

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 1 de 13

ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ N° 01	
Hora: 2:00 pm	Fecha: 26 de septiembre 2025
Lugar:	Auditorio Alcaldía local de Tunjuelito
Dependencia que Convoca:	Coordinación del Centro Zonal Tunjuelito
Proceso:	Monitoreo y Seguimiento al a Gestión
Objetivo:	Socializar ante la comunidad, entidades del territorio y participantes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar los avances, resultados de la gestión y buenas prácticas desarrolladas por el Centro Zonal Tunjuelito durante las vigencias 2024 y 2025, en el marco de la Mesa Pública del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, promoviendo la transparencia institucional, la participación ciudadana y el fortalecimiento de los procesos misionales de protección, promoción, prevención y atención integral a la primera infancia.
Agenda: - Lectura del Orden del día - Alejandro Pérez (Apoyo a Coordinación) - Registro y Apertura - Himnos - Contexto institucional – Elizabeth Bojacá (coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito) - Contextualización SIGE – Jhon Cabezas (profesional en psicología) - Contexto Mesas Públicas - Sindy Rincón (Referente SNBF) - Atención y Servicios Ciudadanía y canales de atención y denuncia – Paola Ramírez (Atención al Ciudadano) - Contextualización Sistema de Información Misional SIM - Carolina Naranjo (líder SIM) - Presentación de los Procesos Misionales - Protección – Diana Castillo (Defensora de familia) - Promoción y prevención – Elizabeth Bojacá (coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito y Supervisora de los contratos de aporte) - Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial – Elizabeth Bojacá (coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito) - Presentación artística EAS Benefat ¿Que hemos hecho? - Ejecución Vigencia Metas Sociales y financieras 2024 / 2025 – Luis Rivera Enlace de seguimiento a la ejecución financiera - Presentación artística EAS Isla del sol - Casos de éxito: - Proceso Protección/ Restablecimiento de Derechos de la Defensoría de Familia – Seguidimientos – Tatiana Moreno Profesional interdisciplinario Trabajadora Social - Primera infancia Experiencia del centro zonal Tunjuelito - Colectivo Pedagógico– Camila López (Enlace de seguimiento a la ejecución técnica) - Buenas prácticas 2025	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 2 de 13

15.1 Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios – profesional de trabajo social María Paula Benites y Profesional en psicología Yaneth Medina.

15.2 Articulación intersectorial Salud y nutrición – Tatiana Torres (Profesional Nutricionista Primera Infancia)

16. Apertura al dialogo (invitación de presencia del grupo de expertos a la tarima)

17. Cierre conocer tu percepción

18. Evaluación

Desarrollo:

1. Lectura del Orden del día - Alejandro Pérez (Apoyo a Coordinación)

Se dio apertura a la mesa publica a través de la lectura del Orden del día, la cual estuvo a cargo del funcionario Alejandro Pérez (Apoyo a Coordinación) quien modero la presentación del evento.

2. Registro y Apertura

Posteriormente, se llevó a cabo un espacio de bienvenida en la plazoleta principal de la Alcaldía Local de Tunjuelito, donde los asistentes pudieron recorrer los diferentes stands dispuestos para la jornada. Allí se ofrecieron muestras de productos elaborados con bienestarina, así como exposiciones de las modalidades de atención a la primera infancia del ICBF. A través de recursos pedagógicos, didácticos e interactivos, se socializaron con la comunidad las estrategias implementadas para la atención integral de niñas y niños en esta etapa del desarrollo. Las degustaciones presentaron una amplia variedad de preparaciones que demostraban la versatilidad para el consumo del alimento de alto valor biológico.

Adicionalmente, se realizó un recorrido por los stands de emprendedoras y emprendedores locales, quienes fueron invitados a participar en la actividad para dar a conocer y promover sus productos ante los asistentes.

Al ingresar al auditorio, se efectuó el registro de asistencia mediante un listado físico y, de manera complementaria, se invitó a las y los participantes a diligenciar su registro virtual a través de un código QR proyectado en la pantalla principal e instalado en puntos estratégicos para facilitar el acceso de la comunidad.

3. Apertura e himnos

Dando continuidad al proceso de registro de asistencia y a la apertura protocolaria del evento, se procedió a socializar las reglas de participación, tales como mantener los dispositivos móviles en modo silencioso, firmar en el registro de asistencia y solicitar el uso de la palabra a través del moderador. Posteriormente, se dio inicio formal a la jornada con la entonación de los himnos de la República de Colombia y del Distrito Capital de Bogotá.

4. Contexto institucional del ICBF

Presentado por Elizabeth Bojacá, la Coordinadora explicó la naturaleza del ICBF como establecimiento público descentralizado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y actualmente adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad conforme al Decreto 1074 de 2023

- **Natureza y adscripción:** ICBF es establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968; hoy hace parte del Sector Administrativo de Igualdad y Equidad (adscrito al Min. de Igualdad) conforme al Decreto 1074 de 2023.
- **Cobertura y recursos (cifras 2024):** 33 regionales, 218 centros zonales, 1.157 municipios con atención, 2.669.681 usuarios atendidos y \$9,78 billones de inversión 2024.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 3 de 13

5. Sistema Integrado de Gestión – SIGE (Jhon Cabezas)

Exposición de Jhon Cabezas, quien explicó que el SIGE es una herramienta gerencial para garantizar la mejora continua institucional, articulando los ejes de calidad, ambiente, seguridad laboral y seguridad de la información

Se destacó:

