empujones, mordiscos, coscorriones, rasguños, halar el cabello o las orejas, asfixiar, entre otros.
Objetos	Palos, correas, cables, zapatos, cigarrillos, plancha, vara, entre otros.
Armas	Armas blancas o armas de fuego
Sustancias o agentes químicos	Agua o líquidos muy fríos o hirviendo, ácidos, entre otros.

## Castigo físico humillante



Las convergencias entre estos dos elementos configuran el castigo corporal como una práctica que vulnera los derechos humanos de los niños

# Violencia psicológica



## Omisión y negligencia

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 estas físicas, psicológicas, educativas o de salud, teniendo los medios, el conocimiento y acceso a la prestación de servicios.

La negligencia no se debe confundir con hechos accidentales, por desconocimiento o por condiciones de pobreza.



## Acoso escolar o bullying

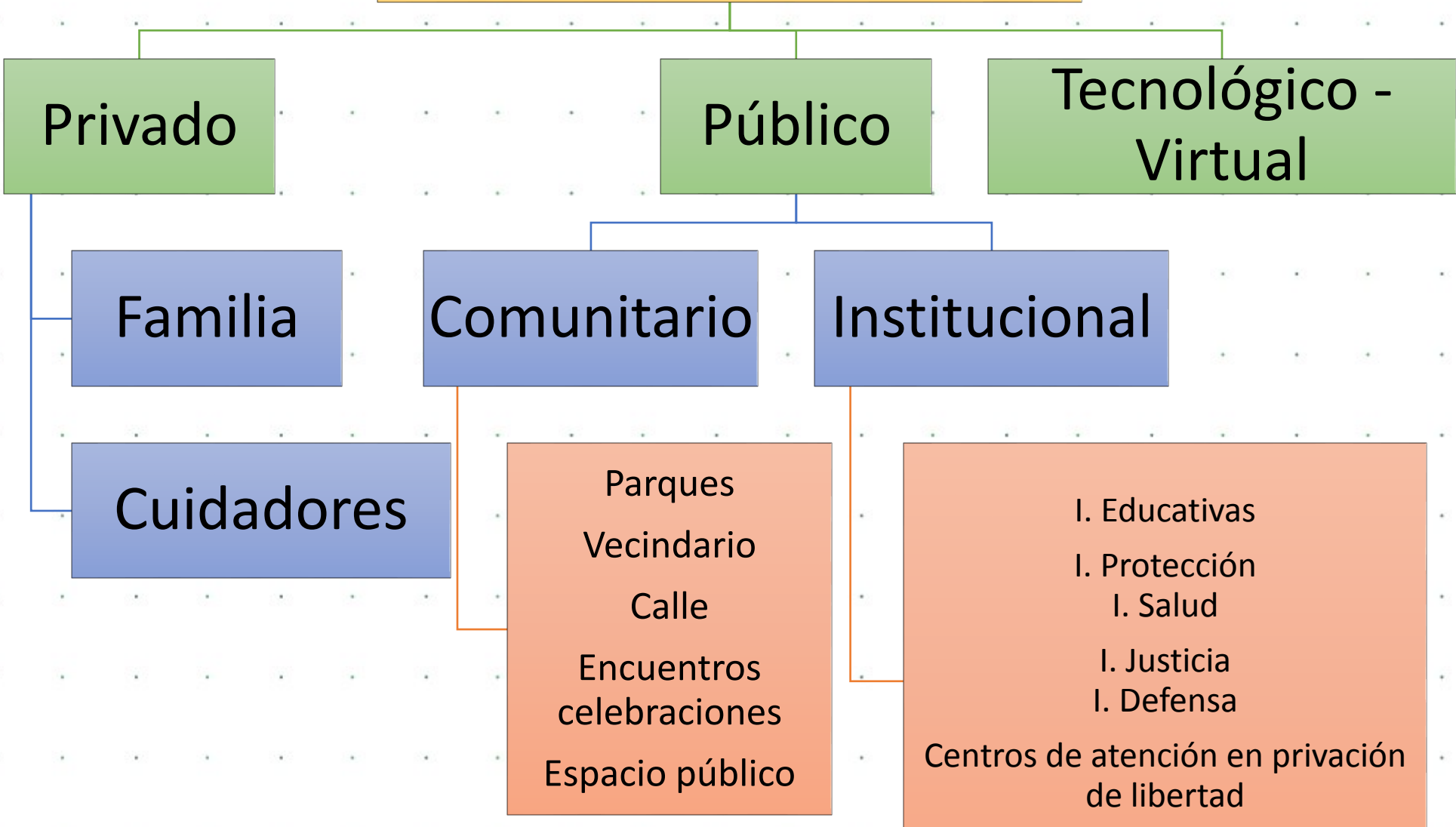
**Acoso escolar o *bullying*:** *“Conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña, o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado” (Art. 2 Ley 1620 de 2013).*

