

Nota de resultados



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el territorio:

Promoviendo la participación ciudadana y el diálogo con la comunidad



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Astrid Cáceres Cárdenas

Directora General

Diana Mireya Parra Cardona

Secretaria General

María Mercedes López Mora

Directora de Relación con la Ciudadanía

Milton Forero Melo

Director de Planeación y Control de Gestión

Juan Pablo Monge Castañeda

Subdirector de Monitoreo y Evaluación

María Alejandra Castaño Hernández

Líder del Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Andrés Cristancho Duarte

Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Mary Paola Vanegas Rodríguez

Manuel Fernández Ochoa

Ludy Edith Quintero Ríos

Equipo técnico de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

Felipe Alejandro Riveros Cendales

Diagramación

Equipo de Evaluaciones e Investigaciones

Coordinación editorial

Betty Leonor Monzón Cifuentes

Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones

Grupo Imagen Corporativa y Diseño

Edición: junio de 2026

Resumen.....	4
Contexto y relevancia.....	5
Resultados que fortalecen la participación ciudadana.....	6
Fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana.....	6
Encuentros de participación ciudadana.....	7
Control social y Red de Guardianes del Cuidado.....	8
Presencia institucional en territorio – Canal Itinerante.....	14
Recomendaciones e implicaciones para la toma de decisiones.....	16
Referencias.....	17

Figuras

Figura 1. Principales resultados de la estrategia de Canal Itinerante.....	15
--	----

Gráficas

Gráfica 1. Calificación de la Política de Participación Ciudadana en el FURAG, 2022–2024.....	6
Gráfica 2. Encuentros de participación ciudadana y ciudadanos participantes 2023–2025.....	7
Gráfica 3. Indicadores de los talleres de control social, 2024–2025.....	9
Gráfica 4. Resultados de percepción ciudadana sobre los servicios y la participación.....	10

Tablas

Tabla 1. Resultados de la estrategia “Guardianes del cuidado”.....	13
--	----



Resumen



El presente documento tiene como objetivo visibilizar y analizar la gestión institucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) orientada al fortalecimiento de la participación ciudadana, el control social y la presencia institucional en territorio, como ejes estratégicos para la garantía de los derechos de niñas, niños, adolescentes y sus familias, en coherencia con la misionalidad del Bienestar Familiar y el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022–2026: Colombia, potencia mundial de la vida.

La problemática que aborda este documento se centra en las barreras históricas de acceso a la oferta institucional, la fragmentación de los ejercicios de participación ciudadana y la baja incidencia real del control social en la toma de decisiones, situación que, previo al actual cuatrienio, se evidenciaba en acciones dispersas, sin estandarización metodológica, débil trazabilidad y limitada medición de resultados. Estas condiciones afectaban la confianza ciudadana, la transparencia institucional y la calidad del servicio.

En respuesta, el ICBF desarrolló una estrategia integral de institucionalización de la participación ciudadana, que articula política pública, presencia territorial, canales formales de atención y mecanismos efectivos de control social.

Contexto y relevancia

En las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026, se delimita la apuesta del gobierno en materia de promoción de la participación ciudadana en la gestión pública: condiciones y capacidades institucionales, organizativas e individuales para la participación ciudadana: *se reformulará la política institucional de participación ciudadana y se capacitarán servidores públicos para garantizar el involucramiento de la ciudadanía como un valor esencial en la gestión de lo público. De igual manera, se implementará una política de fortalecimiento a expresiones asociativas de la sociedad civil, se fortalecerán las herramientas existentes y se ampliará la oferta en el quehacer institucional.* (pág.241, Bases PND 2022-2026).

En el marco de la misionalidad del ICBF, la participación ciudadana adquiere una relevancia estratégica, al permitir que niñas, niños, adolescentes, familias y comunidades incidan en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión pública, asegurando que las decisiones institucionales respondan a las realidades territoriales y a los enfoques diferencial, étnico, de género y de curso de vida.