- **Eje de calidad:** mejora continua en la prestación del servicio y cumplimiento legal.
- **Eje ambiental:** prácticas sostenibles en consumo de recursos y manejo de residuos.
- **Eje de seguridad de la información:** protección, integridad y privacidad de datos.
- **Eje de seguridad y salud en el trabajo:** promoción de cultura de autocuidado y prevención de riesgos

6. Mesas Públicas: propósito y tema (Sindy Rincón)

Se resalto la importancia de este tipo de encuentros como escenarios de participación y diálogo entre la comunidad, las instituciones y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Se destacó que las Mesas Públicas constituyen un espacio fundamental para conversar de manera abierta sobre los avances, retos y acciones adelantadas en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, promoviendo la transparencia en la gestión institucional y la construcción conjunta de compromisos orientados al fortalecimiento de la garantía y restablecimiento de derechos. En el ámbito local, se subrayó el valor de socializar la información directamente con la comunidad del territorio, reconociendo que son sus habitantes quienes conocen de primera mano las realidades y necesidades que requieren atención prioritaria.

Posteriormente, se presentó la segunda parte de la exposición, en la que se explicó el proceso de elección del tema central abordado en la presente Mesa Pública. Se informó que, durante el año 2025, se realizaron 829 encuestas de percepción aplicadas a diferentes sectores participantes, con el objetivo de identificar los temas considerados prioritarios por la comunidad. Este ejercicio permitió garantizar la legitimidad y pertinencia del espacio, definiendo así el tema que sería profundizado y socializado colectivamente en la jornada. Finalmente, antes de dar paso al desarrollo del tema principal, se efectuó una breve presentación de las cifras correspondientes al año 2024, como punto de referencia para visualizar los resultados alcanzados, los retos vigentes y el contexto general sobre el cual se enmarca la discusión y análisis del presente encuentro.

Se reafirmó el carácter participativo: dialogar logros, mejoras y trabajo conjunto. Tema priorizado: atención integral 0–5 (educación inicial).

7. Atención a la ciudadanía, canales de denuncia y Línea 141 (Paola Ramírez)

Durante la Mesa Pública, Paola Ramírez, profesional del área de Atención al Ciudadano del Centro Zonal Tunjuelito, presentó los resultados de gestión correspondientes a la atención brindada a la comunidad en los periodos julio a diciembre de 2024 y enero a septiembre de 2025, destacando el compromiso institucional por garantizar el acceso oportuno, transparente y humanizado a los servicios del ICBF en el territorio.

En el reporte de cierre de la vigencia 2024, se socializó el consolidado de los Trámites de Atención Extraprocesales (TAE), así como los diferentes canales utilizados por la ciudadanía para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información. Se evidenció un incremento sostenido en el uso de los canales virtuales —portal web y línea nacional 141—, junto con una alta participación presencial en el punto de atención del Centro Zonal, lo cual refleja la confianza de la comunidad en la entidad y el reconocimiento de su capacidad de respuesta.

En este periodo, se destacó que los trámites más recurrentes correspondieron a solicitudes de orientación sobre presuntos casos de vulneración de derechos, seguimiento a procesos de restablecimiento, y peticiones relacionadas con el acceso a modalidades de primera infancia y apoyo alimentario. En el informe también se reportó la atención prioritaria de situaciones urgentes canalizadas por la Línea 141, así como el direccionamiento inmediato a las Defensorías de Familia para garantizar la activación de las rutas de protección.

Entre julio y diciembre de 2024, se consolidó una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, gracias a la implementación del módulo de atención digital y a la articulación con la Oficina de Atención al Ciudadano de la Regional Bogotá.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 4 de 13

Este avance permitió reducir los plazos promedio de respuesta de 20 a 15 días hábiles, cumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 sobre derecho de petición.

Por su parte, el reporte enero–septiembre de 2025 mostró una tendencia positiva en la gestión, con un mayor nivel de eficiencia en el registro de casos en el Sistema de Información Misional (SIM) y una mejora en la calidad de la información consignada. Durante este periodo, se dio cobertura a un número superior de usuarios en comparación con el mismo periodo del año anterior, manteniendo una atención continua, presencial y telefónica, que permitió canalizar solicitudes y denuncias sobre protección de niños, niñas y adolescentes, así como requerimientos ciudadanos de primera infancia y apoyo psicosocial.

Las principales causas de solicitud durante 2025 estuvieron relacionadas con: (1) acompañamiento en procesos de restablecimiento de derechos, (2) solicitudes de ingreso o continuidad en servicios de educación inicial, (3) atención por casos de violencia intrafamiliar y negligencia parental, y (4) seguimiento a procesos de adopción o reintegración familiar. Se informó que el 80% de los requerimientos fueron gestionados directamente en el punto de atención del centro zonal, y el resto se canalizó a través de la Línea 141, correo institucional o ventanillas virtuales.

En cuanto a resultados de eficacia, se resaltó la oportunidad en la respuesta y la articulación con las Defensorías de Familia y la Coordinación de Protección, logrando activar medidas inmediatas en los casos de urgencia. El Sistema SIM, como herramienta de registro y trazabilidad, permitió mejorar la consolidación de datos estadísticos y la generación de reportes trimestrales que alimentan los procesos de seguimiento de la Regional Bogotá

Asimismo, se destacó la importancia de fortalecimiento realizado y la capacitación a los funcionarios en atención al ciudadano, con enfoque diferencial y trato humanizado, para garantizar un acompañamiento sensible y respetuoso frente a las diversas realidades de las familias atendidas. Se informó que la oficina de atención implementó un protocolo de lenguaje incluyente y accesible, así como nuevas guías para la atención de casos con presencia de barreras culturales o de comunicación.