**Cyberbullying o ciberacoso escolar:** *“Forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado” (Art. 2 Ley 1620 de 2013)*

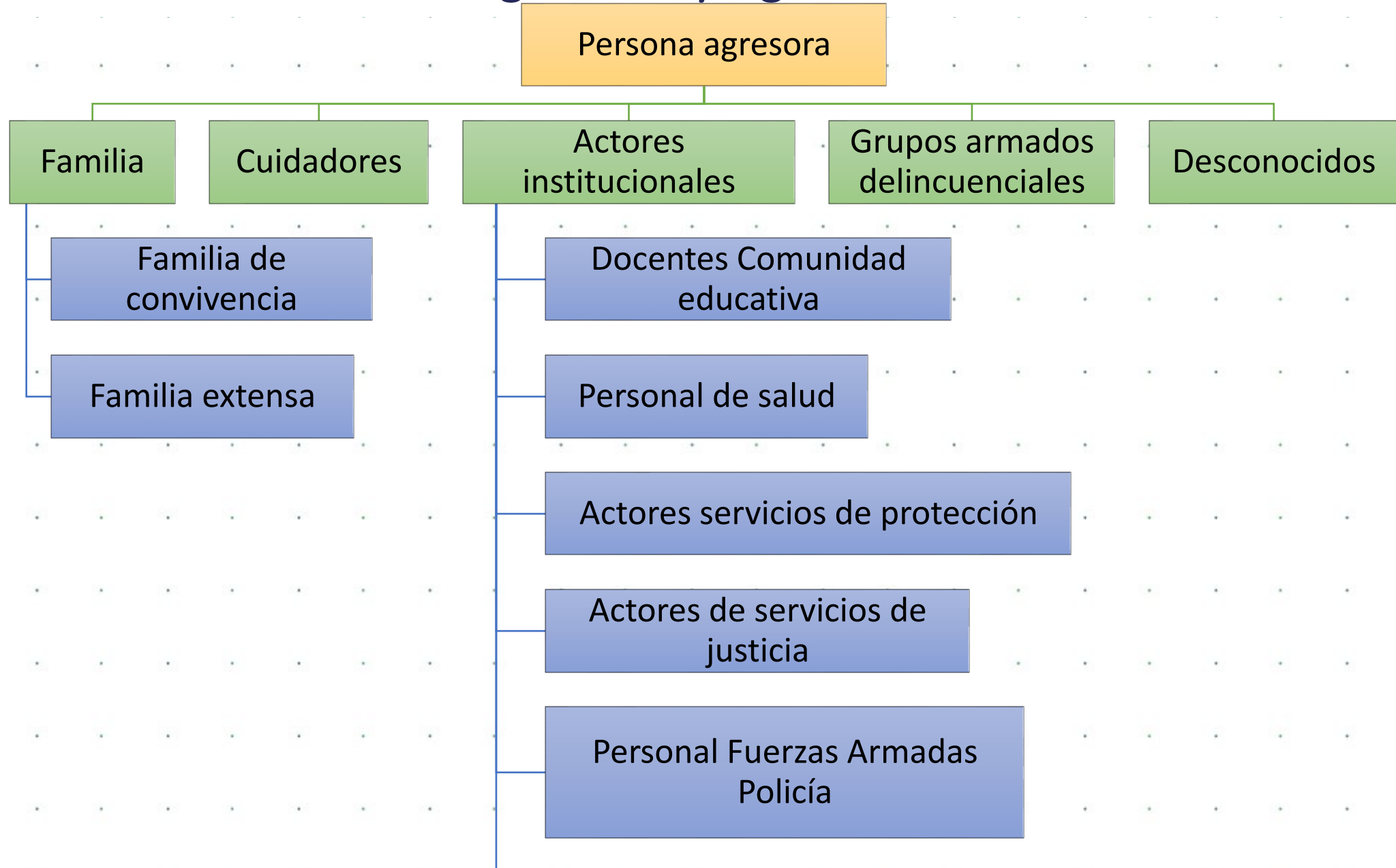


# Contextos de ocurrencia

## Escenarios y contextos



# Agresores y Agresoras



# Afectaciones

Salud física