Históricamente, el Bienestar Familiar desarrolló ejercicios de presencia territorial, ferias de servicios, rendiciones de cuentas y espacios de diálogo con la ciudadanía. No obstante, estos esfuerzos carecían de una estructura unificada, procedimientos formalizados y herramientas que permitieran medir su impacto, dar seguimiento a los aportes ciudadanos y garantizar su incidencia efectiva en la toma de decisiones institucionales.

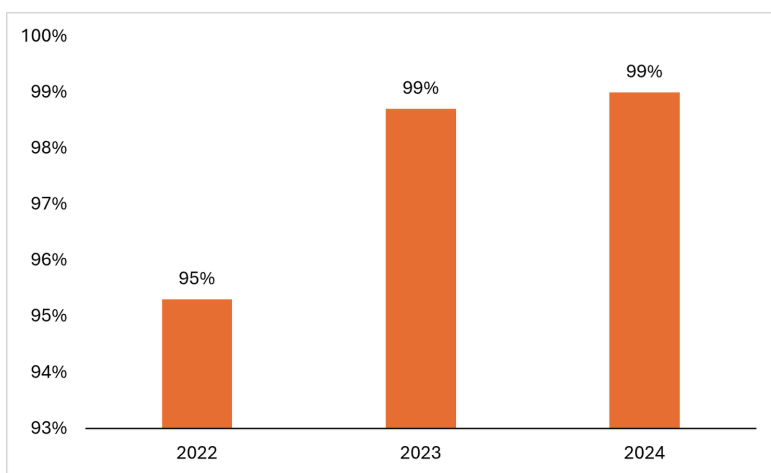
Durante el cuatrienio el ICBF avanzó hacia una transformación estructural de este abordaje, mediante la formalización de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, el fortalecimiento de capacidades internas, la creación de procedimientos, instructivos e indicadores, y la consolidación de canales formales de atención en territorio. Este nuevo enfoque buscó cerrar brechas de acceso, fortalecer el control social y posicionar la participación ciudadana como un instrumento estratégico para la garantía de derechos y el mejoramiento continuo del servicio.

Resultados que fortalecen la participación ciudadana

Fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana

Uno de los principales logros del periodo ha sido la consolidación de la Política de Participación Ciudadana, reflejada en un desempeño sobresaliente en el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión (FURAG). El FURAG es el instrumento mediante el cual se acopia la información que sirve como insumo para la Medición de Desempeño Institucional (MDI), proceso que se realiza anualmente y que evalúa a cada entidad pública con base en las 19 políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta medición permite a las entidades obtener un diagnóstico integral sobre su desempeño, identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y orientar acciones que contribuyan a una gestión pública más eficiente y a la prestación de mejores servicios a la ciudadanía del país. En este contexto, y en relación con la política de participación ciudadana en la gestión pública, se puede evidenciar que los resultados en este periodo para el ICBF fueron:

Gráfica 1. Calificación de la Política de Participación Ciudadana en el FURAG, 2022–2024



Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía, 2025. Tomado de MIPG, Departamento Administrativo de Función Pública.