Finalmente, se reiteró la relevancia del trabajo articulado entre los canales de atención, la Línea 141 y los equipos misionales del centro zonal, señalando que esta integración ha sido determinante para optimizar la efectividad de las denuncias, reducir tiempos de respuesta y asegurar la protección oportuna de los derechos de niños, niñas y adolescentes en la localidad de Tunjuelito.

8. Sistema de Información Misional – SIM (Carolina Naranjo)

Durante la exposición, Carolina Naranjo, líder del Sistema de Información Misional (SIM) del Centro Zonal Tunjuelito, explicó de manera integral el funcionamiento, alcances y resultados del sistema como herramienta clave para la trazabilidad, consolidación y control de la información institucional. El SIM fue descrito como un software diseñado a la medida del ICBF, orientado a responder a las necesidades de gestión de los procesos misionales de la entidad, garantizando una administración confiable, segura y en tiempo real de todos los registros de atención a la ciudadanía, medidas de protección y acciones de restablecimiento de derechos.

Se destacó que el SIM cumple una doble función: por un lado, soporte operativo, al permitir registrar la totalidad de atenciones, decisiones y seguimientos desarrollados por las Defensorías de Familia y equipos interdisciplinarios; y, por otro lado, soporte estratégico, ya que facilita la generación de reportes estadísticos y analíticos que orientan la planeación y toma de decisiones en los niveles local, regional y nacional.

La líder explicó que el sistema facilita la consolidación de información local, regional y nacional de manera oportuna y confiable, evitando duplicidades, omisiones o errores en el registro de casos. En el Centro Zonal Tunjuelito, el SIM se ha convertido en una herramienta esencial para la gestión diaria de las áreas de Protección, Primera Infancia, Atención al Ciudadano, y Promoción y Prevención, integrando en una sola base de datos los diferentes tipos de atención, radicados y seguimientos que se ejecutan en territorio.

Se resaltó además la interoperabilidad del SIM con otros sistemas institucionales y entidades aliadas (como la Defensoría del Pueblo, Comisarías de Familia, Fiscalía, y Secretaría de Integración Social), lo que facilita el intercambio de información y evita reprocesos, fortaleciendo la eficiencia en la respuesta institucional frente a casos de vulneración o solicitudes de restablecimiento.

Resultados y buenas prácticas 2025:
Durante el primer semestre de 2025, el Centro Zonal Tunjuelito logró mantener un registro actualizado de más del 98% de los casos atendidos, superando los estándares del año anterior. Asimismo, se incrementó la calidad del registro gracias a la revisión cruzada de campos obligatorios y la implementación de un protocolo interno de validación de datos, que reduce los errores de digitación y mejora la trazabilidad de las actuaciones.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 5 de 13

En cuanto a la atención al ciudadano, el módulo AAC (Atención al Ciudadano y Comunicaciones) del SIM ha permitido un control más riguroso sobre las PQRD (Petición, Queja, Reclamo y Denuncia), garantizando que cada solicitud cuente con un número de radicado, seguimiento y cierre formal. En las verificaciones efectuadas por la Regional Bogotá, el Centro Zonal Tunjuelito obtuvo una calificación destacada en consistencia de información y oportunidad en la respuesta.

Durante la exposición también se enfatizó la importancia de mantener la seguridad de la información y el cumplimiento de la Política General de Privacidad y Protección de Datos Personales, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los registros de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se recordó que el sistema cuenta con mecanismos de respaldo y auditoría permanente para prevenir pérdida o manipulación de datos.

9. Procesos misionales: Protección; Promoción y Prevención; Primera Infancia (Equipo)

El desarrollo del tema sobre Protección y Restablecimiento de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes estuvo a cargo de la Defensora de Familia Diana Castillo, quien presentó su intervención a través de un video institucional preparado por el equipo de la Defensoría. Este material audiovisual permitió ilustrar de manera clara y pedagógica las funciones, retos y avances del área de protección dentro del Centro Zonal Tunjuelito durante la vigencia 2024 y lo corrido del 2025.

En su exposición, la defensora explicó que el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) constituye el eje central del mandato misional del ICBF en materia de protección, conforme a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia. Este proceso tiene como finalidad garantizar que todo niño, niña o adolescente cuente con una respuesta oportuna, integral y ajustada a su situación particular cuando se identifican vulneraciones o amenazas a sus derechos fundamentales.

La defensora detalló que el Centro Zonal Tunjuelito cuenta actualmente con seis defensorías de familia, distribuidas de la siguiente manera:

- **Una Defensoría de Trámite Extraprocesal**, encargada de orientar y resolver de forma preventiva situaciones que no requieren apertura formal del proceso administrativo, priorizando la mediación familiar, acuerdos parentales y acompañamiento psicosocial.
- **Dos Defensorías de Trámite Único**, responsables de adelantar los procesos administrativos de restablecimiento de derechos cuando se requiere la adopción de medidas de protección, seguimiento o reintegración familiar.
- **Tres Defensorías Especializadas**, encargadas de los casos con medidas de ubicación en medio institucional, tanto de internado como externado, para garantizar atención integral a los niños, niñas y adolescentes con mayor grado de vulnerabilidad.