Salud mental y emocional

Desarrollo

Psicosociales

Familia

Comunidad

Sociedad



1

# Actividad de aplicación

## Análisis Factores Modelo ecológico



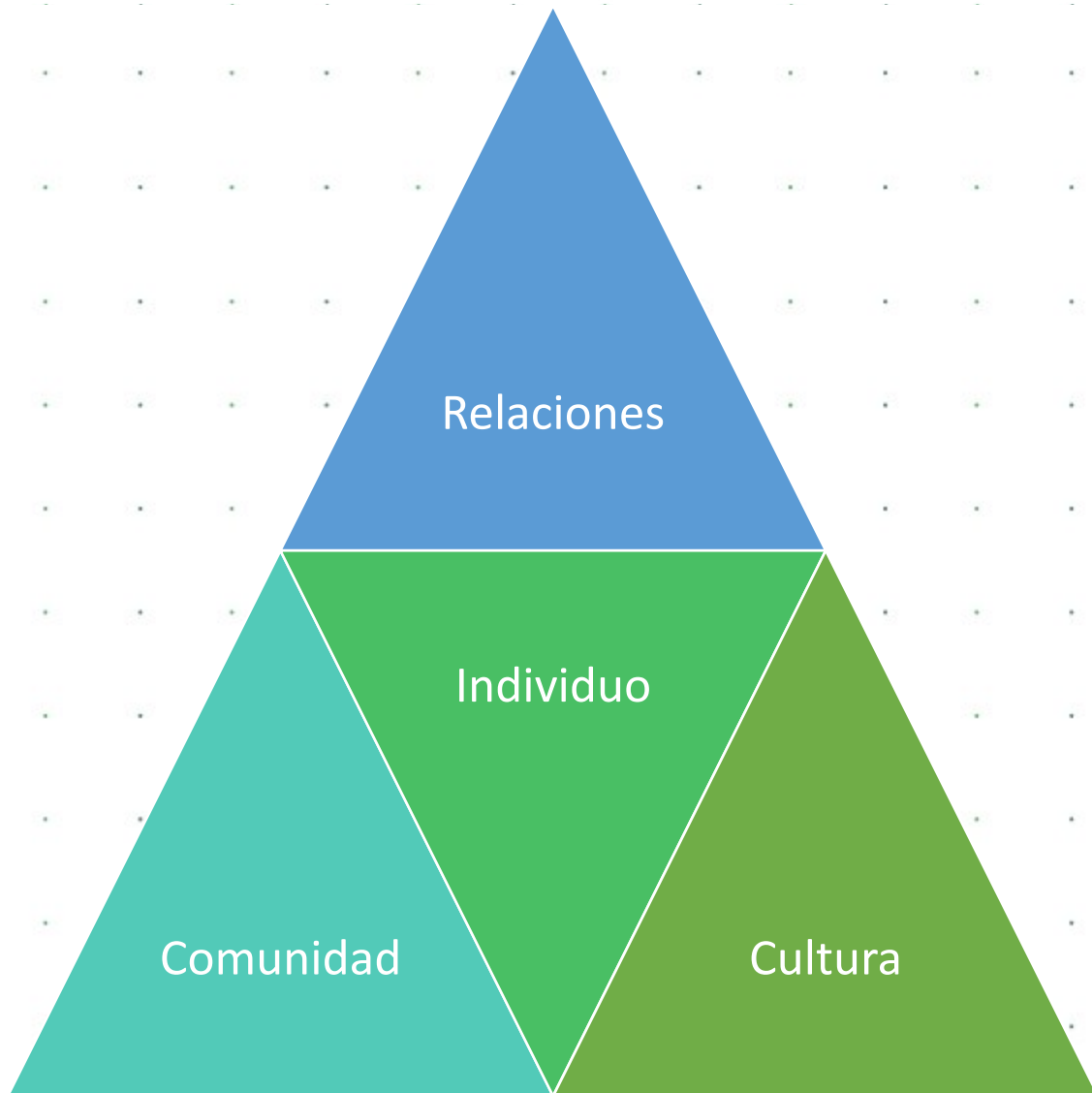
El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# Modelo ecológico