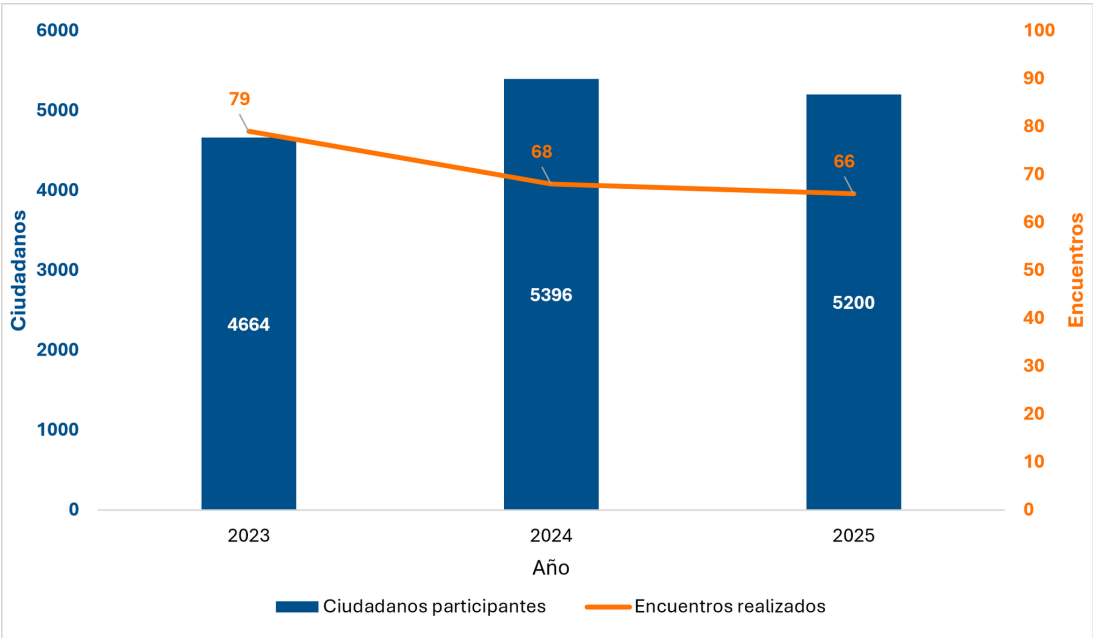
Los resultados muestran como la gestión del ICBF se ubicó significativamente por encima del promedio nacional que estuvo en 86.5% para 2024 (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2025). Este resultado evidencia la mejora en la planeación, ejecución y seguimiento de la política, así como su apropiación institucional. En cuanto a los datos para la vigencia 2025, es importante mencionar que esta medición se realizará durante el 2026 y se espera que los resultados se publiquen entre julio y agosto, conforme al comportamiento histórico de las anteriores vigencias. Es importante mencionar que los indicadores medidos por el FURAG para

este periodo de gobierno fueron modificados respecto a los gobiernos anteriores, por lo cual, no es posible hacer comparaciones o contrastes con datos y resultados obtenidos previos al 2022.

Encuentros de participación ciudadana

Durante el cuatrienio se consolidaron los encuentros regionales de participación ciudadana, con un Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD) en las 33 regionales del país, garantizando la inclusión de personas con discapacidad y enfoque étnico. Vale la pena mencionar que, en vigencias anteriores de 2023, no se contaba con una métrica de medición de encuentros de participación ciudadana, tampoco se tenía una metodología y un alcance claro que permitiera promover la participación regional para orientar acciones de diagnóstico, formulación implementación y evaluación participativa. A continuación, se muestran los resultados obtenidos por esta estrategia desde el año 2023 a 2025 en cuanto a número de encuentros realizados y ciudadanía participante.

Grafica 2. Encuentros de participación ciudadana y ciudadanos participantes 2023–2025.



Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía

En la gráfica 2, se observa el aumento de ciudadanos a los que les llegó el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con los encuentros de participación ciudadana.

Se destaca una alta participación de mujeres, alcanzando el 78,9 % en 2025, lo que evidencia avances en equidad de género y liderazgo comunitario. En cada encuentro de participación se identificaron problemáticas y necesidades de las niñas, niños, adolescentes, sus familias

y comunidades; de igual forma, también se generaron ejercicios iniciales de formulación participativa y de evaluación de servicios institucionales.