Durante la presentación se hizo énfasis en la articulación constante con entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, especialmente con las Comisarías de Familia, Fiscalía General de la Nación, Policía de Infancia y Adolescencia y la Secretaría de Integración Social, para fortalecer la red de atención y evitar duplicidad de actuaciones. La defensora también resaltó el papel del equipo interdisciplinario conformado por profesionales en trabajo social, psicología y derecho, quienes garantizan la atención psicosocial, jurídica y familiar en cada etapa del proceso.

La intervención concluyó señalando que la gestión de las Defensorías de Familia del Centro Zonal Tunjuelito refleja un compromiso institucional sólido con la restitución de derechos y la consolidación de un trabajo interinstitucional que garantiza la atención integral, el acompañamiento constante y la protección efectiva de los niños, niñas y adolescentes del territorio.

10. Promoción y prevención – Elizabeth Bojacá (coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito y Supervisora de los contratos de aporte)

10.1 Atención Integral Niños, Niñas de 0 a 5 Años: educación inicial – Elizabeth Bojacá (coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito)

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 6 de 13

La exposición de este bloque temático estuvo a cargo de la supervisora de contratos y coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito, Elizabeth Bojacá, quien desarrolló una presentación integral sobre los procesos misionales del ICBF en materia de promoción, prevención y atención a la primera infancia, enfatizando el papel de las modalidades de atención que se implementan en el territorio para garantizar el desarrollo integral de los niños y niñas de 0 a 5 años.

Durante su intervención, la coordinadora explicó que el objetivo fundamental de estas estrategias es promover el bienestar integral y la protección de los derechos de la primera infancia, asegurando que cada niña y niño reciba atención educativa, nutricional, afectiva y social conforme a los estándares de calidad definidos por la entidad. Subrayó que las modalidades de atención son un componente esencial del modelo de atención del ICBF, en el marco de la política pública de Educación Inicial y Desarrollo Integral.

La exposición se complementó con la proyección de videos institucionales, elaborados desde las unidades de servicio adscritas al Centro Zonal Tunjuelito, que mostraron de manera práctica y vivencial el funcionamiento de las tres modalidades de atención de Primera Infancia:

1. Modalidad Comunitaria:

El video mostró el trabajo que se realiza en hogares comunitarios donde las madres comunitarias, con el acompañamiento pedagógico y nutricional del ICBF, brindan atención a niños y niñas en espacios seguros dentro de la comunidad. Se destacó la labor de las agentes educativas en el fortalecimiento del vínculo afectivo, la promoción del juego como herramienta de aprendizaje y la participación de las familias en las actividades de formación. Además, se mencionó el acompañamiento técnico que se realiza periódicamente para garantizar el cumplimiento de los lineamientos nutricionales y pedagógicos, así como las visitas de supervisión para asegurar la calidad del servicio.

2. Modalidad Institucional:

Este segundo video ilustró la atención brindada en jardines infantiles y centros de desarrollo donde se ofrece una jornada completa con acompañamiento profesional de educadoras, nutricionistas, psicólogos y auxiliares pedagógicos. Se resaltó el enfoque de atención integral, que no solo aborda el desarrollo cognitivo y emocional, sino también la promoción de hábitos saludables y el seguimiento nutricional permanente.

La Coordinadora Elizabeth Bojacá destacó que esta modalidad ha sido clave para atender a familias en situación de vulnerabilidad o con limitaciones para el cuidado durante la jornada laboral, representando un pilar en la garantía del derecho a la educación inicial y la igualdad de oportunidades.

3. Modalidad Familiar:

Finalmente, el tercer video presentó la labor que se realiza con familias y cuidadores a través de encuentros pedagógicos, acompañamientos domiciliarios y jornadas de sensibilización. Esta modalidad tiene como propósito **fortalecer las capacidades parentales y los entornos de crianza** desde la corresponsabilidad familiar y comunitaria. Se mostró el trabajo articulado entre orientadores familiares, profesionales psicosociales y agentes educativos, quienes promueven la comunicación afectiva, el juego en el hogar y la alimentación saludable como prácticas esenciales para el desarrollo infantil.

Durante la exposición, la supervisora enfatizó el impacto de las tres modalidades en la localidad, destacando que, gracias a la gestión articulada del Centro Zonal, más de 1.300 niños y niñas reciben atención continua en el territorio a través de las unidades de servicio y hogares comunitarios de Tunjuelito. Asimismo, se resaltó la articulación con la Subred Sur de Salud y la Secretaría de Integración Social, que permite el seguimiento conjunto a la salud y nutrición de los menores atendidos.

En el espacio de comentarios, los asistentes reconocieron el valor de estas estrategias y la importancia de mantener una comunicación constante entre familias, agentes educativos y el ICBF para consolidar una red de acompañamiento efectiva. La coordinadora concluyó su intervención reiterando el compromiso institucional con la calidad de la atención y la transparencia en la gestión de los contratos, subrayando que la supervisión constante de los operadores y la participación comunitaria son pilares esenciales del modelo de atención integral.

11. Presentación artística EAS Benefat

La Asociación Benefat, en representación de la modalidad de atención comunitaria, presentó una muestra cultural de danza a cargo de las madres comunitarias y agentes educativas, quienes compartieron con los asistentes una puesta en escena que destacó el valor del arte y la cultura como herramientas para fortalecer los vínculos comunitarios y promover el desarrollo integral de la primera infancia.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 7 de 13

12. ¿Que hemos hecho?

