



EVENTO MESA PÚBLICA

REGIONAL Bogotá

CENTRO ZONAL CZ Tunjuelito

FECHA DEL EVENTO 29/09/2025

MUNICIPIO Bogotá

CONVOCATORIA

1. ¿Se utilizaron medios electrónicos en la convocatoria del evento?

SI/NO SI

Se realizo convocatoria a través de correos electronicos, grupos de whatsapp de las diferentes Instancias de participación a nivel Local y la entrega de invitaciones en físico durante Jornadas y Ferias de Servicios.

ASISTENTES-PARTES INTERESADAS

Total Asistentes: 75

Total Partes interesadas		
Usuarios:		3
Comunidad:		27
Proveedores:		0
Sociedad	Veedurías Ciudadana:	0
	Medios de comunicación:	0
Aliados Estratégicos:		23
Estado:		0
Colaboradores:		22
Petitionarios:		0

EJECUCIÓN

2. ¿Cuál fue la metodología de diálogo empleada en el evento?

La metodología de diálogo empleada en el evento fue presencial, participativa y de carácter abierto, orientada a promover el intercambio directo entre la comunidad y el equipo institucional del ICBF.
Durante la jornada se desarrolló un espacio de diálogo activo con la participación del público, donde se propició la socialización de avances, resultados y experiencias significativas, permitiendo la resolución inmediata de inquietudes mediante un panel de expertos integrado por

líderes misionales del Centro Zonal Tunjuelito. La sesión combinó exposiciones temáticas conforme al equipo de colaboradores del centro zonal en su área de experticia, apoyadas con material audiovisual, presentaciones en diapositivas y videos institucionales, lo que favoreció una comunicación clara, dinámica y pedagógica. Asimismo, se incluyeron estrategias narrativas y expresivas como la lectura simbólica del cuento “Una estrellita encuentra su cielo”, empleada para sensibilizar a los asistentes sobre los procesos de protección y restablecimiento de derechos, y muestras artísticas a cargo de las EAS Benefat e Isla del Sol, quienes presentaron danzas y expresiones culturales que fortalecieron el componente comunitario y emocional del encuentro. El ejercicio incluyó la recolección de preguntas mediante formatos físicos y virtuales (buzón y código QR), lectura pública de las mismas y respuesta inmediata según la competencia de cada área. Esta metodología fomentó la escucha activa, la rendición de cuentas y la construcción conjunta, consolidando un espacio de diálogo horizontal y retroalimentación permanente entre comunidad e institución. Esta metodología permitió consolidar un ejercicio de transparencia, reafirmando la participación ciudadana como eje central de las Mesas Públicas

3. ¿Existió uso de canales y medios virtuales?

SI/NO

SI

Sí. Durante la jornada se hizo uso complementario de canales y medios virtuales como apoyo a la gestión presencial del evento. Desde el inicio, los asistentes pudieron realizar su registro de participación mediante código QR, proyectado en la pantalla principal y ubicado en puntos estratégicos del auditorio, lo que permitió consolidar la asistencia en formato digital. Asimismo, al cierre de la sesión se implementó un formato virtual de evaluación del evento, también accesible mediante código QR, a través del cual se recogieron las percepciones y sugerencias de los participantes. De igual manera, las presentaciones institucionales contaron con material audiovisual y diapositivas proyectadas, videos institucionales, testimoniales y piezas informativas digitales que fortalecieron la comprensión de los temas tratados. Estos recursos virtuales facilitaron una comunicación más interactiva, accesible y dinámica, complementando la metodología presencial de diálogo ciudadano desarrollada durante la Mesa Pública

4. Discrimine cada una de las preguntas y respuestas brindadas en el evento

	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	“El papá de mi hija no aparece por ningún lado y yo necesito viajar con ella, ¿qué debo hacer?”	Registro SIM: 13456274. 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	“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?”	Registro SIM: 13456273. 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.
3	“Si un niño que está en jardines del ICBF es maltratado por su familia, ¿quién debe atenderlo?”	Registro SIM: 13456272. 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.
4	“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?”	Registro SIM: 13456271. 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 re organización y análisis. A largo plazo, estas medidas permitirán fortalecer la infraestructura, los entornos protectores y la formación de agentes educativos.
5	“¿Qué pasos clave tiene un proceso de restablecimiento de derechos desde el inicio hasta el cierre?”	Registro SIM: 13456275. 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.
6		
7		

	8		
	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
	25		
	26		
	27		
	28		
	29		
	30		
	31		
	32		
	33		
	34		
	35		
	36		
	37		
	38		
	39		
	40		

41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

SEGUIMIENTO

5. ¿Se generaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en el evento?