# Factores de riesgo – Modelo Socioecológico

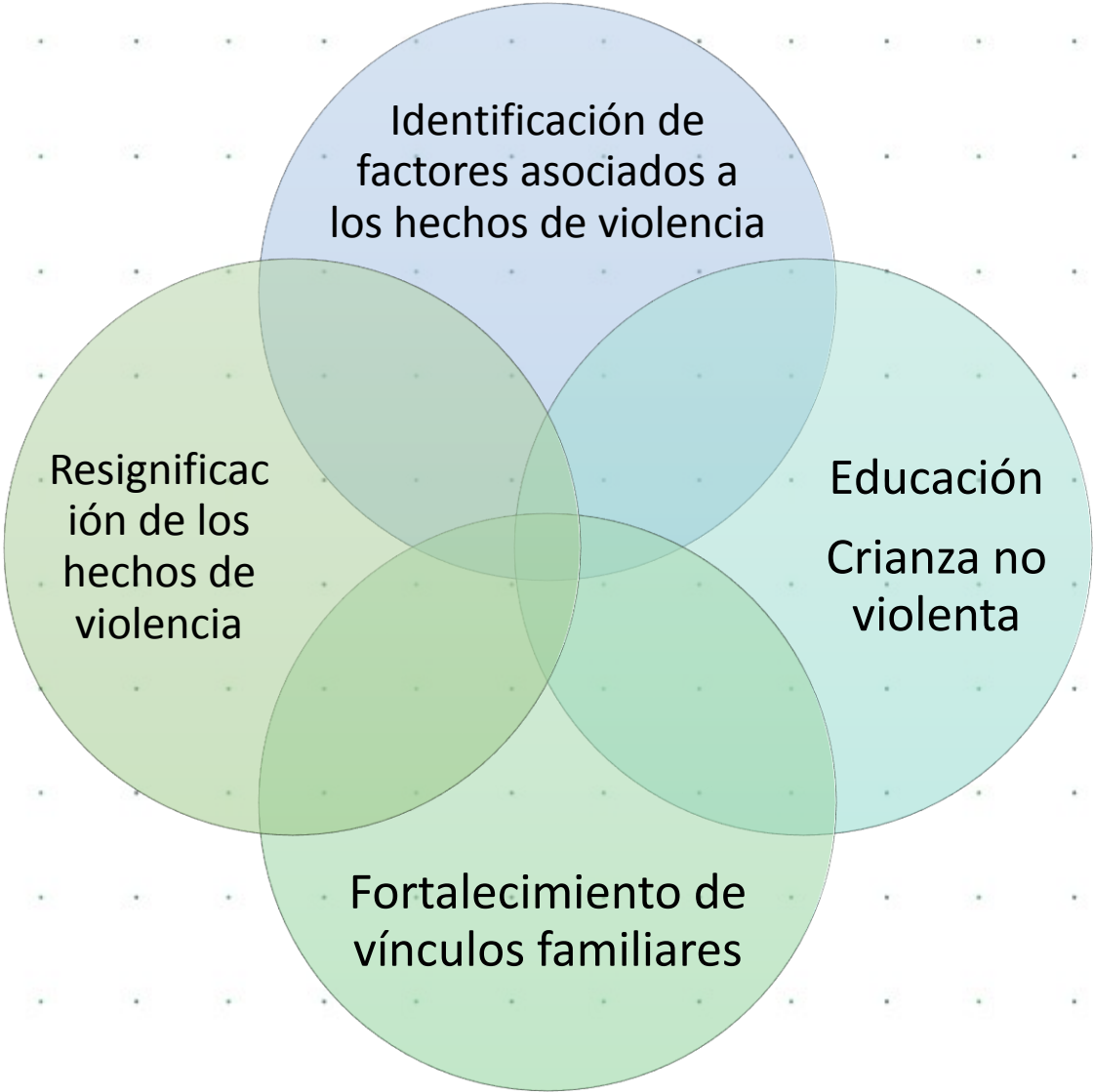


## Factores de protección – Modelo Socioecológico

### FACTORES DE PROTECCIÓN

- |   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos del niño y derechos de género formalmente reconocidos</li> <li>• Vigencia de marcos jurídicos para prevenir y combatir la violencia</li> <li>• Normas que promueven la igualdad de género y los derechos de las mujeres y los niños</li> <li>• Políticas de lucha contra la vulnerabilidad económica y la discriminación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desaprobación pública de la violencia</li> <li>• Modelación de normas y comportamientos que promuevan la igualdad de género y los derechos de las mujeres y los niños</li> <li>• Programas recreativos y de desarrollo disponibles para los niños y los jóvenes</li> <li>• Entornos seguros</li> <li>• Relaciones positivas entre los miembros de la comunidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad económica</li> <li>• Nivel de educación de los padres</li> <li>• Apoyo a la familia extensa</li> <li>• Habilidades y comportamiento de afrontamiento de los padres</li> <li>• Buenas relaciones entre compañeros</li> <li>• Igualdad de género en el hogar</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima y autoeficacia positivas</li> <li>• Habilidades sociales</li> </ul> |
|---|--|--|---|

# Acciones especializadas



## Acciones especializadas – Salud y Justicia

Gestionar ante el Sistema de Salud o verificar que la familia lo haya hecho, valoración y atención especializada por causa de la violencia a los niños, niñas y adolescentes en salud física y mental acordes con el tipo de lesiones, tiempos de las mismas, gravedad y consecuencias a la salud física y mental.

Gestionar el cumplimiento de citas médicas para la recuperación/rehabilitación de su salud física y mental por causa de la violencia, entre los que se incluye citas con especialistas, tales como psiquiatría, neuropsiquiatría, psicología, neuropsicología, terapia ocupacional, entre otros.