12.1 Ejecución Vigencia Metas Sociales y financieras 2024 / 2025 – Luis Rivera Enlace de seguimiento a la ejecución financiera

La presentación del documento de gestión se realizó con el objetivo de socializar los resultados financieros y de cobertura obtenidos por el Centro Zonal Tunjuelito en las vigencias 2024 y 2025, evidenciando el cumplimiento de metas, la correcta inversión de los recursos públicos asignados y los avances en los programas de Primera Infancia y Protección. El bloque fue presentado y explicado por el enlace financiero, Luis Rivera, con acompañamiento técnico de la Coordinadora del Centro Zonal, Elizabeth Bojacá, quienes sustentaron los datos del documento con base en los registros oficiales del Sistema de Información Misional (SIM) y los reportes de ejecución presupuestal avalados por la Dirección Regional Bogotá.

La presentación inició con un resumen general de los resultados 2024, bajo el título “¿Qué hemos hecho?”, donde se mostraron los avances alcanzados en la atención directa a la comunidad, la cobertura en las diferentes modalidades de servicio y la ejecución presupuestal.

El documento evidenció que el Centro Zonal logró un ejercicio eficiente de los recursos públicos, alcanzando un alto nivel de cumplimiento tanto en metas sociales como financieras.

Ejecución de la Vigencia 2024

De acuerdo con el consolidado institucional presentado, los resultados financieros fueron los siguientes:

- Primera Infancia: presupuesto asignado/comprometido de \$6.087.641.077, con una ejecución efectiva/pago de \$6.006.161.296.
- Protección: presupuesto asignado/comprometido de \$1.252.503.453, con ejecución/pago de \$1.235.895.016.
- Total ejecutado: \$7.242.056.312 frente a una proyección de \$7.340 millones

Estos resultados evidencian un cumplimiento superior al 95% de la meta programada, lo cual posiciona al Centro Zonal Tunjuelito como una de las unidades con mejor desempeño presupuestal dentro de la Regional Bogotá. Durante la presentación, se destacó que la gestión financiera estuvo orientada bajo los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad, priorizando la atención a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Cumplimiento de metas sociales 2024

En el componente social, se informó que el centro zonal alcanzó altos niveles de cobertura en sus modalidades de atención:

- **Hogares Comunitarios:** 606 usuarios atendidos, 600 cupos ocupados y 44 unidades de servicio operativas.
- **Hogares Comunitarios Agrupados:** 70 usuarios atendidos, 70 cupos ocupados y 3 unidades activas.
- **Hogares Infantiles:** 344 cupos ocupados, 342 usuarios atendidos y 3 unidades de servicio.
- **Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF):** 702 cupos ocupados, 682 usuarios atendidos y 1 unidad de servicio.

Estos indicadores, reflejados en las diapositivas 44 a 47 del documento, evidencian que el total de cupos ofertados fueron efectivamente utilizados y que la demanda comunitaria se mantuvo estable a lo largo del año

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 8 de 13

Durante la intervención, la Coordinadora Elizabeth Bojacá resaltó el compromiso de los operadores y agentes educativos, quienes garantizaron la prestación continua del servicio pese a las limitaciones logísticas y los ajustes administrativos derivados del cierre de vigencia.

Avances de la Vigencia 2025 (Julio 2025)

Posteriormente, se presentaron los resultados parciales de la vigencia 2025, corte a julio, bajo el título “Así vamos: Metas Sociales y Financieras 2025”. El documento evidenció los siguientes datos consolidados:

- **Primera Infancia:** presupuesto asignado/comprometido de **\$5.572.612.739**, con ejecución/pago de **\$3.579.313.705**.
- **Protección:** presupuesto asignado/comprometido de **\$147.459.331**, con ejecución/pago de **\$98.193.142**.
- **Total general:** \$5.720.072.070 comprometido frente a \$3.677.506.847 pagado

Estos avances reflejan una ejecución financiera promedio del 64% para el primer semestre del año, con perspectivas de cierre positivas gracias al trabajo articulado entre la coordinación zonal, el equipo financiero y los operadores de servicio. Se destacó además que los retrasos observados en los primeros trimestres se debieron principalmente a demoras en la legalización documental de los contratos de aporte y ajustes administrativos en los procesos de supervisión.

Durante la exposición, se explicó que las metas sociales de 2025 mantienen el enfoque de atención integral a la primera infancia, consolidando las modalidades de atención y fortaleciendo los componentes pedagógico, nutricional y familiar. La supervisora Bojacá informó que, a la fecha del corte, se han mantenido los estándares de cobertura, garantizando la continuidad de los servicios y la atención de los casos priorizados por vulnerabilidad.

13. Presentación artística EAS Isla del sol

Durante la jornada se contó con la presentación artística del Equipo de Atención Integral (EAS) del Centro de Desarrollo Infantil Isla del Sol, quienes ofrecieron un espacio lleno de color, alegría y creatividad. A través de expresiones musicales y coreográficas, las y los participantes resaltaron la importancia del juego, la cultura y el arte en los procesos de desarrollo integral de la primera infancia. Esta presentación fue recibida con entusiasmo por parte del público, contribuyendo a generar un ambiente de integración y celebración en torno al compromiso compartido por la niñez del territorio.

14. Casos de éxito:

La sección de “Casos de Éxito y Buenas Prácticas 2025” correspondió al bloque más vivencial y motivacional de la Mesa Pública. Su objetivo fue dar visibilidad a las experiencias significativas desarrolladas por los equipos del Centro Zonal Tunjelito en los ámbitos de protección, promoción, prevención y fortalecimiento familiar, así como a los impactos positivos generados en la comunidad local.

La presentación del documento audiovisual y testimonial se realizó a través de una secuencia de videos institucionales y diapositivas narradas, en las que se compartieron historias reales de transformación y acompañamiento psicosocial, destacando la labor de los profesionales interdisciplinarios y la participación activa de las familias beneficiarias.