SI/NO	SI
-------	----

	Números SIM
Peticiones	NA
Quejas	NA
Reclamos	NA
Sugerencias	13456267 - 13456268 - 13456269 - 13456270

6. ¿Cuáles fueron los aportes, resultados, observaciones, propuestas, recomendaciones u objeciones de los grupos de valor y cuales fueron las decisiones del ICBF frente a ellas?

Aportes, resultados, observaciones, propuestas, recomendaciones u objeciones	Parte Interesada	Decisiones ICBF
Reconocimientos y felicitaciones por la calidad de la atención brindada a los niños, niñas y familias del territorio, valorando el compromiso del equipo institucional y de los operadores en la prestación del servicio con calidez, pedagogía y transparencia.	Usuarios	Reiterar su compromiso con la mejora continua de la calidad, garantizando una atención humanizada y transparente en todos los procesos misionales.
Agradecimientos por la organización, puntualidad y claridad en la información socializada durante la jornada, lo que evidencia la confianza de la comunidad en el trabajo del ICBF.	Comunidad	Mantener la participación comunitaria como eje fundamental del diálogo, acogiendo las observaciones y sugerencias como insumos para fortalecer la gestión local.

Propuesta y consulta sobre la reducción de la jornada laboral (Ley 2101 de 2021), presentada por participantes del programa familiar comunitario, solicitando claridad frente a la implementación de la nueva normativa laboral.	Usuarios	Informar que la implementación de la reducción de jornada laboral será orientada conforme a las directrices y lineamientos técnicos de la Regional Bogotá y en articulación con el Ministerio de Trabajo, asegurando el respeto a los derechos laborales.
Comentarios sobre el proceso de reorganización de las unidades de servicio (HCB), manifestando interés por conocer el impacto de dichos ajustes en la cobertura local y en la continuidad del servicio.	Usuarios	Reafirmar la garantía de continuidad del servicio ante los procesos de reorganización, a través de rutas de reubicación y transición controlada, sin afectar la atención a niños y niñas.

7. ¿Qué buenas prácticas existen en el ICBF en materia de rendición pública de cuentas y/o mesas públicas como espacios de diálogo?

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) ha consolidado diversas buenas prácticas en materia de rendición pública de cuentas y desarrollo de Mesas Públicas, las cuales se destacan por su enfoque participativo, transparente y orientado al fortalecimiento del diálogo con la ciudadanía. Estas jornadas se desarrollan bajo una metodología de diálogo abierto, que garantiza la interacción directa entre la comunidad, los operadores y el equipo institucional, promoviendo la escucha activa, la retroalimentación inmediata y la atención de inquietudes en tiempo

real por parte de los expertos de cada proceso misional.

Asimismo, el ICBF ha fortalecido la articulación intersectorial y el enfoque territorial de estos espacios, involucrando a entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, organizaciones sociales y actores locales, lo que permite construir diagnósticos compartidos, fortalecer las redes de atención y generar compromisos conjuntos orientados a la garantía de derechos de la niñez, la adolescencia y la familia. De igual manera, se ha implementado el uso de herramientas digitales que complementan la gestión presencial, como códigos QR para el registro y la evaluación del evento, proyección de diapositivas, videos institucionales y materiales pedagógicos, favoreciendo la accesibilidad y la comprensión de la información por parte de todos los asistentes.

Por otro lado, el ICBF promueve estrategias pedagógicas y comunicativas innovadoras, tales como narrativas simbólicas, testimonios comunitarios y presentaciones artísticas realizadas por las unidades de servicio (EAS), las cuales permiten transmitir los mensajes institucionales de manera sensible y didáctica, fortaleciendo la apropiación social y emocional de los contenidos. A su vez, las exposiciones de los equipos misionales se sustentan en cifras verificables del Sistema de Información Misional (SIM) y en los reportes de ejecución social y financiera, asegurando un ejercicio de rendición de cuentas transparente, trazable y basado en resultados.

Finalmente, cada jornada culmina con la evaluación ciudadana del proceso, a través de formatos virtuales de percepción y sugerencias que permiten recoger la opinión de los asistentes y retroalimentar la planeación institucional. Gracias a estas acciones articuladas, el ICBF consolida sus Mesas Públicas como un mecanismo efectivo de participación, transparencia y corresponsabilidad social, reafirmando su compromiso con la mejora continua y la construcción de confianza entre la comunidad y la institución

8. Número de observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas u otras formas de organización social	0
---	---

9 Número de compromisos adoptados como resultado de los derechos de petición presentados por las veedurías y la ciudadanía	0
--	---

10. Observaciones
NA

Director Regional:
Janeth Aleman Sánchez
Coordinador Centro Zonal:
Elizabeth Bojaca Cantor
Coordinador Grupo de Planeación y Sistemas (o quien haga sus veces):
Jaqueline Londoño Gonzalez

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

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012.