Identificar en los diagnósticos y valoraciones iniciales la necesidad de atención a la familia en salud mental, generados por causa de los hechos de la violencia, trastornos emocionales, consumo de sustancias psicoactivas, entre otros.

Apoyar, preparar y acompañar al niño, niña, adolescente y la familia para las actuaciones requeridas en el proceso penal, establecido como consecuencia de los hechos de violencia.



## Acciones especializadas – Protección y Educación

Trabajo con la familia con fin de fortalecer sus capacidades, para garantizar sus obligaciones legales en la protección de los niños, niñas y adolescentes según lo dispuesto en la Ley 1098, la Ley de Protección Integral a la Familia y lo dispuesto en las Directrices de Cuidado Alternativo de las Naciones Unidas.

Identificar si en la dinámica familiar se presenta violencia de género, contra algún miembro de la familia, con el fin de activar la ruta de atención y brindar protección a la víctima mayor de edad / cuidadora.

Identificar redes o servicios sociales y comunitarios de apoyo a los Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de violencia y a sus familias, por ejemplo, de cuidado después de la jornada educativa, vinculación a servicios de deporte, cultura, recreación, ludotecas, programas de prevención de violencia, Escuelas de Familia, entre otros.

El sector protección no puede, ni debe asumir la responsabilidad de los otros sectores, le concierne el acompañamiento e incidencia para el logro efectivo del restablecimiento de derechos.

## Acciones especializadas – Protección y Educación

Trabajo con la familia con fin de fortalecer sus capacidades, para garantizar sus obligaciones legales en la protección de los niños, niñas y adolescentes según lo dispuesto en la Ley 1098, la Ley de Protección Integral a la Familia y lo dispuesto en las Directrices de Cuidado Alternativo de las Naciones Unidas.

Identificar si en la dinámica familiar se presenta violencia de género, contra algún miembro de la familia, con el fin de activar la ruta de atención y brindar protección a la víctima mayor de edad / cuidadora.