14.1 Proceso Protección/ Restablecimiento de Derechos de la Defensoría de Familia – Seguimientos – Tatiana Moreno Profesional interdisciplinario Trabajadora Social

(Presentado mediante la lectura del cuento “Una estrellita encuentra su cielo”)

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 9 de 13

El primer caso de éxito presentado en la Mesa Pública fue expuesto de una forma simbólica y profundamente significativa: a través de la lectura del cuento infantil “Una estrellita encuentra su cielo”, creación del equipo del área de Protección del Centro Zonal Tunjuelito.

El relato fue leído en voz alta por representantes del equipo interdisciplinario, como un homenaje al proceso exitoso de restablecimiento de derechos de una niña atendida por el ICBF, respetando su privacidad, identidad y los principios de reserva del caso.

El cuento narraba la historia de una pequeña estrellita que necesitaba cuidados especiales para brillar, una metáfora de las dificultades y la ausencia de vínculos protectores, hasta que el “universo”, símbolo del sistema de protección, decidió cubrirla con un manto de amor y cuidado, representando la acción institucional del ICBF y las entidades que acompañaron el caso.

A lo largo de la lectura, se explicó cómo la estrellita fue recibida en un “rincón cálido del cielo”, imagen poética que representa el hogar sustituto temporal, donde profesionales y cuidadores brindaron protección, afecto y acompañamiento emocional mientras se definía una medida definitiva. Los “guardianes del cielo”, que en el cuento simbolizan a los equipos interdisciplinarios, defensores de familia y aliados institucionales, comprendieron que la estrellita no podía permanecer para siempre en un lugar de paso; necesitaba un hogar propio, estable y amoroso.

El relato concluyó describiendo el viaje de los guardianes para encontrarle un nuevo cielo, una familia definitiva donde su luz pudiera crecer libre y segura. La narración cerró con un mensaje inspirador:

“Cada estrellita merece un cielo que la acompañe, que la sostenga y que nunca la deje sola. Porque cuando una estrellita encuentra su cielo, todo el universo brilla un poco más.”

Esta frase fue recibida con un emotivo aplauso de los asistentes, quienes reconocieron el mensaje de esperanza y el valor del trabajo realizado por el ICBF.

A través de la metáfora del cuento, el equipo de protección comunicó la esencia del proceso de restablecimiento: la búsqueda de entornos protectores, la restitución de derechos, el acompañamiento integral y la importancia del amor como base de la reparación emocional.

El caso, adaptado a un formato literario y simbólico, permitió sensibilizar al público sobre la relevancia del acompañamiento institucional y la corresponsabilidad social en la protección de la infancia. Asimismo, reforzó la comprensión de que cada proceso del ICBF no solo implica la aplicación de medidas jurídicas, sino también la reconstrucción de historias de vida, el fortalecimiento de vínculos y la recuperación de la confianza en el cuidado y el afecto.

14.2 Primera infancia Experiencia del centro zonal Tunjuelito

El segundo bloque mostró la experiencia del “Colectivo Pedagógico”, liderada por la profesional Camila López, enlace de seguimiento técnico del centro zonal. Este proyecto se consolidó como una estrategia de innovación pedagógica y de acompañamiento a las agentes educativas y madres comunitarias, promoviendo espacios de reflexión, capacitación y creación de herramientas pedagógicas para el fortalecimiento de la educación inicial.

En las imágenes proyectadas se evidenció la participación de varias unidades de servicio y jardines infantiles del territorio, quienes compartieron prácticas exitosas orientadas al desarrollo emocional, la estimulación temprana y la nutrición balanceada. La experiencia fue destacada por la Coordinadora Elizabeth Bojacá como un ejemplo del compromiso de las agentes comunitarias en la transformación de las prácticas educativas en los hogares y centros infantiles.

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 10 de 13

15. Buenas prácticas 2025

Continuando con la jornada se dio paso a visibilizar las Buenas Prácticas desarrolladas durante la vigencia 2025 por el Centro Zonal Tunjuelito, en articulación con las Direcciones de Familias y Comunidades y la Dirección de Primera Infancia. Espacio titulado “Historias que inspiran”, buscó transmitir, mediante relatos audiovisuales y testimoniales, el impacto humano y comunitario de las estrategias implementadas por el ICBF en el territorio.

15.1 Servicio Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios – profesional de trabajo social María Paula Benites y Profesional en psicología Yaneth Medina.

La primera experiencia compartida correspondió al programa Presencia, A través de videos y testimonios, se mostraron los logros alcanzados por esta estrategia que promueve la convivencia familiar, el diálogo intergeneracional y la reconstrucción del tejido social en los entornos comunitarios.

En los materiales proyectados se evidenció la participación de familias beneficiarias del territorio, quienes, mediante encuentros semanales, desarrollaron actividades de juego, conversación y reflexión colectiva sobre los vínculos afectivos y el buen trato. Dos testimonios destacaron de forma especial durante la presentación:

- Michelle Nieto Castillo, madre participante, quien narró cómo, gracias al acompañamiento del ICBF, aprendió a comunicarse con mayor empatía y a establecer acuerdos de convivencia con sus hijos.
- Alejandra Torres, madre participante, quien compartió su experiencia en los Encuentros Comunitarios “Jugar en Familia”, los cuales fortalecieron su relación con los niños y promovieron espacios de unión y escucha activa dentro del hogar.