Control social y Red de Guardianes del Cuidado

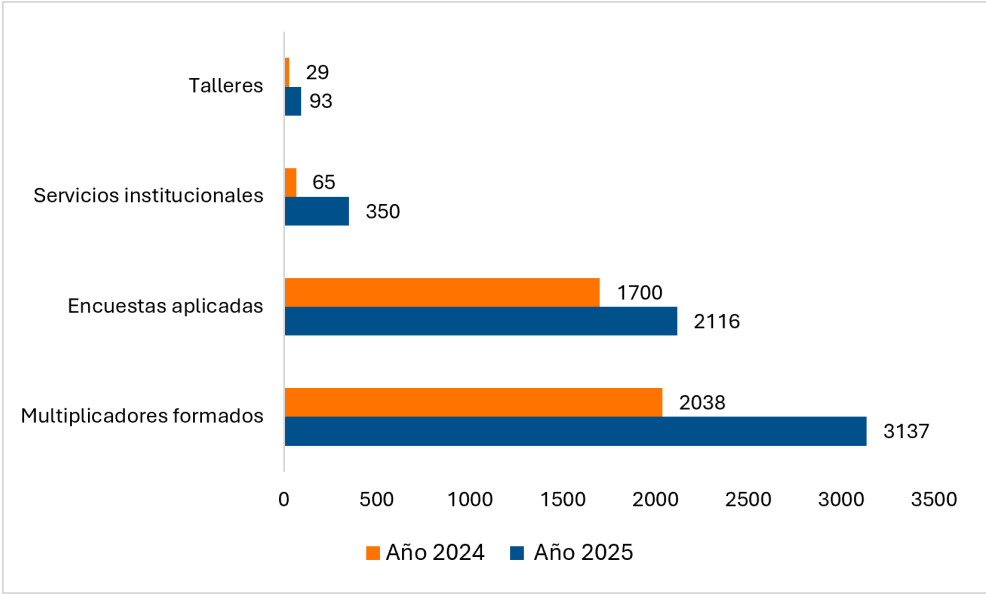
En 2024 y 2025, se avanzó en la elaboración de un módulo de control social en el marco del Plan Nacional de Formación para el Control Social, con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública. Lo anterior, permitió al ICBF iniciar a dar cumplimiento a lineamientos normativos derivados de la Ley 489 de 1998 y la Ley 850 de 2003, asociados con los procesos de promoción de veedurías ciudadanas y ejercicios de control social a partir de arreglos y ajustes institucionales que faciliten el ejercicio del derecho ciudadano a la participación ciudadana que antes de este periodo de gobiernos no se habían establecido de forma organizada y estructurada. Para el desarrollo de este módulo, se adelantaron grupos focales con ciudadanía, ejercicios de pilotaje con usuarios de servicios y consulta interna institucional; lo anterior, permitió adoptar enfoques técnicos y metodológicos que facilitan los pasos para que la ciudadanía adelante control social y cuidado de lo público en el marco de la gestión del ICBF.



Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía

Adicionalmente, se desarrollaron talleres de control social donde se promovió la formación de usuarios de servicios, sus familias y comunidades como multiplicadores de control social. En el marco de estos talleres se aplicó la encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción, encuesta formalizada en 2025 y que se orienta a cumplir requerimientos asociados con la certificación estadística promovidos por el Departamento Nacional de Estadísticas, DANE; con esta encuesta se identificó información relevante sobre el estado actual de los servicios institucionales y la promoción de la participación ciudadana a partir de 3 ejes: grado de satisfacción de los usuarios de los servicios en relación con la calidad, oportunidad y cobertura; grado de avances en la promoción de la participación; percepción de posibles actos de corrupción en servicios institucionales. Los datos de los talleres adelantados y la aplicación de la encuesta se desagregan a continuación, la siguiente gráfica muestra los resultados numéricos de la cantidad de talleres, los servicios institucionales impactados, el número de encuestas aplicadas y el número de multiplicadores formados.