Identificar redes o servicios sociales y comunitarios de apoyo a los Niños, Niños y Adolescentes víctimas de violencia y a sus familias, por ejemplo, de cuidado después de la jornada educativa, vinculación a servicios de deporte, cultura, recreación, ludotecas, programas de prevención de violencia, Escuelas de Familia, entre otros.

El sector protección no puede, ni debe asumir la responsabilidad de los otros sectores, le concierne el acompañamiento e incidencia para el logro efectivo del restablecimiento de derechos.

# PROTECCIÓN

## Logros:

- Apropiación de la problemática por parte de las Autoridades Administrativas.
- Identificación y reporte comunitario de las situaciones de riesgo.
- Fortalecimiento del equipo de la Comisaría de Familia en la atención psicosocial.

## Retos:

- Adaptar las rutas de violencia teniendo en cuenta la oferta institucional territorial.
- Se requiere procesos de concientización frente al abordaje integral de los niños, niñas y adolescentes víctimas.
- Activación de los diferentes comités y la participación activa de la Comunidad dentro de la creación de la política pública y desarrollo de las Mesas.



# 6. Informe Implementación del acuerdo de Paz



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**



# 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:

Las peticiones que han ingresado desde el Sistema de Información Misional, tales como Solicitud de Restablecimiento de Derechos, Reporte de amenaza o vulneración de derechos y Reclamos se han remitido por competencia territorial y gestionado en los tiempos establecidos.

## Retos:

- Continuar trabajando articuladamente con el fin de garantizar la atención oportuna en los diferentes trámites.
- Recibir, tramitar y gestionar las diferentes peticiones que ingresan a través del Sistema de Información Misional de forma oportuna con el fin de garantizar una óptima prestación del servicio.

Tipo	Principales motivos	2019	2020 (enero-junio)	Oportunidad Respuesta
<b>Solicitud de Restablecimiento de Derechos</b>	Violencia física psicológica o negligencia	1	1	En los tiempos establecidos
	Abuso sexual	1	0	En los tiempos establecidos
	Trabajo infantil	0	0	
<b>Reporte de amenaza o vulneración de derechos</b>	Violencia física psicológica o negligencia	1	2	En los tiempos establecidos
	Trabajo infantil	0	0	No aplica
<b>Reclamos</b>	No reporta	0	1	En los tiempos establecidos
<b>Sugerencias</b>	No reporta	0	0	No aplica

# Comisaría de familia

Tipo	Principales motivos	2020 (Enero-julio )	Oportunidad Respuesta
<b>Procesos de Restablecimiento de Derechos</b>	Violencia física o psicológica	1	En los tiempos establecidos
	Abuso sexual	1	En los tiempos establecidos
	Negligencia	5	En los tiempos establecidos
	Violencia intrafamiliar	7	En los tiempos establecidos
<b>P.Q.R.S</b>	Derechos de petición, tramites policivos y comparendos	150	En los tiempos establecidos
<b>Tramite de atención extraprocesal</b>	Alimentos, visitas, custodia.	11	En los tiempos establecidos



# 8. Resultados Compromisos



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**BIENESTAR  
FAMILIAR**

# COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento (Dentro de la vigencia)
Capacitación sobre la ruta de violencia sexual al personal médico y de la Comisaría de Familia	Referente de Violencia Sexual del Centro Zonal Vélez	23 de agosto de 2019
Adecuaciones físicas al Hogar Infantil Los Diablitos, de acuerdo con los compromisos pactados por el arquitecto de la Regional Santander con la Directora del Hogar	Regional Santander	Gestión de recursos



# 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

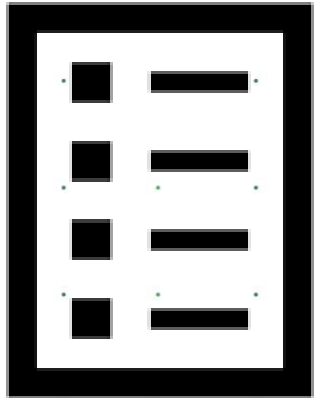
Gobierno  
de Colombia



**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**