Los testimonios fueron acompañados de imágenes y frases inspiradoras como:

“Cada encuentro es una oportunidad para crecer como familia, fortalecer los vínculos y proteger a nuestros niños, niñas y adolescentes.”

El equipo técnico destacó que los principales resultados del programa incluyen:

- La mejora de la comunicación afectiva entre padres, madres e hijos.
- El diálogo intergeneracional con participación activa de niñas, niños y adolescentes.
- La construcción de acuerdos parentales que favorecen la convivencia y la corresponsabilidad familiar.
- La creación de redes comunitarias de apoyo y confianza, sostenidas por líderes locales y agentes del ICBF.

15.2 Articulación intersectorial Salud y nutrición – Tatiana Torres (Profesional Nutricionista Primera Infancia)

El siguiente segmento de la presentación estuvo dedicado a la conmemoración de la Semana Mundial de la Lactancia Humana, liderada por el Comité Local de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CLSAN) y el equipo de Primera Infancia del Centro Zonal Tunjuelito.

A través de imágenes, se mostró la participación activa de madres lactantes, cuidadores y agentes comunitarios en jornadas pedagógicas orientadas a promover la lactancia materna como acto de amor, nutrición y salud integral.

Durante la exposición, la profesional Tatiana Torres, nutricionista del centro zonal, explicó que la actividad se desarrolló en articulación con la Subred Sur de Salud, jardines infantiles y operadores de modalidad institucional, generando espacios de información, demostraciones prácticas y acompañamiento personalizado a las madres gestantes y lactantes del territorio.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 11 de 13

El evento incluyó actividades lúdicas, conferencias y charlas sobre alimentación saludable y pautas de autocuidado, resaltando la lactancia como una práctica esencial para el desarrollo físico y emocional de la primera infancia.

La presentación cerró con la proyección del lema de la campaña 2025:

“Amamantar es construir futuro: cada gota cuenta para la vida.”

Finalmente, se socializó la experiencia de Educación Inicial en el Hogar, desarrollada bajo la orientación del Equipo de Primera Infancia del Centro Zona Tunjuelito. A través de un video institucional, se mostraron los resultados del acompañamiento pedagógico realizado por los agentes educativos en los hogares del territorio, evidenciando el compromiso de las familias con el desarrollo integral de sus hijos e hijas.

El video destacó la importancia del juego, la lectura, la alimentación saludable y las rutinas de afecto como elementos cotidianos de la educación inicial.

Se mostraron imágenes de encuentros con familias, jornadas de orientación a cuidadores y sesiones de lectura compartida, donde los padres y madres se convirtieron en los principales agentes del aprendizaje de sus hijos.

Durante la exposición, se resaltó que la modalidad “Educación Inicial en el Hogar” ha sido clave para llegar a familias que no pueden acceder a espacios institucionales, garantizando así la cobertura y equidad territorial. El equipo técnico informó que, en la vigencia 2025, más de 480 familias de la localidad han sido acompañadas mediante esta estrategia, logrando fortalecer las capacidades parentales, la comprensión del desarrollo infantil y la consolidación de entornos protectores.

16. Apertura al dialogo (invitación de presencia del grupo de expertos a la tarima)

Tras la culminación de las presentaciones temáticas, se dio inicio al punto de Apertura al diálogo, momento en el cual el maestro de ceremonias invitó a subir a la tarima al panel de expertos, integrado por:

- **Elizabeth Bojacá**, Coordinadora del Centro Zonal Tunjuelito.
- **Carolina Naranjo**, Líder del Sistema de Información Misional – SIM.
- **Paola Ramírez**, Líder del Proceso de Atención al Ciudadano.
- **Diana Castillo**, Defensora de Familia del ICBF.

El maestro de ceremonias explicó que el propósito del espacio era generar un diálogo abierto con la comunidad, escuchando las percepciones de los asistentes sobre la gestión institucional y resolviendo inquietudes de manera directa y participativa.

Durante la apertura, se invitó al público a diligenciar el formato físico “Proceso de Relación con el Ciudadano – Registro de Buzón de Peticiones”, dispuesto a cada asistente al ingreso del auditorio. Se dio las instrucciones básicas de diligenciamiento (nombre, entidad, tipo de solicitud, tema y descripción), mientras el equipo de apoyo se encargó de recolectar los formularios entre los asistentes.

Una vez finalizado el diligenciamiento, se recolectaron ocho (8) formatos físicos, los cuales fueron leídos uno a uno por el modelador del encuentro ante el auditorio. Cada solicitud fue respondida por el panel de expertos de acuerdo con su competencia institucional, garantizando respuestas completas y en tiempo real, además de registrar las peticiones en el Sistema de Información Misional (SIM) durante la misma jornada.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 12 de 13

Las preguntas formuladas por los asistentes fueron las siguientes:

1. “El papá de mi hija no aparece por ningún lado y yo necesito viajar con ella, ¿qué debo hacer?”

Respuesta: La Defensora de Familia Diana Castillo explicó que en los casos en los que uno de los padres está ausente o no otorga la autorización para viajar con un menor de edad, se debe acudir al Centro Zonal del ICBF para solicitar una autorización de salida del país o traslado interno, previa verificación de la situación familiar. El trámite requiere acreditar la custodia o patria potestad y garantizar que el viaje no vulnere los derechos del niño, niña o adolescente, conforme al Código de Infancia y Adolescencia – Ley 1098 de 2006.

2. “Felicitaciones por atender a los niños con calidad.”

