



EVENTO MESA PÚBLICA

REGIONAL Santander

CENTRO ZONAL CZ Resurgir

FECHA DEL EVENTO 30/09/2025

MUNICIPIO Bucaramanga

CONVOCATORIA

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

SI/NO SI

Para asegurar una amplia participación y el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad de la gestión pública, la convocatoria del evento hizo un uso estratégico y efectivo de los medios electrónicos. Específicamente, se emplearon dos canales digitales fundamentales: el correo electrónico y las cadenas de difusión de WhatsApp.

ASISTENTES-PARTES INTERESADAS

Total Asistentes: 173

| Total Partes interesadas |                         |    |
|--------------------------|-------------------------|----|
| Usuarios:                |                         | 38 |
| Comunidad:               |                         | 28 |
| Proveedores:             |                         | 42 |
| Sociedad                 | Veedurías Ciudadana:    | 0  |
|                          | Medios de comunicación: | 0  |
| Aliados Estratégicos:    |                         | 36 |
| Estado:                  |                         | 4  |
| Colaboradores:           |                         | 25 |
| Petitionarios:           |                         | 0  |

EJECUCIÓN

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

La metodología de diálogo se centró en la interacción directa con el público a partir de una serie de preguntas orientadoras proyectadas por el ICBF.

El proceso se desarrolló en dos fases:

Planteamiento de Inquietudes: El ICBF presentó las siguientes tres preguntas, buscando generar una reflexión sobre los servicios y la acción

comunitaria:

¿Cómo perciben los servicios del ICBF en su territorio?

¿Qué se puede mejorar en el acceso o calidad de los servicios?

¿Qué acciones comunitarias podrían fortalecer la protección de los adolescentes y jóvenes SRPA?

**Respuesta Abierta:** Tras la presentación de los interrogantes, se abrió un espacio para que tres personas del público respondieran de manera voluntaria a las preguntas planteadas.

3. ¿Existió uso de canales y medios virtuales?

SI/NO      NO

Comentarios

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

| PREGUNTAS |                                                                                                 | RESPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | ¿Cómo perciben los servicios del ICBF en su territorio?                                         | Se identificó que los servicios del ICBF son valorados por su presencia y cobertura en el territorio; no obstante, se señaló la importancia de que la atención sea cada vez más cercana, humanizada y ajustada a las realidades de cada comunidad. La percepción positiva aumenta cuando los procesos institucionales garantizan acompañamiento constante, respuestas oportunas y resultados concretos en la vida de los adolescentes y sus familias             |
| 2         | ¿Qué se puede mejorar en el acceso o calidad de los servicios?                                  | Se destacó la necesidad de superar barreras como los tiempos prolongados de espera, la disponibilidad limitada de cupos y la falta de información clara sobre la oferta institucional. También se planteó que una mejor articulación interinstitucional, junto con la simplificación de trámites, contribuiría a fortalecer la calidad y la oportunidad en la atención.                                                                                          |
| 3         | ¿Qué acciones comunitarias podrían fortalecer la protección de los adolescentes y jóvenes SRPA? | Se resaltó la importancia de generar acciones comunitarias de inclusión y sensibilización, tales como campañas pedagógicas, espacios culturales, deportivos y artísticos que reduzcan la estigmatización. Estas iniciativas, junto con la construcción de redes comunitarias de apoyo, fueron consideradas clave para la creación de entornos protectores, resilientes y solidarios que respalden los procesos de los adolescentes y jóvenes vinculados al SRPA. |
| 4         |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |    |  |  |
|--|----|--|--|
|  | 5  |  |  |
|  | 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

NO

|             |             |
|-------------|-------------|
|             | Números SIM |
| Peticiones  |             |
| Quejas      |             |
| Reclamos    |             |
| Sugerencias |             |

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                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| La comunidad sugiere en una próxima mesa pública abordar el tema de: Justicia Restaurativa                   | Usuarios         | Por parte del centro zonal se tendrá en cuenta la temática sugerida |
| La comunidad sugiere en una próxima mesa pública mostrar el contraste entre casos exitosos y casos negativos | Usuarios         | Por parte del centro zonal se tendrá en cuenta la temática sugerida |

|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| En las observaciones y aportes por parte de publico se observa que lograron la interiorización de la información ya que se encotraron varias felicitaciones frente al evento y los temas abordados. | Comunidad | Desde Coordinación se agradece a todos los actores involucrados en la ejecución de la mesa. |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     |           |                                                                                             |

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 desarrollado una serie de buenas prácticas en materia de rendición pública de cuentas y mesas públicas, enfocadas en garantizar la transparencia, el diálogo efectivo y la participación ciudadana.

Entre las principales buenas prácticas y lineamientos que se destacan, se encuentran:

1.Consulta Previa Ciudadana para la Definición de Temas: con el fin de ahondar sobre los temas de interés de la comunidad.

2.Diálogo y Comunicación de Doble Vía: ya que la rendición de cuentas se concibe como un proceso crítico e interactivo, que incluye no solo la oferta de información, sino también el diálogo de doble vía con los grupos de valor permitiendo preguntas, argumentos, contra-argumentos y respuestas claras.

3.Uso Estratégico de las TIC: mediante la proyección de videos que logran generar un gran impacto en la comunidad al evidenciarse el trabajo realizado durante la vigencia.

4.Formatos y metodología Estandarizada: la entidad desarrolla y utiliza guías, lineamientos con plantillas de presentación que orientan la información mínima requerida para el diálogo y el desarrollo de esta.

5.Enfoque en el Seguimiento de Compromisos: está practica clave permite a los centros zonales el seguimiento optimo que conlleva a un ejercicio de corresponsabilidad y mejora continua de la gestión.

6.Participación de grupos de Valor: Se garantiza la asistencia y participación de los grupos que le dan valor al SRPA, como operadores, fiscalía, rama judicial, entre otros

|                                                                                                           |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 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

Director Regional:  
Edelmira Valencia Mendoza

Coordinador Centro Zonal:  
Patricia Gaviria Rolón

Coordinador Grupo de Planeación y Sistemas (o quien haga sus veces):  
Claudia del pilar Diaz Cardenas

¡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.