Gráfica 3. Indicadores de los talleres de control social, 2024–2025



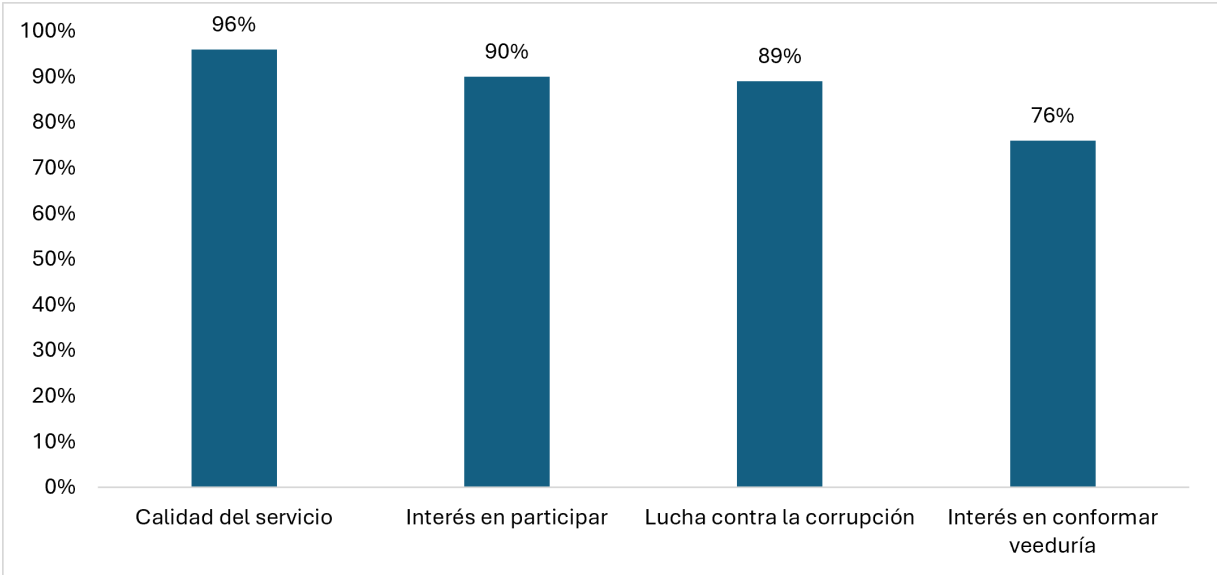
Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía

Para la vigencia 2024 se inició del piloto con 29 talleres, 2.038 multiplicadores formados, 1.700 encuestas aplicadas, impactando 65 servicios institucionales de Primera Infancia y Protección. Para la vigencia 2025 el despliegue del ejercicio formalizado a través de 93 talleres en las 33 regionales, 3.137 multiplicadores formados, 2116 encuestas aplicadas, impactando 350 servicios institucionales en los ejes misionales de Primera Infancia, Protección, Familias y Comunidades, Adolescencia y juventud.

Finalmente, para 2026, la gráfica no muestra los datos ya que se encuentra aún ejecución, sin embargo a continuación se expone el avance de la actual vigencia; Para el primer semestre con corte al 16 de junio de 2026, se sistematizaron 528 encuestas correspondientes a 27 talleres de multiplicadores realizados en 27 regionales del país: Amazonas, Antioquia, Arauca, Bogotá D.C., Bolívar, Boyacá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, Caldas, Vichada y Guaviare (estos dos últimos con participación de niños, niñas y adolescentes en espacios de infancia y protección).

Ahora bien, dentro de los principales resultados de la aplicación de las encuestas a la ciudadanía se encontró lo siguiente:

Gráfica 4. Resultados de percepción ciudadana sobre los servicios y la participación,.