Respuesta: Se agradeció el reconocimiento en nombre del ICBF y del equipo del Centro Zonal Tunjuelito, resaltando que la calidad en la atención es un principio esencial del trabajo institucional y de los operadores, basado en el amor, la pedagogía y la transparencia en cada proceso.

Se reiteró el compromiso permanente con la mejora continua de los servicios y la garantía integral de derechos de la niñez.

3. “Para el programa familiar comunitario, ¿se tendrá en cuenta la reducción de horas laborales según la Ley 2101 de 2021, que reduce la jornada laboral a 44 horas a partir del 15 de julio de 2025?”

Respuesta: Se, explicó que el ICBF aplica las disposiciones laborales vigentes en coordinación con los operadores contratistas, por lo cual los lineamientos relacionados con horarios o condiciones de trabajo son establecidos según la normativa nacional y los acuerdos laborales con el personal vinculado. Asimismo, señaló que el ICBF garantiza el cumplimiento de los derechos laborales, en articulación con el Ministerio de Trabajo y de acuerdo con las actualizaciones normativas derivadas de la Ley 2101 de 2021 sin embargo, se resalta la importancia de esperar la línea técnica de la regional Bogotá para dicha implementación.

4. “Si un niño que está en jardines del ICBF es maltratado por su familia, ¿quién debe atenderlo?”

Respuesta: La Defensora Diana Castillo explicó que ante cualquier indicio o confirmación de maltrato, el jardín infantil o la unidad de servicio debe activar de inmediato la Ruta de Atención de Casos de Vulneración de Derechos, notificando a la Defensoría de Familia del ICBF o, en su defecto, a la Comisaría de Familia o Policía de Infancia y Adolescencia. El ICBF, a través del equipo interdisciplinario, evalúa la situación, adopta las medidas de protección correspondientes y realiza el seguimiento al caso hasta garantizar el restablecimiento integral de derechos.

5. “Me gustaría saber su perspectiva sobre el reciente proceso de cierre de las unidades de servicio. ¿Cómo creen que estos cambios impactarán la operación y el futuro a largo plazo de los HCB?”

Respuesta: Se explicó que el proceso de reorganización de unidades de servicio responde a directrices institucionales y ajustes técnicos del modelo de atención integral, enfocados en mejorar la cobertura, la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio. Se aclaró que ningún niño o niña quedará sin atención, ya que el ICBF implementa rutas de reubicación y procesos de transición controlada para garantizar la continuidad del derecho a la educación inicial y al cuidado. Así mismo se resalta las dinámicas propias del contexto de la localidad de Tunjuelito, diagnósticos locales, muestran un alto desarrollo industrial y comercial, características contextuales a determinar, para los procesos de reorganización y análisis. A largo plazo, estas medidas permitirán fortalecer la infraestructura, los entornos protectores y la formación de agentes educativos.

6. “¿Qué pasos clave tiene un proceso de restablecimiento de derechos desde el inicio hasta el cierre?”

	PROCESO MEJORA E INNOVACIÓN FORMATO ACTA DE REUNIÓN O COMITÉ	F9.P1.MI	31/05/2024
		Versión 10	Página 13 de 13

Respuesta: La Defensora de Familia Diana Castillo explicó que todo proceso inicia con la recepción del reporte de vulneración (por los canales de atención). Posteriormente, el equipo técnico interdisciplinario realiza una valoración inicial y se adoptan medidas provisionales de protección.

Luego se desarrolla el proceso administrativo de restablecimiento de derechos (PARD), que incluye atención psicosocial, entrevistas, visitas domiciliarias y articulación con entidades de salud, educación y justicia. El proceso culmina con una decisión motivada del Defensor de Familia, donde se restablecen los derechos y se define el cierre o la continuidad del acompañamiento, garantizando la protección integral del menor.

7. “Felicitó a la organización (ICBF) por darnos un contexto claro, puntual y también por las experiencias positivas.”

Respuesta: Se agradeció el reconocimiento y destacó que la transparencia en la gestión y la socialización de resultados en espacios como esta Mesa Pública son esenciales para fortalecer la confianza y la participación ciudadana. Se reiteró que el ICBF seguirá promoviendo una gestión basada en la evidencia, la eficiencia administrativa y el bienestar colectivo.

8. “Felicitaciones por la organización, muy puntual con las actividades desarrolladas del día de hoy.”

Respuesta: En nombre del equipo institucional, la Coordinadora Elizabeth Bojacá agradeció las palabras de reconocimiento y señaló que la puntualidad, la planificación y la calidad organizativa reflejan el compromiso del Centro Zonal Tunjuelito con la comunidad y con el cumplimiento de los estándares del ICBF.

17. Cierre conocer tu percepción

Concluido el espacio de diálogo, el moderador agradeció la participación activa de los asistentes y anunció que todas las peticiones y observaciones fueron registradas en el Sistema de Información Misional (SIM), dando respuesta total durante la jornada.

18. Evaluación

Posteriormente, se invitó a los asistentes a diligenciar el formato virtual de evaluación del evento, proyectado mediante código QR, con el fin de conocer su percepción sobre la jornada.

La sesión cerró con un mensaje de agradecimiento y la entrega de refrigerios en articulación con la Alcaldía Local de Tunjuelito, en un ambiente de cordialidad y reconocimiento al trabajo conjunto entre comunidad e instituciones.

“Gracias por hacer parte de este ejercicio de transparencia y participación. Proteger a la niñez es tarea de todos.”

Decisiones: No se establecen acciones de decisión durante la jornada.

Compromisos / tareas	Responsable(s): Nombre / Cargo o rol	Fechas
No se generan compromisos durante la jornada.		