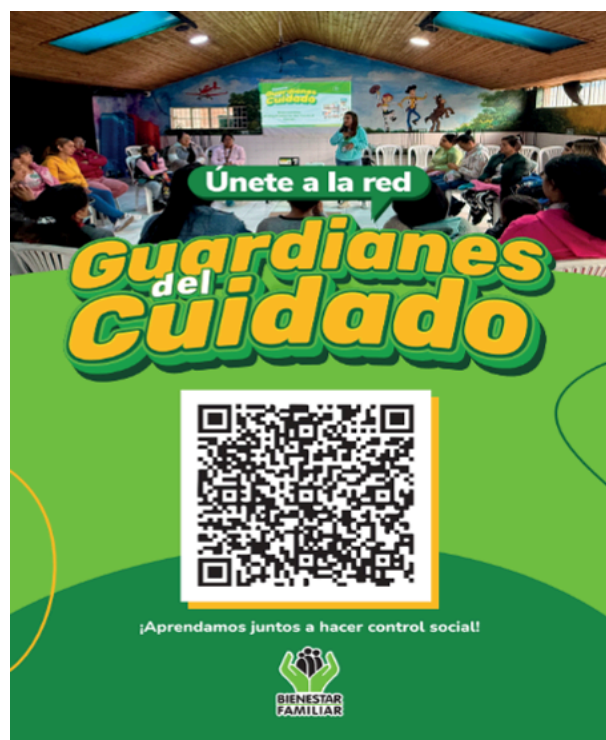


Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía

La gráfica 4 permite identificar que respecto a la Satisfacción y Calidad en el Servicio en la gestión institucional se reporta un balance altamente positivo, liderado por un índice de satisfacción general que alcanza un promedio del 96%. Los usuarios no solo validan la alta calidad del servicio recibido, sino que reportan sentirse respaldados en el desarrollo de sus capacidades individuales y seguros en los espacios de atención. Aspectos clave como el trato amable, la oportunidad en las respuestas, la cobertura territorial y la calidad humana del equipo son reconocidos como fortalezas institucionales recurrentes, lo cual se ve respaldado cualitativamente por masivas expresiones de agradecimiento y una mínima cantidad de sugerencias de mejora.

Referente a la Participación Ciudadana, Transparencia y Control Social, en paralelo, la gráfica ilustra el fuerte compromiso de la ciudadanía con los procesos de control social y transparencia promovidos por el ICBF. El interés por participar en futuros espacios institucionales roza el 90%, complementado por una decidida disposición del 76% de los encuestados para conformar veedurías ciudadanas, lo que traduce una participación activa de 8 de cada 10 personas. Por último, la percepción frente a la efectividad de las acciones anticorrupción y la transparencia en la prestación de los servicios cuenta con un contundente respaldo del 89% de aprobación, consolidando la confianza ciudadana en la institución.

Continuando con los resultados de cambio en la actual vigencia de ejecución, en 2025 se lanzó la Red de Guardianes del Cuidado, como una estrategia innovadora para fortalecer el control social. Se registraron 404 personas interesadas en la vigilancia de los servicios del ICBF, priorizando acciones de formación, acompañamiento y fortalecimiento de ejercicios focalizados.



Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía

La Red de Guardianes del Cuidado buscó fortalecer la participación ciudadana y el control social sobre los servicios del ICBF, mediante la organización, formación y acompañamiento de niñas, niños, adolescentes, familias, usuarios y actores comunitarios. Su propósito es promover una participación informada, activa y corresponsable que contribuya a la vigilancia, seguimiento y mejora continua de los servicios, desde una cultura del cuidado, la transparencia y la garantía efectiva de derechos.

La Red funciona como un mecanismo de articulación entre la ciudadanía y la institucionalidad, reconociendo a las comunidades como sujetos activos con capacidad de incidir en la calidad de los servicios. Además, impulsa un control social pedagógico, orientado no solo a identificar alertas o riesgos, sino también a construir soluciones, buenas prácticas y relaciones de confianza entre el ICBF, los operadores y la ciudadanía.

Su alcance es nacional y comprende distintos departamentos, municipios, servicios y modalidades del ICBF, especialmente en primera infancia, protección, nutrición, fortalecimiento familiar y atención a adolescentes y jóvenes. La Red no se limitó al registro de participantes, sino que promovió procesos continuos de formación, intercambio de experiencias y acompañamiento institucional para garantizar la sostenibilidad del control social.

A continuación, se describen los avances y resultados de implementación de la **Red de Guardianes del Cuidado**:

Se implementó un formulario de registro de la Red de Guardianes del Cuidado como un instrumento diseñado para identificar, caracterizar y organizar a las personas interesadas en participar en ejercicios de control social sobre los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Este instrumento constituye la puerta de entrada a la Red, y cumple una función estratégica en la implementación de la iniciativa, en tanto permite recopilar información básica y sustantiva sobre los participantes, necesaria para orientar los procesos de formación, acompañamiento institucional y articulación en red. El objetivo principal del formulario de registro es recopilar información relevante de las personas interesadas en integrar la Red de Guardianes del Cuidado, con el fin de:

- 1. Identificar su ubicación territorial.**
- 2. Reconocer su vínculo con los servicios del ICBF.**
- 3. Caracterizar sus intereses y temáticas de cuidado.**
- 4. Conocer su experiencia previa en control social o veedurías ciudadanas.**
- 5. Identificar sus necesidades de formación y acompañamiento.**



Tabla 1. Resultados de la estrategia “Guardianes del cuidado”

Resultado estratégico	Avance alcanzado
Ciudadanía vinculada a la estrategia	404 personas registradas en la Red de Guardianes del Cuidado.
Cobertura territorial	Participación de ciudadanos de diferentes regiones del país, con mayor concentración en Magdalena (15,1%), Bogotá D.C. (12,6%), Santander (10,9%), Sucre (10,6%) y Antioquia (10,4%).
Fortalecimiento del control social	37,1% de los participantes reportó experiencia previa en veedurías ciudadanas.
Promoción de nuevas veedurías	Acompañamiento a la conformación de más de 100 veedurías ciudadanas en los 32 departamentos del país durante 2025 y 2026.
Temáticas priorizadas por la ciudadanía	Primera infancia (84,2%), familias y comunidades (13,9%), nutrición (11,4%) y protección (11,4%).
Necesidades identificadas para el fortalecimiento de capacidades	Predominan requerimientos de capacitación, formación, acompañamiento técnico y seguimiento institucional.

Fuente: Registros de la Red de Guardianes del Cuidado, 2025-2026.

Los resultados evidencian que la Red de Guardianes del Cuidado logró consolidarse como una estrategia nacional para fortalecer la participación ciudadana y el control social sobre los servicios del ICBF. La vinculación de 404 personas interesadas en ejercer labores de vigilancia y seguimiento refleja una importante capacidad de convocatoria y apropiación social de la iniciativa en distintos territorios del país.

De manera complementaria, la estrategia trascendió el registro de participantes y avanzó hacia el fortalecimiento efectivo de capacidades ciudadanas, mediante procesos de acompañamiento, formación y articulación institucional. Como resultado de este trabajo, durante 2025 y 2026 se apoyó la conformación de más de 100 veedurías ciudadanas en los 32 departamentos del país, ampliando los mecanismos de participación y seguimiento a la gestión pública.

Asimismo, la alta concentración de intereses en temas relacionados con primera infancia (84,2%) evidencia el compromiso de la ciudadanía con la garantía de derechos de niñas y niños, así

como la pertinencia de la estrategia para promover una cultura de cuidado y corresponsabilidad. Estos avances permiten afirmar que la Red de Guardianes del Cuidado no solo fortaleció los mecanismos de control social, sino que contribuyó a consolidar una ciudadanía más activa, informada y comprometida con la calidad de los servicios del ICBF.

Presencia institucional en territorio – Canal Itinerante

El Canal Itinerante se consolidó durante la vigencia como un mecanismo formal y estratégico de atención institucional, marcando una evolución significativa frente a esquemas anteriores de participación ocasional. Este avance se materializa en la estructuración de un modelo operativo definido, con procedimiento documentado y publicado, que orienta la intervención territorial bajo un enfoque de acceso a la información, transparencia activa y promoción de la participación ciudadana.

Así, el Canal Itinerante deja de ser una acción aislada como se daba previo al 2022 para convertirse en un instrumento institucional articulado, que permite acercar la oferta del ICBF a los territorios, fortalecer la confianza ciudadana y garantizar espacios efectivos de interacción directa con la comunidad.

En 2025, el ICBF participó en **68 ferias territoriales**, logrando:

- **Ampliar la cobertura institucional**, garantizando presencia en diferentes regiones del país y priorizando territorios con mayores necesidades de información y acceso a la oferta institucional.
- **Fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía**, mediante espacios de diálogo directo que facilitaron la orientación, atención de inquietudes y recepción de solicitudes.
- **Promover la transparencia y el acceso a la información**, socializando la misionalidad, servicios y rutas de atención del Instituto de manera clara y accesible.
- **Consolidar la participación ciudadana**, generando escenarios donde la comunidad pudo interactuar activamente con la entidad, expresar sus necesidades y aportar a la mejora de la gestión institucional.
- **Estandarizar la operación del canal**, asegurando coherencia en la prestación del servicio a través de lineamientos claros, lo que redunda en una atención más eficiente, oportuna y de calidad.



Este resultado evidencia no solo un incremento en la presencia territorial, sino también un avance en la institucionalización de prácticas orientadas a la transparencia, la cercanía con la ciudadanía y la mejora continua de los canales de atención. A continuación se presentan los datos cuantitativos más representativos de la estrategia.

Figura 1. Principales resultados de la estrategia de Canal itinerante



Fuente: Dirección de Relación con la Ciudadanía



► Recomendaciones e implicaciones para la toma de decisiones



Líneas estratégicas para consolidar avances

- 1. Fortalecer la Red de Guardianes del Cuidado**, ampliando su cobertura territorial y articulándola con veedurías ciudadanas existentes (Responsable Equipo de Participación Ciudadana de la DRC, con el apoyo de los equipos de participación ciudadana de las regionales).
- 2. Incrementar los talleres de multiplicadores en control social**, priorizando territorios con menores capacidades instaladas (Responsable Equipo de Participación Ciudadana de la DRC, con el apoyo de los equipos de participación ciudadana de las regionales).
- 3. Implementar un modelo estandarizado de acompañamiento a veedurías y comités**, que incluya criterios de priorización, frecuencia mínima y un kit de acompañamiento. Responsable Equipo de Participación Ciudadana de la DRC.

Estas acciones permitirán profundizar la institucionalización de la participación ciudadana, fortalecer el control social y consolidar la presencia territorial del ICBF como un eje misional permanente.

Referencias

Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]. (2025).

Resultados Medición del Desempeño Institucional – MIPG vigencia

2023 [Tablero interactivo Power BI]. [https://app.powerbi.com/](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMZA3NjVjNDctNDVkZC00MWI0LWI0ZTQtZjhhZmY5NTg1Y2NmliwidCI6IjUwNjQwNTg0LTJhNDAtNDIxNi1hODRiLTliM2VlMGYzZjZjZiIsImMiOiR9)

[view?r=eyJrljoiMZA3NjVjNDctNDVkZC00MWI0LWI0ZTQtZjhhZmY5NTg1Y2NmliwidCI6IjUwNjQwNTg0LTJhNDAtNDIxNi1hODRiLTliM2VlMGYzZjZjZiIsImMiOiR9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMZA3NjVjNDctNDVkZC00MWI0LWI0ZTQtZjhhZmY5NTg1Y2NmliwidCI6IjUwNjQwNTg0LTJhNDAtNDIxNi1hODRiLTliM2VlMGYzZjZjZiIsImMiOiR9)





Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 # 64C-75, Bogotá, D. C.



LÍNEA DE
ATENCIÓN A
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia