

Informe ejecutivo: Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública 2025

Instituto Colombiano de Bienestar
Familiar



Elaboración:

Equipo de participación ciudadana y control social

Dirección de Servicios y Atención

Algunos contenidos e ilustraciones incorporados en este documento son tomados de distintas intervenciones ante diferentes grupos de valor y partes interesadas, así como de los medios de divulgación oficiales del ICBF

Bogotá, D.C., 30 diciembre de 2025

Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Consolidación Equipo de Participación y Control Social DSyA.....	5
3.	Actualización de lineamientos	6
4.	Plan de Participación Ciudadana.....	8
5.	Indicador PA-183	11
6.	Mesa Técnica de Participación Ciudadana del ICBF - MTPC.....	12
7.	Estrategia de Multiplicadores en Control Social	13
8.	Red de Guardianes del Cuidado	25
9.	Encuentros Regionales de Participación Ciudadana 2025	32
10.	Acuerdos de Gestión 2025	36
11.	Encuentro Nacional de Servicio y Participación Ciudadana	42
12.	Menú Participa.....	43
13.	Publicaciones Consulta Ciudadana.....	44
14.	Otros logros.....	55
15.	Retos 2026.....	57

1. Introducción

La Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como propósito orientar a las entidades para que se garantice el involucramiento efectivo de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación - incluyendo la rendición de cuentas-, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la satisfacción de las necesidades y derechos de la ciudadanía y grupos de valor.

Este documento presenta los principales logros, avances y retos asociados con la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública para la vigencia 2025; lo anterior, en el marco del rol de la Dirección de Servicios y Atención como líder en el ICBF de la Política en cuestión y del Proceso de Relación con el Ciudadano.

De manera genera, durante el 2025 se logró:

- Fortalecimiento del equipo de participación y control social de la DSyA y actualización de lineamientos e instrumentos.
- Cumplimiento del Plan de participación en 100% a nivel de la SDG y 99% a nivel regional.
- Cumplimiento al 100% del indicador PA-183
- Despliegue exitoso de 4 mesas técnicas de participación ciudadana del ICBF
- Promoción de 66 encuentros de participación ciudadana a nivel regional, alcanzando un total de 5.200 participantes.
- Publicación 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
- Incremento en el proceso de conformación de nuevas veedurías en territorio.
- Despliegue de la Red de Guardianes del Cuidado, con más de 400 personas involucradas promoviendo control social en territorio.
- 3137 multiplicadores en control social formados a través de 93 talleres en control social en todos los departamentos del país, impactando 350 servicios institucionales en los ejes misionales de Primera Infancia, Protección, Familias y Comunidades, Adolescencia y juventud. Durante estas jornadas, los asistentes diligenciaron la encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción, logrando una muestra relevante de 2116 encuestados. A través de estas encuestas, se consolidó un tablero de visualización de datos que generó alertas tempranas en relación con calidad, cobertura, oportunidad, grado de participación y percepción de la corrupción en los servicios institucionales del Bienestar Familiar
- Despliegue del segundo Concurso Nacional de Participación Ciudadana del ICBF, cuyo ganador fue la Regional Huila.
- Entre otros.

2. Consolidación Equipo de Participación y Control Social DSyA

El Equipo de Participación Ciudadana y Control Social de la Dirección de Servicios y Atención se conforma por 8 profesionales contratados y cuenta con el apoyo de un técnico administrativo de planta; su funcionamiento es coordinado bajo el Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención. En el marco del fortalecimiento del Equipo, durante 2025, se identificaron y priorizaron las siguientes acciones:

- Jornadas de formación y capacitación interna en materia de participación ciudadana, control social y transparencia.
- Co-creación de documentos y lineamientos técnicos, como el Módulo de control social en el marco del Plan Nacional de Formación para el Control Social, con su respectiva caja de herramientas.
- Desarrollo de metodologías en materia de participación ciudadana y control social.
- Fortalecimiento de capacidades para el seguimiento y evaluación.
- Mejora en la articulación con equipos de participación de Direcciones Misionales y Regionales.

3. Actualización de lineamientos

Durante la vigencia 2025, se actualizaron los lineamientos del Proceso de Relación con el Ciudadano asociados con:

- Formatos anexos para el despliegue de encuentros de participación ciudadana
- Formatos sugeridos para la elaboración de productos del Plan de Participación Ciudadana
- Instructivo para el despliegue de talleres de multiplicadores en control social
- Formato de encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción
- Hoja de vida de Indicador PA-183
- Hoja de Vida de nuevo indicador del Plan de participación ciudadana para la SDG

El ajusté permitió actualizar el marco normativo, conceptual y metodológico de los lineamientos que permiten implementar la política de participación ciudadana en la gestión del ICBF. De igual forma, se desarrollan herramientas e instrumentos que facilitan la planeación, el seguimiento y la evaluación del Plan de participación.

Estas actualizaciones se pueden revisar en: [Relación con el Ciudadano | Portal ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#)

Adicionalmente, se acompañó el ejercicio de actualización de documentos técnicos de dependencias misionales para que incluyeran adecuadamente el enfoque de participación ciudadana en sus contenidos. Los documentos en cuestión, por cada dependencia acompañada, son:

Dirección de Protección

- Lineamiento técnico de atención para la protección integral, el restablecimiento de derechos e inclusión social de niñas, niños y adolescentes; y acompañamiento a personas mayores de 18 años en acogimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familia
- Manual Técnico de las estrategias que promueven la adopción.
- Manual Técnico de la Modalidad de Acogimiento Inicial
- Guía operativa para la preparación de Niñas, niños y adolescentes para la adopción
- Guía Operativa para la preparación y evaluación de solicitantes de adopción en Colombia
- Protección
- Manual Técnico de la Modalidad de Acogimiento
- Guía Operativa del Servicio Acogimiento Familiar - Hogar Sustituto
- Guía Operativa del Servicio Casa de Acogimiento PARD

- Guía Operativa del Servicio Casa de Tránsito Hacia la Vida Independiente
- Guía Operativa del Servicio Casa Hogar
- Guía Operativa del Servicio Casa Protección
- Guía Operativa del Servicio Casa Sinergia.

Dirección Familia y Comunidades

- Guía operativa modelo de atención integral (mai) para los pueblos indígenas de la sierra nevada de gonawindúa

Subdirección General

- Guía Operativa Tejiendo Caminos Sin Fronteras
- Guía Operativa Atención Integral Contextos Hospitalarios

4. Plan de Participación Ciudadana

Para la vigencia 2025, el Plan de Participación Ciudadana (PPC) integró los planes de la Sede de la Dirección General y del nivel regional, consolidando un total de 170 actividades de participación ciudadana. Durante esta vigencia se implementó una nueva matriz de consolidación del Plan, lo que permitió obtener resultados más precisos y confiables.

Este ajuste respondió a la necesidad institucional de promover, de manera progresiva, actividades que involucren activamente a la ciudadanía en las diferentes etapas del ciclo de gestión institucional, facilitando su incidencia en la toma de decisiones y en la gestión de la entidad.

Resultados del Plan de Participación Ciudadana

Nivel Sede de la Dirección General (SDG)

El Plan de Participación Ciudadana del nivel de la Sede de la Dirección General contempló un total de 38 actividades, las cuales se consolidaron en 38 productos, cada uno con sus respectivos indicadores para el periodo evaluado.

Con corte al 29 de diciembre de 2025, el plan alcanzó un 100 % de implementación, ubicándose en un rango de cumplimiento óptimo, evidenciando el cumplimiento satisfactorio de los productos e indicadores propuestos.

En comparación con la vigencia 2024, en la que el plan se ubicó en un rango de cumplimiento adecuado, se evidencia una mejora significativa en los procesos de planeación y formulación de actividades. Como lección aprendida, se identifica la necesidad de implementar un indicador preventivo que permita generar alertas tempranas frente a posibles riesgos de incumplimiento.

Nivel Regional

En el nivel regional, el Plan de Participación Ciudadana proyectó un total de 132 actividades y 198 productos. Con corte al 29 de diciembre de 2025, el plan alcanzó un 99 % de cumplimiento, ubicándose en un rango de cumplimiento adecuado.

La Regional Vichada fue la única que no alcanzó el cumplimiento total, registrando un 83 %, debido al incumplimiento de la actividad 131, correspondiente a:

“Identificar problemas, necesidades y requerimientos que surjan del seguimiento realizado a los comités de control social de primera infancia en la Regional Vichada”.

Este resultado obedeció principalmente a la alta rotación del talento humano, lo que derivó en la ausencia temporal del enlace de participación ciudadana y dificultó el desarrollo de la actividad y el cargue oportuno de evidencias.

Como estrategia de mejora para la vigencia 2026, la regional repetirá la actividad y contará con un acompañamiento permanente, con el fin de fortalecer la gestión y prevenir futuros incumplimientos.

Ajustes al plan de participación ciudadana de la SDG durante la vigencia 2025

Durante la vigencia se solicitaron los siguientes ajustes al PPC de la SDG, los cuales se presentaron ante el Comité de Gestión y Desempeño de la entidad para su aprobación:

Tabla 1 Modificaciones al PPC SDG 2025.

AJUSTES AL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SDG 2025			
No	Nombre de la actividad	Dependencia responsable	Tipo de solicitud
	Actividad No 3: Diagnosticar desde el Derecho humano a la Alimentación y soberanía alimentaria mediante un proceso participativo que identifique las necesidades relacionadas con las veedurías ciudadanas sobre los programas y servicios de la Estrategia de Atención y prevención a la desnutrición a niñas, niños y personas gestantes y/o lactantes		
	Actividad No 4: Diagnosticar desde el Derecho humano a la Alimentación y soberanía alimentaria mediante un proceso participativo que identifique las necesidades relacionadas con la participación y conformación de veedurías ciudadanas en los comités de Seguridad Alimentaria y Nutricional	Dirección de Nutrición	Añadir dos actividades
	Implementar participativamente una red de guardianes de cuidado que permita orientar acciones de control social en articulación con acciones de gestión del conocimiento.	Dirección de Servicios y Atención	Añadir actividad
143	Identificar las barreras en el formato pre matricula de la Dirección de Primera Infancia	Dirección de Información y Tecnología	Modificación fecha finalización de la actividad
146	Encuesta de percepción del trámite de adopción indeterminado desarrollado por el ICBF	Dirección de Protección	Modificar fecha de finalización y ajustar modalidad de la actividad
155	Implementar una estrategia participativa de control social con agentes nacionales que pertenecen a la Mesa Nacional para la Promoción y Garantía de la Participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes, con el fin de fortalecer y promover la participación ciudadana en la gestión pública.	Sistema Nacional de Bienestar Familiar	Ajuste en el nombre
165	Publicar y divulgar un formulario en línea dirigido a las Organizaciones Sociales de las seis (6) categorías diferenciales del Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos (MEDD), con el fin de actualizar el directorio que será fuente de información en los encuentros de participación ciudadana.	Subdirección General	Modificación fecha finalización de la actividad
164	Formular el significado del sistema comunitario del cuidado con el talento humano de la Dirección de Primera Infancia a través de reuniones comunitarias con la ciudadanía en general.	Dirección de Primera infancia	Modificación metodología
166	Consultar a la ciudadanía (organizaciones sociales de las seis (6) categorías diferenciales del MEDD) sobre las acciones de articulación en el marco de la formulación del Plan de Acción Nacional del Modelo.	Subdirección General	Modificación fecha finalización de la actividad

Ajustes al Plan de Participación Ciudadana Regional

Durante la vigencia se solicitaron los siguientes ajustes al PPC Regional, los cuales se presentaron ante el Comité de Gestión y Desempeño de la entidad para su aprobación:

Tabla 2 Modificaciones al PPC Regionales 2025.

AJUSTES AL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REGIONALES 2025			
No	Nombre de la actividad	Dependencia responsable	Tipo de solicitud
34	Apoyar en conformar 4 veeduría ciudadana de los componentes misionales.	Regional Caquetá	Modificador indicador
35	Implementar dos jornadas taller de multiplicadores en control social (una por semestre) para promover el control social y la evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.	Regional Caquetá	Modificador indicador
79	Evaluar y realizar seguimiento participativamente a los servicios de primera infancia modalidad Institucional CDI - HI y acompañar a los comités de control social de los niños, apoyados en la estrategia "Con VoZ/S Cuento"	Regional Magdalena	Ajuste en el nombre
87	Desarrollar dos talleres lúdico-pedagógicos con adolescentes y jóvenes del sistema de responsabilidad penal, que permitan comprender y apropiarse de la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública	Regional Nariño	Ajuste del indicador
88	Desarrollar acciones de articulación con la red interinstitucional de veedurías del departamento de Nariño (RIAV) con la finalidad de cooperar con el ejercicio de control social en las modalidades de atención de la regional Nariño y generar alianzas de fortalecimiento y participación ciudadana.	Regional Nariño	Modificación de producto e indicador

5. Indicador PA-183

Para la implementación territorial del Plan de Participación Ciudadana se utilizó el indicador PA-183: Porcentaje de cumplimiento en la implementación de la estrategia de participación ciudadana. Durante la vigencia 2025, este indicador fue ajustado mediante la incorporación de un nuevo aspecto de evaluación:

- Monitoreo trimestral de los avances en las metas de las actividades establecidas en el PPC del nivel regional.
- Cumplimiento de las metas estipuladas en el PPC de cada regional, como parte del Componente 5 del Programa para la Transparencia y Ética Pública.
- **(Nuevo)** Socialización trimestral de los avances y retos en la implementación del PPC y de los resultados del indicador PA-183, en el marco del Comité de Gestión Ampliado, bajo el liderazgo del Director Regional.

Esta modificación surge a partir de las lecciones aprendidas en vigencias anteriores, con el propósito de garantizar que los Directores Regionales cuenten con información oportuna sobre avances, retos y niveles de cumplimiento, y que los equipos de participación ciudadana tengan respaldo en la toma de decisiones.

Dado que el indicador se mide únicamente a partir de la vigencia 2024, fue necesario realizar diversos ajustes durante 2025, entre ellos:

- Definición de la ruta de cargue de evidencias.
- Ajuste de los tipos de evidencias requeridas.
- Modificación de la hoja de vida del indicador, con el fin de evitar confusiones entre los aspectos evaluados y los soportes presentados por las regionales.

Como resultado, con corte al 26 de diciembre de 2025, el indicador PA-183 alcanzó un rango de valoración óptimo. Su implementación permitió fortalecer buenas prácticas a nivel regional, mantener niveles de avance adecuados durante toda la vigencia, minimizar alertas de incumplimiento y mejorar la calidad del registro de evidencias.

Propuesta de nuevo indicador – Nivel Sede de la Dirección General

A partir de las buenas prácticas identificadas, se propone la formulación de un nuevo indicador para la Sede de la Dirección General, que evalúe los siguientes aspectos:

- Reportar, a través de correo electrónico, el cumplimiento de los productos establecidos en el Plan de Participación Ciudadana de cada dependencia de la Sede de la Dirección General, en el marco del Programa para la Transparencia y Ética Pública.

- Socializar trimestralmente, mediante correo electrónico o reunión, los avances y retos en la implementación del PPC y los resultados del indicador PA-183 al Director de la dependencia correspondiente.

Esta propuesta busca asegurar que, en futuras vigencias, el Plan de Participación Ciudadana de la Sede se mantenga en un rango de cumplimiento adecuado durante todo el año y se prevengan posibles incumplimientos.

A nivel nacional, el Plan de Participación Ciudadana se consolidó a través de las siguientes acciones:

1. **Liderar trimestralmente la Mesa de Participación Ciudadana:** espacio de articulación con representantes de las áreas de la Dirección General, orientado a la definición de lineamientos sobre políticas, planes y estrategias para la implementación y fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana.
2. **Monitoreo trimestral:** seguimiento a la implementación de los planes de participación ciudadana en los niveles nacional y regional, recopilando información actualizada sobre avances y generando procesos de retroalimentación.
3. **Capacitación semestral:** fortalecimiento de capacidades dirigido a los miembros de la Mesa de Participación Ciudadana, equipos regionales, operadores y ciudadanía interesada, en temas técnicos y de gestión institucional.

Estas acciones permitieron el cumplimiento del 100 % de las metas proyectadas, evidenciando el compromiso institucional con la participación ciudadana y una gestión pública eficiente y transparente.

6. Mesa Técnica de Participación Ciudadana del ICBF - MTPC

Durante la vigencia 2025, se lideraron de manera trimestral las Mesas Técnicas de Participación Ciudadana del ICBF, un espacio estratégico de trabajo que reúne a los enlaces de participación ciudadana de la Sede de la Dirección General. En total, se llevaron a cabo cuatro (4) mesas de trabajo, donde se abordaron los siguientes aspectos clave:

- Identificación de necesidades de acompañamiento en la implementación de acciones de participación ciudadana.
- Progresos del Plan de Participación Ciudadana tanto de la Sede como de las Regionales.
- Socialización del indicador PA183
- Actualización de lineamientos en materia de participación ciudadana y control social
- Cambios en los lineamientos para los encuentros de participación ciudadana.
- Fortalecimiento de herramientas e instrumentos
- Socialización del Módulo de Control Social para la Garantía de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en los servicios del ICBF
- Avances en las actualizaciones del Menú Participa
- Socialización del PowerBi de la herramienta de seguimiento de las veedurías ciudadanas del ICBF
- Fortalecimiento de la política
- Discusión conjunta para consolidar la Política de Participación Ciudadana en la gestión institucional.

Estos espacios no solo permitieron socializar avances y lineamientos, sino que también fomentaron la articulación entre la Sede y las Regionales, consolidando esfuerzos para fortalecer la participación ciudadana en el marco de los servicios del ICBF.

7. Estrategia de Multiplicadores en Control Social

Durante la vigencia, se diseñó e implementó una estrategia de multiplicadores en control social. 3137 multiplicadores en control social fueron formados en 2025 a través de 93 talleres en control social en todos los departamentos del país, impactando 350 servicios institucionales en los ejes misionales de Primera Infancia, Protección, Familias y Comunidades, Adolescencia y juventud. Durante estas jornadas, los asistentes diligenciaron la encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción, logrando una muestra relevante de 2116 encuestados. A través de estas encuestas, se consolidó un tablero de visualización de datos que generó alertas tempranas en relación con calidad, cobertura, oportunidad, grado de participación y percepción de la corrupción en los servicios institucionales del Bienestar Familiar. Adicionalmente, se inició el piloto de buzón de escucha activa en servicios de protección, a través de la consolidación de diarios del cuidado diligenciados por niños, niñas y adolescentes donde se registra su cotidianidad

y experiencias en los servicios de restablecimiento de derechos y responsabilidad penal. Con este piloto se impactaron 16 servicios de protección en Cundinamarca, con 363 diario construidos, lo que permitió identificar 8 alertas generales y 6 servicios con alertas tempranas para su respectiva verificación y validación.

Los principales logros son:

- Publicación 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.



- De acuerdo con los resultados obtenidos durante la vigencia 2024, desde la Dirección de Servicios y Atención se promovió y definió la realización de dos (2) jornadas de Multiplicadores de Control Social por cada Regional, correspondientes a una jornada por semestre, como parte del fortalecimiento del Plan de Participación Ciudadana. Para este fin, el equipo de profesionales de Participación Ciudadana y Control Social desarrolló jornadas de capacitación y formación dirigidas a los referentes de participación ciudadana y a los enlaces de las modalidades de servicios en los centros zonales y regionales, mediante la estrategia denominada “Formador de Formadores”, con el propósito de fortalecer capacidades y habilitar a estos enlaces como multiplicadores del control social en los territorios.
- Cada una de las Regionales llevó a cabo las jornadas programadas, cuyo reporte se realizó a través de la herramienta SuiteVisión. Como producto para el

cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, las Regionales debieron cargar las encuestas sistematizadas en el formato diseñado por la DSYA, junto con los listados de asistencia y las encuestas escaneadas en formato PDF, como soportes de la actividad.

- Adicionalmente, el equipo de Participación Ciudadana y Control Social realizó 27 jornadas en articulación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, llevando de manera conjunta a los territorios la promoción del control social en los servicios del ICBF, fortaleciendo la articulación interinstitucional y la presencia del Estado en los territorios.
- Finalmente, como resultado de la asertividad, articulación institucional y fortalecimiento de la estrategia, la Oficina de Aseguramiento a la Calidad adoptó la encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción como instrumento en las visitas programadas a 47 servicios de las modalidades de Protección y Primera Infancia, aplicando un total de 160 encuestas en 14 departamentos del país, lo cual evidencia la consolidación de la estrategia como una herramienta institucional para la mejora continua y la transparencia en la prestación de los servicios.

Encuentros regionales de participación ciudadana 2025



Fuente. Regional Cundinamarca; Regional Santander.

Talleres de multiplicadores en control social



Fuente. Dirección de Servicios y Atención.

- Evaluación ciudadana de servicios priorizados, con el fin de identificar alertas tempranas mediante la aplicación de **2116 encuestas a beneficiarios de 350 servicios**. De esta manera, se consolidaron alertas tempranas en relación con criterios de satisfacción, cobertura, oportunidad y calidad. Ver: https://app.powerbi.com/links/qHBvmCVJ5N?ctid=3d92a5f3-bc7a-4a79-8c5e-5e483f7789bf&pbi_source=linkShare&bookmarkGuid=21a5e46e-fd4f-4db6-8742-572f3c84b6e2

Estrategia Multiplicadores del Control Social ICBF

1. Encuesta de satisfacción, participación y percepción de la corrupción	
2. Visitas Oficina de Aseguramiento	
3. Mapeo de veedurías	
4. Red de Guardianes del Cuidado	



- | Alerta de Encuesta | | Instituto Colombiano de Bienestar Familiar | | | | | |
|--------------------|--------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|--|------|
| | | | | | | | |
| Número del evento | Identificación de evento | Identificación de Departamento | Identificación de Municipio | Identificación de Municipio | Número del sistema | ¿El evento requiere atención por riesgo de violencia y/o discriminación al CBIF? | Link |
| 02-247-1046 | Violencia intrafamiliar | | San Andrés y Providencia | San Andrés y Providencia | 600001110001 | | Ver |
| 02-247-1047 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | San Juan del Guaniro | 600001100001 | No | Ver |
| 02-247-1048 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Namamé | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1049 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Tenorio (San Juan) | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1050 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1051 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1052 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1053 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1054 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1055 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1056 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1057 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1058 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1059 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1060 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1061 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1062 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1063 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1064 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1065 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1066 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1067 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1068 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1069 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1070 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1071 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1072 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1073 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1074 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1075 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1076 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1077 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1078 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1079 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1080 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1081 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1082 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1083 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1084 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1085 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1086 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1087 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1088 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1089 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1090 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1091 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1092 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 600001100001 | | Ver |
| 02-247-1093 | Violencia intrafamiliar | | Quindío | Quindío | 6000011000 | | |

Resultados de la evaluación

A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Análisis Cuantitativo

La encuesta incluyó varias afirmaciones sobre las cuales los participantes debían manifestar su nivel de acuerdo. En términos generales, los resultados cuantitativos muestran niveles muy altos de satisfacción y percepciones positivas sobre los servicios del ICBF. Por ejemplo, en la afirmación relacionada con la calidad del servicio prestado, aproximadamente el 96% de los encuestados manifestó estar “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que está satisfecho con la calidad del servicio recibido. Como se aprecia en la gráfica de la izquierda, más de la mitad escogió “Totalmente de acuerdo”, indicando un grado de satisfacción sobresaliente, mientras que alrededor de un 2% se mantuvo neutral y menos de un 1% expresó alguna forma de desacuerdo. Tendencias similares se observaron en otros ítems de satisfacción: por ejemplo, un 95.8% siente que el ICBF le brinda apoyo en el desarrollo de sus capacidades, y un 96.3% se siente cómodo y seguro en el lugar de atención, con porcentajes neutrales o negativos mínimos.

En cuanto a aspectos específicos del servicio, los resultados también fueron mayoritariamente positivos. Un 94.8% de los participantes afirmó que su familia está satisfecha con el trato amable y cortés recibido en los centros de atención, y 92.4% consideró que la cobertura del servicio del ICBF “llega a todos los interesados” en su territorio. De igual forma, 93.4% indicó que los servicios se prestan de manera oportuna (en los tiempos y fechas programadas). Es importante resaltar que incluso en el ítem sobre socialización del derecho a la participación ciudadana, ** alrededor del 96%** de los encuestados reconoció que durante la prestación del servicio se les ha informado sobre su derecho a la participación y control social, lo cual sugiere que el ICBF está comunicando efectivamente estos espacios en la mayoría de unidades de servicio.

A pesar de los altos niveles de satisfacción general, las preguntas relacionadas con participación ciudadana y control social mostraron tendencias ligeramente menos entusiastas. En particular, la disposición a involucrarse activamente en mecanismos de control social es menor en comparación con la satisfacción de los servicios. Por ejemplo, si bien un 89.6% de los encuestados manifestó interés en participar en futuros espacios de participación ciudadana del ICBF, apenas 76.3% indicó estar de acuerdo en conformar una veeduría ciudadana. En la gráfica de la derecha se observa este caso: aunque la mayoría sigue siendo positiva (aproximadamente 40% “Totalmente de acuerdo” y 35% “De acuerdo”), existe un 14.5% de participantes neutrales al respecto y alrededor de 6.6% en desacuerdo con la idea de integrar una veeduría. Este ítem presenta la proporción más alta de indecisión o desinterés relativa a las demás preguntas, lo cual sugiere que no todos los usuarios se sienten preparados o motivados para ejercer roles de veedores ciudadanos, a pesar de valorar positivamente los servicios.

Por otro lado, la percepción sobre la transparencia y lucha contra la corrupción por parte del ICBF también fue muy positiva en general, aunque con un leve espacio de mejora. Ante la afirmación “El ICBF lucha efectivamente contra la corrupción y en favor de la

transparencia en la prestación de sus servicios”, cerca del 89% expresó acuerdo (sumando “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”). Este porcentaje, si bien alto, es ligeramente inferior al de otros aspectos de satisfacción, y además aproximadamente un 6.6% se mantuvo neutral y un 2% en desacuerdo. Esto indica que existe una minoría de usuarios con percepciones reservadas o escépticas sobre la efectividad de las medidas anticorrupción, lo cual podría tomarse en cuenta para fortalecer estrategias de transparencia y difusión de resultados anticorrupción.

Finalmente, cabe destacar que la pregunta sobre alimentación (satisfacción con la alimentación recibida en el servicio) tuvo un patrón particular: aunque el 93.1% de quienes respondieron están satisfechos con la alimentación, se registró alrededor de un 3.7% de encuestados que no respondieron este ítem. Esto probablemente se deba a que la alimentación “no aplicaba” en ciertos servicios (por ejemplo, modalidades donde no se provee comida directamente). Excluyendo las no-respuestas, el nivel de satisfacción con la alimentación también es alto (aprox. 95% positivo). En suma, todos los aspectos medidos de satisfacción y experiencia con los servicios del ICBF alcanzan porcentajes de aprobación muy elevados, reflejando una valoración ciudadana muy favorable de la atención brindada.

Datos generales:

Con corte a 10 de diciembre de 2025, se han adelantado 93 jornadas de multiplicadores en control social, llegando a 350 servicios institucionales en los ejes misionales de primera infancia, protección, adolescencia y juventud, familia y comunidades. 3.137 personas han participado de los talleres y 2.088 han diligenciado la encuesta. Los ejercicios se han desarrollado en los 32 departamentos de Colombia, con la siguiente distribución:

DEPARTAMENTO	# ASISTENTES	# ENCUESTAS	SERVICIOS
AMAZONAS	96	65	8
ANTIOQUIA	116	96	7
ARAUCA	14	14	8
ATLÁNTICO	149	88	54
BOGOTÁ	180	99	8
BOLÍVAR	27	19	3
BOYACÁ	46	44	5
CALDAS	108	87	41
CAQUETÁ	140	140	2
CASANARE	16	16	9
CAUCA	25	25	2

CESAR	90	40	8
CHOCÓ	252	147	16
CÓRDOBA	235	161	38
CUNDINAMARCA	241	135	3
GUAINÍA	139	63	3
GUAVIARE	188	152	8
HUILA	115	76	14
LA GUAJIRA	99	41	16
MAGDALENA	76	45	20
META	80	55	11
NARIÑO	113	88	18
NORTE DE SANTANDER	47	32	2
PUTUMAYO	56	56	11
RISARALDA	25	24	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	40	30	2
SANTANDER	87	31	3
SUCRE	99	81	2
TOLIMA	39	38	19
VALLE DEL CAUCA	54	34	1
VAUPÉS	69	54	3
VICHADA	48	20	1
QUINDIÓ	28	20	2

Análisis comparativo por departamento o región

Al comparar los resultados por departamentos se observan, en general, tendencias consistentes con los promedios nacionales, aunque emergen algunas variaciones interesantes. En la mayoría de los departamentos, prácticamente todos los encuestados

manifestaron estar satisfechos con los servicios. Por ejemplo, en departamentos como Atlántico, Caquetá, Putumayo, Bolívar, Sucre, Magdalena, Cesar, Casanare, La Guajira, Vichada, entre otros, el 100% de los participantes indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la calidad del servicio del ICBF. Estas cifras sugieren una aceptación unánime en muchos lugares.

Sin embargo, unos pocos departamentos muestran niveles de satisfacción relativamente más bajos (aunque aún mayoritarios). Por ejemplo, en Bogotá aproximadamente un 83% de los encuestados expresó satisfacción con la calidad del servicio, mientras que cerca de un 17% se ubicó como neutral o insatisfecho. De modo similar, departamentos como Santander, Risaralda, San Andrés y Providencia o Cauca presentaron entre un 83% y 88% de respuestas positivas en calidad del servicio, ligeramente por debajo del promedio nacional. Aunque estas diferencias pueden estar influenciadas por el menor número de encuestas en algunos de esos lugares, sugieren que en entornos urbanos o específicos (por ejemplo, Bogotá y San Andrés) existe una percepción un poco más crítica o expectativas más altas frente a los servicios del ICBF.

Las variaciones regionales se hacen más evidentes en las preguntas de participación y percepción de transparencia. Un caso notable es San Andrés y Providencia, donde solo ~57% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el ICBF lucha contra la corrupción, muy por debajo de la media nacional (~89%). Asimismo, San Andrés registró el interés más bajo en conformar veedurías ciudadanas, con apenas 37% de respuestas positivas en ese ítem. Otros departamentos como Boyacá y Atlántico también mostraron menor disposición a integrar veedurías (aproximadamente 50-55% de acuerdo). En contraste, en departamentos como Huila, Valle del Cauca o Norte de Santander, prácticamente todos los encuestados (95-100%) se mostraron dispuestos a conformar una veeduría y confiados en la labor anticorrupción del ICBF. Estas diferencias sugieren que factores socioculturales o la experiencia local pueden influir en el nivel de involucramiento ciudadano: en algunas regiones los participantes están sumamente dispuestos a participar en control social, mientras que en otras prevalece mayor apatía o desconfianza hacia dichos mecanismos.

A pesar de estas variaciones puntuales, vale la pena resaltar que en ningún departamento predomina una percepción negativa de los servicios. Incluso en las regiones con menores índices de acuerdo, la mayoría de los usuarios sigue valorando positivamente al ICBF. Las brechas identificadas (por ejemplo, menor confianza en la transparencia en San Andrés, o menor participación en algunos departamentos) representan oportunidades para que el ICBF profundice el trabajo con las comunidades locales. Acciones focalizadas – como campañas de transparencia en las regiones más escépticas, o motivación adicional a la participación ciudadana donde el interés es bajo – podrían ayudar a homogeneizar estos indicadores positivamente en todo el país.

Análisis Cualitativo

La encuesta incluyó una pregunta abierta: “¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio y la atención en el ICBF?”. El análisis cualitativo de estas respuestas permite identificar varios temas emergentes y áreas de interés de los participantes. Es importante señalar que la mayoría de encuestados no ofreció sugerencias específicas, ya sea porque

no tenían ninguna que agregar o porque estaban satisfechos. De hecho, aproximadamente 3 de cada 4 personas no brindaron sugerencias concretas, respondiendo con expresiones como “Ninguna”, “No tengo sugerencias” o dejando el campo en blanco. Muchos de ellos aprovecharon incluso para elogiar el servicio, mencionando que “todo ha sido muy bueno” o que se sienten muy conformes con la atención actual. Esta alta proporción de “no sugerencias” refuerza el hallazgo cuantitativo de un alto nivel de satisfacción: una gran cantidad de usuarios no percibe áreas evidentes de mejora inmediata, e incluso algunos expresan agradecimiento y comentarios positivos en lugar de sugerencias.

Por otra parte, entre aproximadamente el 20-25% de participantes que sí dieron sugerencias o comentarios, se identifican los siguientes ejes temáticos principales:

- **Mejoras en infraestructura y recursos:** Varios comentarios sugieren mejorar las condiciones físicas y de recursos de los servicios. Por ejemplo, se mencionó la necesidad de contar con mejor ventilación en los centros (instalación de más ventiladores en salas de atención de CDI para la comodidad de los niños), arreglos en salones que presentan humedad, y en general mantener o mejorar las instalaciones. También se propuso mejorar el transporte en aquellos programas que lo requieren (posiblemente rutas para niños), así como reforzar la seguridad: una sugerencia concreta fue contar con servicio de vigilancia 24 horas para garantizar la seguridad de los niños en ciertos entornos.
- **Calidad de la alimentación:** Aunque cuantitativamente la satisfacción con la alimentación fue alta, algunos participantes sugirieron mejorar la calidad y cantidad de los alimentos proporcionados. Se pidió “mejorar la calidad de los alimentos” y evaluar las minutas o menús, señalando en un caso que “los alimentos son muy poco”. Estas sugerencias indican que en algunos lugares podría haber preocupación por porciones insuficientes o calidad nutricional de la comida ofrecida a los menores.
- **Personal y atención al usuario:** Un conjunto de recomendaciones se enfocó en el recurso humano y la atención brindada. Algunos participantes piden un servicio “más personalizado” para los niños, sugiriendo disminuir la razón niño-cuidador; por ejemplo, añadir más profesores o cuidadores en centros donde “son muchos niños para una sola profesora”. También se instó a mejorar la capacitación y calidad del personal: hubo quien expresó que se debe “esforzarse más en la contratación de personal para que no sigan pasando cosas feas”, lo cual sugiere preocupaciones sobre incidentes o malas prácticas que podrían ocurrir con personal no idóneo. En esa línea, se recomendó capacitar constantemente al personal en temas de humanización del servicio y trato a los usuarios. Estas opiniones reflejan que, aunque la atención es bien evaluada en términos generales, existe el deseo de un trato aún más profesional, cálido y suficiente en los puntos de atención.
- **Ampliación de cobertura y continuidad:** Algunos encuestados manifestaron interés en que el ICBF amplíe la cobertura de sus programas para llegar a más población. Hubo sugerencias de “faltaría ampliar cobertura” en ciertos servicios y continuar apoyando instituciones locales. En especial, se valora mucho el apoyo existente:

varios comentarios fueron “pedir que se continúe el apoyo” a ciertos programas o comunidades, evidenciando temor a perder los beneficios actuales y apreciación por las intervenciones que ya reciben (lo cual podría considerarse una buena práctica a mantener). En síntesis, los ciudadanos desean que el ICBF llegue a más beneficiarios y que no se detengan los servicios que consideran valiosos.

- **Procesos administrativos y comunicación:** Otra temática recurrente fueron las mejoras en procesos y comunicación institucional. Por un lado, se sugiere agilizar trámites y respuestas por parte del ICBF: por ejemplo, hubo pedidos de “pagos oportunos y a tiempo” (posiblemente de contratos o subsidios), y de “agilizar los tiempos de respuesta” a solicitudes de usuarios. Igualmente, se recomendó mejorar la comunicación con las familias: algunas ideas fueron publicar el menú semanal con anticipación, avisar con tiempo sobre cambios de personal o actividades, y en general mantener mejor informados a los padres sobre el estado de sus hijos durante la atención. Estas sugerencias apuntan a fortalecer la transparencia y la fluidez de la información entre la institución y la comunidad, así como a garantizar que los procedimientos internos no entorpezcan la experiencia del usuario.
- **Formación y participación ciudadana:** Dado que los encuestados participaron en talleres de control social, muchos apreciaron la iniciativa y pidieron más espacios de formación y participación. Hubo múltiples llamados a realizar más capacitaciones en control social, tanto para la comunidad en general como para grupos específicos (beneficiarios, padres de familia, comités locales). Por ejemplo, se sugirió capacitarlos para que sepan cómo ejercer veeduría y sus derechos, así como llevar estos talleres a otras unidades de servicio o repetirlos con mayor frecuencia. También se propuso innovar en estrategias para motivar más a la comunidad a interesarse en el control social, lo cual muestra la consciencia de algunos participantes de que hace falta incentivar a otros ciudadanos. En suma, los mismos ciudadanos solicitan mayor promoción de la participación: esta es una señal positiva del interés latente, y sugiere que una buena práctica sería institucionalizar con regularidad estos talleres y espacios de diálogo.

Preocupaciones recurrentes y buenas prácticas destacadas

Dentro de las sugerencias cualitativas pueden leerse preocupaciones subyacentes que merecen atención. Aunque no abundan denuncias directas, algunos comentarios dejan entrever inquietudes específicas:

Varios participantes quieren que el ICBF preste más atención a las quejas y denuncias que presentan. Por ejemplo, alguien sugirió que “el ICBF nos tenga más en cuenta cuando colocamos una denuncia respecto a nuestros derechos”, y otro pidió “poner más atención a quejas de padres y comité”. Esto indica una percepción de que ciertas quejas no están siendo atendidas o escuchadas debidamente. Del mismo modo, se solicitó habilitar vías más directas para quejas (“que se pueda presentar quejas de manera presencial”), implicando que para algunos usuarios los canales actuales podrían ser insuficientes. Esta es una preocupación importante: asegurar mecanismos eficaces de recepción y gestión de

quejas podría mejorar la confianza y permitir corregir oportunamente problemas locales antes de que escalen.

Hubo una mención a “que no sigan pasando cosas feas” con respecto al personal, lo cual sugiere que existen preocupaciones de posibles maltratos, descuidos o incidentes en algún servicio. Si bien no se dio detalle, esta referencia implica la necesidad de reforzar los controles de calidad y protección dentro de los programas, asegurando que el personal esté bien seleccionado, capacitado y supervisado para prevenir cualquier vulneración a los usuarios (especialmente niños). También un encuestado pidió “más control sobre padres que no son responsables” con ciertos deberes (aseo, documentación), apuntando a que se vigile el cumplimiento de responsabilidades compartidas. Estas alertas, aunque aisladas, señalan áreas donde se debe mantener vigilancia: protección de los menores, idoneidad del personal y corresponsabilidad de las familias.

En cuanto a buenas prácticas, destaca que muchos participantes elogiaron la labor del ICBF. Frases como “excelente servicio”, “agradecimiento infinito”, “todo ha sido muy bueno” fueron comunes entre quienes no tenían sugerencias. Incluso algunas respuestas clasificadas como sugerencia en realidad eran exhortaciones a que el ICBF “siga igual” o “continúe con el apoyo” brindado. Esto constituye una retroalimentación positiva: los usuarios reconocen buenas prácticas actuales como el buen trato, la calidad de la atención y la existencia de espacios de formación. En particular, la implementación de los talleres de multiplicadores en control social fue vista como algo valioso – varios pidieron que se repita o extienda esta estrategia – lo que sugiere que este tipo de iniciativa es una buena práctica en participación ciudadana que debería sostenerse en el tiempo. Asimismo, la amabilidad y calidez del personal fue elogiada en muchos casos, lo cual se debe mantener y fortalecer como parte de la cultura de servicio del ICBF.

Percepción ciudadana de los servicios y utilidad del control social

Integrando los hallazgos cualitativos, se puede inferir una percepción ciudadana muy favorable hacia los servicios del ICBF, combinada con un interés moderadamente alto – aunque heterogéneo – en la participación y el control social. En términos de satisfacción, la ciudadanía usuaria valora especialmente el impacto positivo que los servicios tienen en sus niños y familias. La ausencia de quejas mayores y la abundancia de agradecimientos sugieren que, en la experiencia cotidiana de los usuarios, el ICBF está cumpliendo con su misión de manera efectiva en la mayoría de los territorios. Los participantes aprecian la calidad humana de la atención y reconocen los esfuerzos realizados.

En cuanto a la utilidad del control social, los talleres parecieron sensibilizar e involucrar a buena parte de los asistentes, dado que muchos expresaron su intención de seguir participando y pidieron más capacitación. Esto indica que, cuando se les brindan herramientas y espacios, los ciudadanos sí quieren ser veedores de la gestión pública y contribuir con sus opiniones. Sin embargo, también quedó de manifiesto que convertir ese interés en participación efectiva será un reto, ya que una proporción significativa aún se siente indecisa o poco motivada a dar el paso hacia mecanismos formales como las veedurías. La utilidad de estos ejercicios de control social reside precisamente en cerrar esa brecha: al exponer a la comunidad a información y formación, se generan confianza y

empoderamiento paulatinos. De hecho, los comentarios cualitativos reflejan que quienes participaron encontraron útil el espacio y desean mantener el contacto, lo que es un indicio del valor percibido de la estrategia.

8. Red de Guardianes del Cuidado

La Red de Guardianes del Cuidado es una estrategia institucional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF orientada a fortalecer la participación ciudadana y el control social sobre los servicios del Bienestar Familiar, mediante la organización, formación y acompañamiento de usuarios de los servicios, sus familias y actores comunitarios. El presente informe detalla la implementación participativa de dicha red de guardianes, con el fin de orientar acciones de control social en articulación con acciones de gestión del conocimiento en el marco del rol de la Dirección de Servicios y Atención como dependencia líder de la política de participación ciudadana y del proceso de relación con la ciudadanía en el Bienestar Familiar.

Pieza de promoción de la Red de Guardianes del Cuidado



Fuente. Dirección de Servicios y Atención.

Su propósito central es empoderar a niñas, niños, adolescentes, familias y comunidades para que participen de manera informada, activa y corresponsable en la vigilancia, seguimiento y mejora continua de los servicios del ICBF, promoviendo una cultura del cuidado, la transparencia, la corresponsabilidad y la garantía efectiva de derechos.

La Red se concibe como un mecanismo articulador entre la ciudadanía y la institucionalidad, que permite:

- Reconocer a los usuarios y a las comunidades como sujetos activos de derechos, con capacidad de incidir en la calidad de los servicios que reciben.
- Facilitar procesos de control social pedagógico, orientados no solo a la identificación de alertas y riesgos, sino también a la construcción colectiva de soluciones y buenas prácticas.
- Generar confianza, diálogo y corresponsabilidad entre el ICBF, los operadores de los servicios y la ciudadanía.

El alcance de la Red de Guardianes del Cuidado es nacional, con presencia en distintos departamentos y municipios del país, y está dirigida a una población diversa que incluye:

- Niñas, niños y adolescentes usuarios de los servicios del ICBF, de acuerdo con su edad, capacidades y condiciones particulares.
- Familias de los niños, niñas y adolescentes atendidos.
- Actores comunitarios, líderes sociales y organizaciones de base interesadas en el cuidado y la protección de la niñez y la adolescencia.

La Red abarca los distintos servicios y modalidades del bienestar familiar, con especial énfasis en primera infancia, protección, nutrición, fortalecimiento familiar y atención a adolescentes y jóvenes, sin perjuicio de su ampliación progresiva a otros ámbitos del quehacer institucional.

Asimismo, el alcance de la Red no se limita al registro de personas interesadas, sino que se proyecta hacia:

- Procesos continuos de formación y cualificación.
 - Espacios de intercambio de experiencias y saberes.
- Esquemas de acompañamiento institucional que fortalezcan la sostenibilidad de los ejercicios de control social.

A continuación, se describen los avances y resultados de implementación de la Red de Guardianes del Cuidado durante 2025:

Avances en el Registro y caracterización de los 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 bienestar familiar 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 formulario fue implementado a través de una herramienta digital (Microsoft Forms), lo que facilitó su diligenciamiento a nivel nacional y permitió la consolidación de una base de datos única de Guardianes del Cuidado. 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:

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

Esta información permite al ICBF diseñar acciones focalizadas, pertinentes y diferenciales, coherentes con los perfiles y expectativas de los integrantes de la Red.

Resultados

Se analizaron 404 registros de inscripción a la Red de Guardianes del Cuidado. La mayor participación se concentra en Magdalena (15,1%), Bogotá D.C. (12,6%), Santander (10,9%), Sucre (10,6%) y Antioquia (10,4%).

El 37,1% reporta estar registrado como veeduría ciudadana y el 62,9% no.

Las temáticas asociadas al objeto de cuidado se concentran en primera infancia (84,2% del total), seguidas por familias y comunidades (13,9%), nutrición (11,4%) y protección (11,4%).

En necesidades de apoyo, predominan capacitación/formación, acompañamiento/asesoría técnica y seguimiento institucional. Un segmento menor indica no requerir apoyo.

Metodología de análisis

Se realizó limpieza básica (estandarización de textos, normalización de tildes y categorías). Para preguntas de selección múltiple se desagregaron las opciones por registro. Para preguntas abiertas se aplicó una codificación temática basada en palabras clave y lectura exploratoria, reportando ejemplos anonimizados. Las cifras para codificación temática pueden sumar más de 100% porque una respuesta puede incluir varias necesidades.

Hallazgos cuantitativos

Distribución por departamento (top 15)

Departamento	Conteo	Porcentaje (%)
--------------	--------	----------------

Magdalena	61.0	15.1
Bogotá D.C.	51.0	12.6
Santander	44.0	10.9
Sucre	43.0	10.6
Antioquia	42.0	10.4
Cesar	34.0	8.4
Caldas	15.0	3.7
Atlántico	14.0	3.5
Nariño	14.0	3.5
Valle del Cauca	12.0	3.0
Cundinamarca	11.0	2.7
Risaralda	10.0	2.5
Putumayo	8.0	2.0
Casanare	7.0	1.7
Meta	6.0	1.5

Registro como veeduría

¿Se registraron como una veeduría?	Conteo	Porcentaje (%)
NO	254.0	62.9
SÍ	150.0	37.1

Temáticas del objeto de cuidado (selección múltiple)

Categoría	Personas	% del total (n=404)
Primera infancia	340.0	84.2
Familias y Comunidades	56.0	13.9
Nutrición	46.0	11.4
Protección	46.0	11.4

Infancia	41.0	10.1
Adolescencia y Juventud	21.0	5.2

Tipo de objeto de cuidado

Objeto de cuidado	Respuestas	Porcentaje sobre respuestas (%)
Otro/No claro	175.0	50.4
Atención Primera Infancia (CDI/Hogar/Modalidades)	112.0	32.3
Control social general / veeduría	29.0	8.4
Contratación/Operación del servicio	14.0	4.0
Nutrición / alimentación	12.0	3.5
Protección / restablecimiento de derechos	5.0	1.4

Hallazgos cualitativos

Necesidades de apoyo solicitadas al ICBF

Categoría	Menciones	% sobre respuestas
Capacitación/formación	150.0	42.5
Sin especificar	108.0	30.6
Seguimiento y control institucional	53.0	15.0
Acompañamiento/asesoría técnica	51.0	14.4
No requiere apoyo	30.0	8.5
Información/transparencia (datos del servicio)	11.0	3.1

Logística/recursos para participar	11.0	3.1
Normatividad/jurídico	10.0	2.8
Herramientas/metodologías	9.0	2.5
Canales de comunicación/atención	7.0	2.0
Articulación/red e intercambio	4.0	1.1
Ruta de denuncias/quejas y protección	4.0	1.1
Incentivos/reconocimiento	1.0	0.3

Ejemplos anonimizados de respuestas (selección)

Capacitación/formación:

- “Capacitación sobre que ejercicios de control social se pueden desarrollar en las unidades de servicio”
- “Capacitaciones para las familias para que sean garantes de derechos de los niños”

Acompañamiento/asesoría técnica

- “Necesitamos acompañamiento ya que nuestro punto de encuentro no se encuentra en aptas condiciones para brindar el servicio”
- “Para mi concepto necesitamos acompañamiento de profesionales en los diferentes componentes y seguimientos”

Seguimiento y control institucional

- “Apoyo en el ejercicio de control social en los servicios integrales a la primera infancia”

Información/transparencia (datos del servicio)

- “Diligenciamiento de formulario en el marco de revisión de la ley de transparencia realizado por la OCI”

Herramientas/metodologías

- “Todo tipo apoyo ofreciendo las herramientas necesarias para el buen desarrollo de los niños y niñas”

Articulación/red e intercambio

- “Apoyando los encuentros de veeduría del comité de control social de padres de familia”

Logística/recursos para participar

- “Donaciones si es posible económicas para transportes, silletería, todo lo que sea posible está bien”

Avances en la formación y fortalecimiento de capacidades

Se adelantó jornada de formación y fortalecimiento de capacidades el 25 de junio, teniendo un impacto a la fecha sobre más de 3000 personas que participaron. Durante la jornada, se socializó el módulo de control social para la garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes y se hizo la presentación formal de la Red de Guardianes de Cuidado.

La jornada puede ser consultada en: <https://www.youtube.com/watch?v=qElnRDsypc>

Avances en el acompañamiento institucional y articulación en red

Se adelantó un piloto de articulación directa con un grupo de guardianas del cuidado del municipio de Jardín Antioquia, en el marco de ejercicios de control social a servicios institucionales en el territorio. El 11 de diciembre, se adelantó la jornada en mención y se sumieron 3 compromisos con el grupo de control social: primero, se van a programar 9 sesiones de capacitación durante el 2026 con el fin de potenciar las capacidades y conocimientos técnicos en el marco de acciones de control social en territorio. El grupo se compromete a acompañar jornadas de intercambio de experiencias durante 2026 con veedurías ciudadanas y comités de control social de todo el país. Tercero, un profesional de la DSyA acompañará de manera focalizada las necesidades de apoyo del grupo de control social en el marco de la Red de Guardianes del Cuidado.



Registro fotográfico Jornada de articulación Red de Guardianes – Jardín, Antioquia.

9. Encuentros Regionales de Participación Ciudadana 2025

En 2025, los encuentros de participación ciudadana lograron una excelente cobertura y satisfacción: las 33 Regionales realizaron sus dos jornadas programadas, una semestral, con 5.200 asistentes y 297 observaciones registradas; el 56,6% de la asistencia correspondió al grupo etario de 29 a 59 años y el 78,9% fueron mujeres.

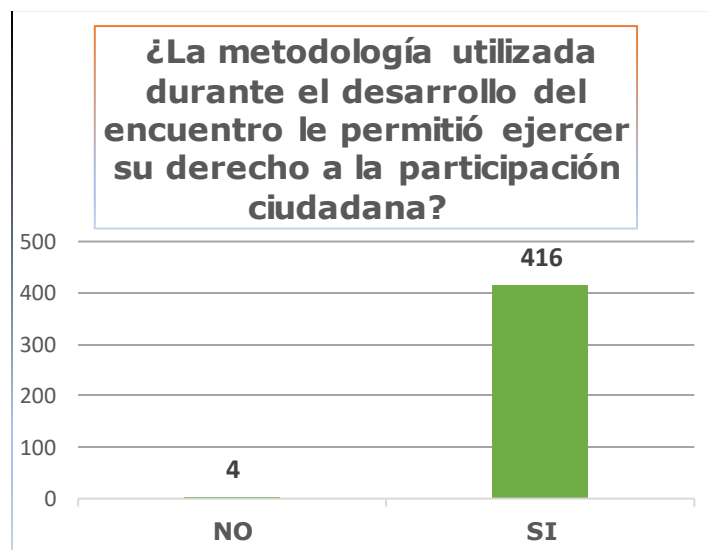
Las encuestas de satisfacción aplicadas en los encuentros evidencian un consenso mayoritario, el 99% de los asistentes tiene respuestas afirmativas frente a 1%, lo que confirma percepciones positivas sobre la metodología y la utilidad de los encuentros. En lo cualitativo, se destacaron atributos como el carácter dinámico y participativo, la calidad de la metodología y del material didáctico, y el ejercicio del derecho a opinar, además de experiencias de construcción colectiva, enfoque intercultural y aprendizaje mutuo; simultáneamente, se señalaron oportunidades de mejora en el dinamismo de algunas sesiones, en la logística (recursos para transporte) y en los tiempos de respuesta de Abastecimiento. Los temas de interés de la ciudadanía están relacionados con insumos pedagógicos, tiempos de respuesta en procesos remitidos, gestión documental, evaluación de servicios y estadística de PQRS, factores de riesgo social en familias, redes de apoyo y restablecimiento de derechos, erradicación del trabajo infantil, dificultades territoriales, estrategias para talleres con padres, y asuntos de contratación, calidad del servicio, tiempos de atención y alimentación.

Metodología sugerida de los encuentros de participación ciudadana

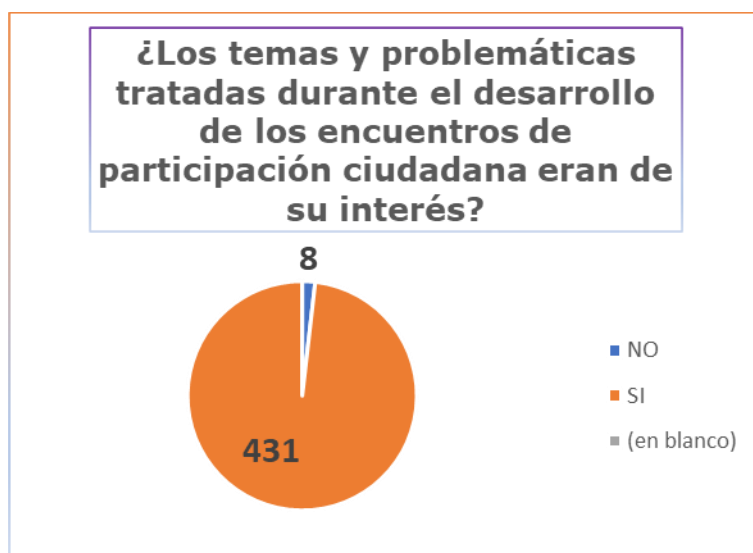


Además,

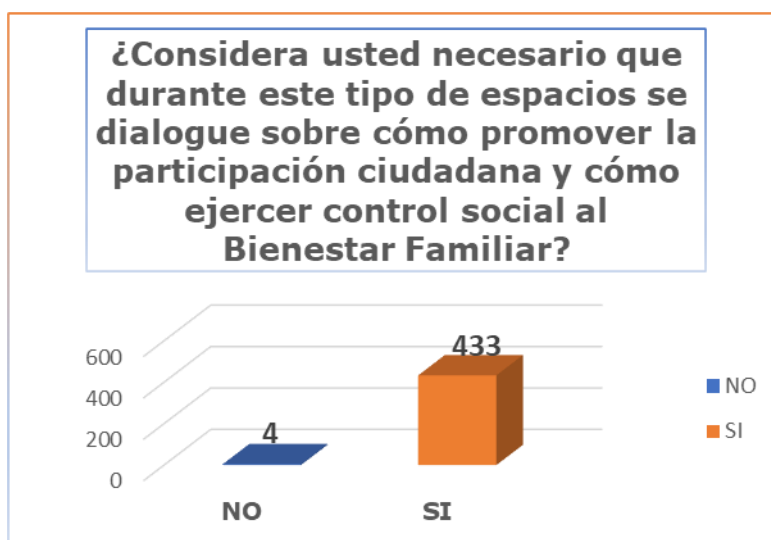
Vale la pena destacar que durante 2025 se desplegó de manera completa la actualización de la metodología sugerida para el desarrollo de los encuentros, lo que permitió promover acciones de participación ciudadana en una ruta que contempla 4 momentos, uno por cada fase del ciclo de la gestión institucional. Esto significa que la ciudadanía diagnosticó, generó ideas de formulación, promovió compromisos institucionales y evaluó la gestión del Bienestar Familiar en cada territorio.



Como se evidencia, la actualización metodológica implementada durante 2025 fue evaluada con éxito por los asistentes a los encuentros.

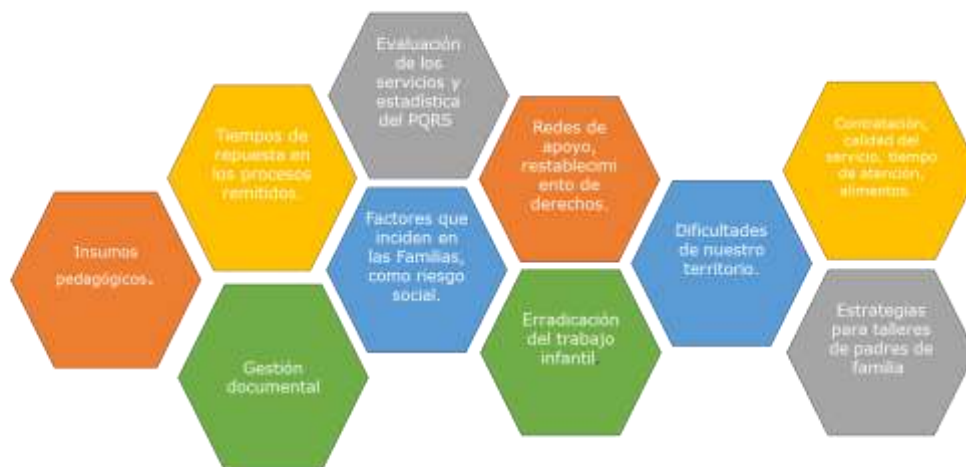


De igual forma, los encuentros están siendo desarrollados sobre temas de interés ciudadano, tal como lo refleja la evaluación de los asistentes.



Los encuentros también permitieron identificar que los participantes encuentran pertinente que uno de los temas relevantes de los encuentros sea la promoción de la participación ciudadana y el control social al Bienestar Familiar; esto permite articular los encuentros con otros compromisos institucionales, como la promoción de la conformación de veedurías ciudadanas.

Por favor, indique cuáles eran los temas de su interés.



PQRS

Finalmente, los encuentros permitieron identificar los principales temas de interés de la ciudadanía asistente, especialmente temas asociados con insumos pedagógicos, tiempos de respuesta en procesos remitidos, gestión documental, evaluación de servicios y estadística de PQRS, factores de riesgo social en familias, redes de apoyo y restablecimiento de derechos, erradicación del trabajo infantil, dificultades territoriales, estrategias para talleres con padres, y asuntos de contratación, calidad del servicio, tiempos de atención y alimentación.

Dificultades y desafíos

Durante el segundo semestre de 2025, la terminación del contrato con el operador logístico generó inconvenientes en la realización de los encuentros, lo que pudo haber impactado los resultados esperados.

Proyecciones para la vigencia 2026

De cara a 2026, se espera continuar fortaleciendo el nuevo lineamiento, generando nuevos insumos metodológicos y anexos (formatos, herramientas, etc) para cada etapa de los encuentros. Además, será fundamental:

- Reforzar la convocatoria para aumentar la participación de la ciudadanía en general.
- Optimizar los mecanismos de registro y monitoreo.
- Mantener el enfoque diferencial como eje clave en la planificación e implementación de los encuentros.

10. Acuerdos de Gestión 2025

Los acuerdos de gestión aprobados por la Dirección General del ICBF en lo que concierne a participación ciudadana y control social referencian:

Acuerdo: Promover la conformación de veedurías ciudadanas relacionadas con la prestación de los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

- **Subactividad 1.** Promover la conformación de al menos una (1) veeduría ciudadana cuyo objeto de vigilancia esté relacionado con la prestación de un servicio en cualquier modalidad, priorizando de manera especial aquellas modalidades o servicios en los que no existan con anterioridad veedurías formalmente constituidas.

Producto: Acta o registro de conformación de veeduría ciudadana ante personería municipal, Cámara de Comercio o ante autoridad indígena y el registro de veeduría en formulario en línea de la DSyA.

Evidencia: Formato de acta de reunión de la conformación de la veeduría ciudadana o documento de formalización ante la autoridad competente.

Fecha de cumplimiento: 30 de octubre de 2025.

- **Subactividad 2.** Realizar reunión de seguimiento (virtual o presencial) con las veedurías ciudadanas conformadas en la vigencia 2025 y con las ya existentes de vigencias anteriores, con el fin de revisar posibles acciones de mejora por parte del operador o el ICBF de tal manera que se evidencie la incidencia positiva en la gestión institucional.
- Producto: Acta de Reunión con las veedurías ciudadanas para identificar las acciones y/o estrategias de mejora.
- Evidencia: Formato acta de reunión firmado por el líder de la veeduría o su delegado, los demás miembros de la veeduría y los profesionales del ICBF; listado de asistencia y anexos de los hallazgos identificados (correos, grupo de WhatsApp, fotografías, videos).
- Fecha de cumplimiento: 28 de noviembre de 2025.

- **Subactividad 3.** Realizar convocatoria a todas las veedurías ciudadanas, grupos, comités y organizaciones dedicadas al control social al ICBF en el departamento, para que participen de las jornadas de capacitación (1 semestral) lideradas por la Dirección de Servicios y Atención.

Producto: Evidencias de convocatoria adelantada
Evidencia: Correos electrónicos, mensajes, fotografías y videos de actividades en espacio público o perifoneo, etc.
Fecha de cumplimiento semestre 1: 30 de junio de 2025.
Fecha de cumplimiento semestre 2: 15 de noviembre de 2025.

- **Subactividad 4.** Presentar informe consolidado de resultados de seguimiento a los compromisos pactados con las veedurías en pro de mejorar la gestión institucional del ICBF.

Producto: Informe de la Regional
Evidencia: Documento de informe consolidado en PDF (firmado por el director regional) que evidencie el seguimiento a los compromisos pactados con las veedurías en pro de mejorar la gestión institucional del ICBF.
Fecha de cumplimiento: 1 de diciembre de 2025.

MEDICIÓN

La responsabilidad de llevar a cabo la actividad es de todo el equipo regional de participación ciudadana, en cabeza del director regional, y no a cargo de uno solo de sus miembros. Se dio por cumplido satisfactoriamente cuando la Regional cargó las evidencias de cada subactividad en el enlace de acceso al SharePoint, previa verificación de la DSyA.

Se dio como insatisfactorio o que no cumple al no cargar la totalidad de los soportes en el plazo establecido.

Teniendo en cuenta lo realizado durante la vigencia 2025, se presenta a continuación los casos de incumplimiento:

Subactividad 1:

REGIONAL	Subactividad 1	OBSERVACIONES SUBACTIVIDAD 1
	30 de octubre de 2025	
	Acta o registro de conformación de veeduría ciudadana ante personería municipal, Cámara de Comercio o ante autoridad indígena y el registro de veeduría en formulario en línea de la DSyA.	

	Cumplió	No cumplió	
BOLIVAR		No cumplió	Sin evidencias de conformación, se someterá a evaluación la gestión adelantada por la regional

Subactividad 2:

REGIONAL	Subactividad 2 28 de noviembre de 2025 Acta de Reunión de seguimiento con las veedurías ciudadanas conformadas en 2025 para identificar las acciones y/o estrategias de mejora.		OBSERVACIONES SUBACTIVIDAD 2
	Cumplió	No cumplió	
BOLIVAR		No cumplió	A consecuencia del incumplimiento de la subactividad 1
VICHADA		No cumplió	No cargaron evidencias en el Share Point

Subactividad 3:

REGIONAL	Subactividad 3 30 de junio de 2025 Evidencias de convocatoria de capacitación liderada por la Dirección de Servicios y Atención (Correos electrónicos, mensajes, fotografías y videos de actividades en espacio público o perifoneo, etc.)		OBSERVACIONES SUBACTIVIDAD 3
	Cumplió	No cumplió	
HUILA		No cumplió	Lo cargado en el SharePoint no evidencia una verdadera socialización con la ciudadanía ni con las EAS.

NORTE DE SANTANDER	x		Recomendación, hacer invitación a las EAS para que ellos a su vez repliquen a los usuarios de los servicios, lo anterior, teniendo en cuenta que sólo enviaron correos a entes municipales (alcaldías), se acepta el cumplimiento, por las fotos de la socialización del taller en carteleras de los centros zonales.
VAUPÉS	x		Se acepta la evidencia de un acta de constancia del Perifoneo, lo anterior, partiendo del principio de buena fe, sin embargo, se recomienda que, para el futuro, si hacen uso de este sistema, incluyan un audio claro de la acción así como también, deben enviar correo electrónico a las EAS para que ellos a su vez inviten a los usuarios.
REGIONAL	Subactividad 3		OBSERVACIONES SUBACTIVIDAD 3
	15 de noviembre de 2025		
	Evidencias de convocatoria de capacitación liderada por la Dirección de Servicios y Atención (Correos electrónicos, mensajes, fotografías y videos de actividades en espacio público o perifoneo, etc.)		
	Cumplió	No cumplió	

VICHADA		No cumplió	Evidencia equivocada, debe cargar la evidencia del taller de octubre no el de junio dictado vía Stream desde la SDG, el que cargaron corresponde a la invitación del primer semestre.
---------	--	------------	---

Subactividad 4:

REGIONAL	Subactividad 4 1o. de diciembre de 2025 Informe consolidado de resultados de seguimiento a los compromisos pactados con las veedurías en pro de mejorar la gestión institucional del ICBF. Formato PDF (firmado por el director regional)		OBSERVACIONES SUBACTIVIDAD 4
	Cumplió	No cumplió	
BOLIVAR	x		No se logró la meta de conformar veedurías
VICHADA		No cumplió	No cargaron evidencias en el Share Point

11. Encuentro Nacional de Servicio y Participación Ciudadana

Con la asistencia de aproximadamente 190 responsables de Servicio y Atención de todo el país y, durante tres días, se llevó a cabo el Encuentro Nacional de Servicios y Participación Ciudadana de manera virtual, el 22, 23 y 24 de octubre, donde se exaltó la labor de los colaboradores que cumplen o apoyan funciones de servicio al ciudadano y participación ciudadana.

Durante las tres jornadas, los responsables de Servicios y Atención participaron en actividades que promovieron la reflexión, el aprendizaje y la integración. El evento incluyó la charla «Servicio y participación ciudadana» a cargo de Fernando Segura, consultor en Gobierno Abierto para la Alcaldía Mayor de Bogotá; la «ruleta del servicio» y el «bingo del saber», juegos que reforzaron conceptos clave del Proceso de Relación con el Ciudadano. También se realizó la premiación del Concurso Nacional del Bienestar Familiar «Historias de cambio: transformando vidas a través del servicio, la participación ciudadana y el control social».

El evento cerró con un mensaje de la directora de Servicios y Atención, Ingrid Johanna Cubides Puentes, quien destacó la importancia de servir con empatía y de seguir construyendo, entre todos, un Bienestar Familiar más humano y participativo.



Fotografía ganadora del concurso de participación ciudadana, regional Tolima.

12. Menú Participa

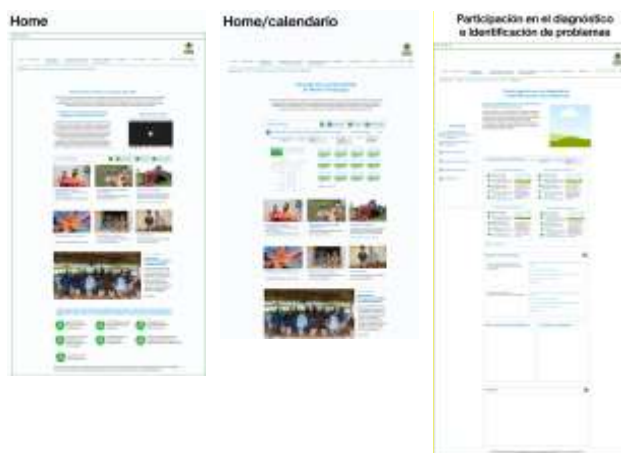
Durante la vigencia 2025, se adelantó un proceso de actualización general en todas las secciones del menú participa y se mantuvo una constante publicación de documentos, piezas gráficas y herramientas para promover la participación ciudadana. Las secciones con mayor frecuencia de actualización y publicación de contenidos son Consulta Ciudadana y Control Social.

Actualmente se viene implementando un rediseño general del Menú Participa, por lo que entre mayo y octubre de 2025 se realizó una renovación en la carga de nuevos contenidos que fueron identificados usando ejercicios de ideación y prototipado adelantados desde la vigencia anterior.

Como resultado de este ejercicio se diseñaron los primeros mockups, los cuales fueron validados y retroalimentados con el equipo de trabajo que lidera su implantación, es así como se cuenta con 11 mockups y para su etapa final se crearon cuatro (4) instrumentos con el objetivo de generar los casos de uso y requerimientos técnicos ante la Dirección de Información y Tecnología; se proyecta su desarrollo en el primer semestre de 2025. Los cambios de mayor impacto mejoran la usabilidad del sitio web, agregando filtros para los contenidos y eventos por ciclo de Participación, Regional y Área Misional. Así mismo se organiza la estructura de contenido de acuerdo con la sección de Participación.

Posterior a la aprobación de los mockups por parte del equipo de participación de la DSyA, se inició la etapa de construcción de los requerimientos en el formato establecido por la Dirección de Información y Tecnología para su gestión y análisis.

A continuación, se presenta algunas interfaces de usuario del nuevo sitio web:



Así mismo, para esta vigencia en el cronograma de eventos y encuentros de participación ciudadana y control social, se publicaron más de 200 actividades que fueron desarrolladas por parte de las direcciones de la sede de la dirección general y de las 33 regionales en todo el territorio nacional, las cuales siempre su objetivo fue fomentar y afianzar la participación ciudadana. Estas publicaciones de igual forma permitieron cumplir con la actividad del Programa de Transparencia y Ética Pública mostrando como desde la Dirección de Servicios y Atención se promovió la participación ciudadana en actividades que impulsaran el mejoramiento de la gestión institucional a través de su socialización y publicación en el calendario de eventos dispuesto en el portal web de la entidad.

Para finalizar, en cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 1712 2014 la Oficina de control interno (OCI) luego de su verificación al menú participa en su informe preliminar indicó que este cumple con todo lo dispuesto por la ley y así mismo por lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Obteniendo como recomendación seguir avanzando en el mejoramiento continuo y permitiendo que la ciudadanía absceda a la información de manera fácil y oportuna.

13. Publicaciones Consulta Ciudadana

La DSyA cumplió en un 100% sus obligaciones en el marco del cumplimiento de la resolución 0353 de febrero de 2023, que establece la necesidad de acompañar las acciones de publicación de actos administrativos para recibir comentarios y observaciones ciudadanas.

De un total de 38 acciones de publicación, con un alcance de contenidos de, se obtuvo un total de 48 comentarios y observaciones ciudadanas.

A continuación, se comparte una tabla con el detalle de cada consulta y el número de observaciones recibidas:

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
1	Dirección de Nutrición	12-ene-25	21-ene-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
2	Dirección de Primera Infancia	11-feb-25	13-feb-25	https://www.icbf.gov.co/system/files/anexo_1_-_matriz_observaciones_y_respuestas_guia_hi_v2.xls	Estimado ciudadano, en el siguiente enlace podrá consultar la matriz única de respuestas a la consulta ciudadana del ICBF https://acortar.link/GTXV9Y	
3	Dirección de Información y Tecnología	14-mar-25	24-mar-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
4	Dirección de Primera Infancia	19-mar-25	29-mar-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
5	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar	3-abr-25	13-abr-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
6	Dirección de Familia y Comunidades	9-abr-25	10-abr-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
7	Subdirección General	28-abr-25	30/04/2025 Ver correo de autorización de modificación del plazo de publicación	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
8	Oficina Asesora Jurídica	29-abr-25	13-may-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
9	Oficina Asesora Jurídica	21-may-25	30-may-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
10	Dirección de Protección	26-may-25	5-jun-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
11	Subdirección General	26-may-25	5-jun-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
12	Dirección de Protección	10-jun-25	20-jun-25	1) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones_guia_acogimiento_familiar-hogares_sustituto.xlsx 2) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones_guia_acogimiento_pard.xlsx 3) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones_guia_acogimiento_transito_a_la_vida_independiente.xlsx 4) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones_manual_tecnico_acogimiento.xlsx	Los ciudadanos no reportaron números de celular.	

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
13	Dirección de Protección	18-jun-25	1-jul-25	https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones.zip	Los ciudadanos no reportaron números de celular.	
14	Subdirección General	27-jun-25	8-jul-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
15	Dirección de Protección	27-jun-25	Dice: 8-07-2025 Debe decir: 11/07/2025 según correo de solicitud de ampliación de plazo.	https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a_observaciones_lineamiento_tecnico_srpa.xlsx	Los ciudadanos no reportaron números de celular.	
16	Sistema Nacional de Bienestar Familiar	4-jul-25	13-jul-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
17	Sistema Nacional de	4-jul-25	13-jul-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
	Bienestar Familiar					o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
18	Dirección de Protección	8-jul-25	18-jul-25	1) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a las_observaciones_manual_tecnico_de las estrategias.xlsx 2) https://www.icbf.gov.co/system/files/matriz_respuestas_a las_observaciones_manual_tecnico_del programa_de_adopcion.xlsx	Los ciudadanos no reportaron números de celular.	
19	Dirección de Primera Infancia	17-jul-25	19-jul-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
20	Subdirección General	17-jul-25	26-jul-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
21	Dirección de Primera Infancia	25-jul-25	3-ago-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
22	Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.	21-ago-25	Dice: 30/08/2025 Debe decir: 24-08-2025, esto en razón a la autorización allegada por la Subdirección General.	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
23	Dirección de Infancia y Dirección de Adolescencia	4-sep-25	06/09/2025 - La solicitud cuenta con la autorización	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
	ciencia y Juventud		de disminución de días de publicación suscrita por la Subdirección General (Ver Anexo).			normativa@icbf.gov.co
24	Oficina Asesora Jurídica	4-sep-25	15-sep-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
25	Subdirección General	4-sep-25	16-sep-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
26	Dirección del SNBF	17-sep-25	27-sep-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
27	Dirección de Familias y Comunidades	18-sep-25	22/09/2025 - La solicitud cuenta con la autorización de disminución de días de publicación suscrita por la Subdirección General (Ver Anexo).	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
28	Subdirección General	19-sep-25	29-sep-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
29	Dirección Financiera	26-sep-25	4-oct-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
30	Dirección de Primera Infancia	2-oct-25	4-oct-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
31	Dirección de Seguroamiento a la Calidad	16-oct-25	26-oct-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
32	Dirección de Protección	20-oct-25	29-oct-25	: https://www.icbf.gov.co/documentos-en-construccion-proteccion https://www.icbf.gov.co/matriz-observaciones-y-respuestaslineamiento-tecnico-direccion-de-proteccion	Los ciudadanos no reportaron números de celular.	
33	Subdirección General	31-oct-25	10-nov-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
34	Dirección Oficina Asesora Jurídica	31-oct-25	10-nov-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
35	Dirección de Protección	10-nov-25	12-nov-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

NÚMERO DE LA PUBLICACIÓN	ÁREA	FECHA DE INICIO DE LA PUBLICACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	MATRIZ DE RESPUESTAS	ENVÍO SMS	ANOTACIÓN CIERRE PUBLICACIÓN
36	Dirección de Contratación	14-nov-25	24-nov-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co
37	Dirección de Familias y Comunidades	14-nov-25	18-nov-25	Pendiente	Pendiente	
38	Oficina de Aseguramiento a la Calidad	25-nov-25	5-dic-25	NO APLICA	NO APLICA	"Al cierre de esta consulta no se recibieron observaciones o comentarios por parte de la ciudadanía al correo consulta normativa@icbf.gov.co

14. Otros logros

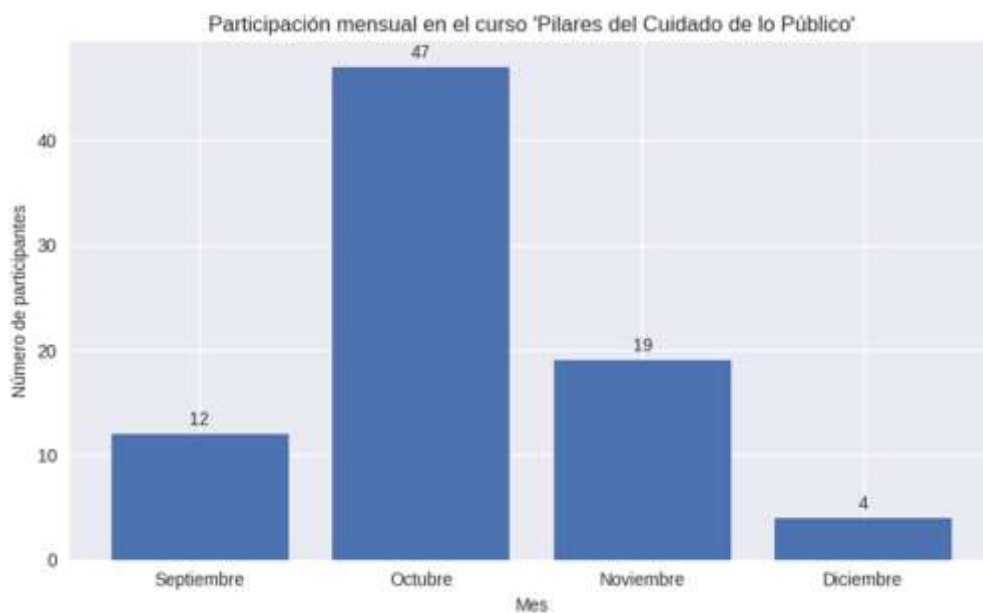
Una vez revisado el avance actual en la implementación de la política de participación ciudadana y el grado de cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, tanto a nivel nacional como regional, se elaboran las siguientes recomendaciones de mejora frente al con miras a fortalecer las acciones de la vigencia 2026:

- **Bienestar Familiar a tu Colegio** es un proceso que corresponde a la actividad N.º 152 del Plan de Participación Ciudadana (PPC) de la Dirección de Servicios y Atención, en el marco de la estrategia de multiplicadores en control social. Su

objetivo es vincular a jóvenes de instituciones educativas públicas y privadas de Bogotá y Cundinamarca, como grupo diferencial, con el fin de identificar necesidades y realizar el diagnóstico de sus requerimientos.

Este proceso se desarrolla en el contexto de la elaboración de anexos adicionales para el módulo de control social, como mecanismo para la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA). La actividad se llevó a cabo mediante un grupo de opinión, en el cual participaron 219 personas.

- Durante la implementación del **Canal Itinerante del Bienestar Familiar** a nivel nacional se llevaron a cabo jornadas en diferentes regiones del país, orientadas a fortalecer los espacios de interacción con la ciudadanía. En este marco, el equipo de Participación Ciudadana participó activamente en 16 jornadas desarrolladas en Bogotá y Fusagasugá, donde se socializó información relacionada con el derecho al control social y los mecanismos disponibles para su ejercicio efectivo. Estas actividades permitieron la vinculación de aproximadamente 1.000 personas, fortaleciendo la apropiación ciudadana y promoviendo una cultura de participación en los procesos institucionales.
- Durante los últimos cuatro meses de 2025, la **Escuela Virtual del ICBF** ofreció el curso “Pilares del Cuidado de lo Público”. Octubre se destacó como el mes más exitoso, con 47 profesionales completando la formación. Bogotá lideró la participación, seguida por Cundinamarca y Risaralda. En contraste, algunas regiones apenas registraron uno o dos participantes, lo que evidencia un interés desigual en el programa. En general, los datos reflejan un inicio prometedor que no logró sostenerse hasta el cierre del año. Cabe resaltar que este fue el primer curso impulsado por la Dirección de Servicios y Atención, orientado a la promoción y a la adquisición de conocimientos básicos sobre control social y participación ciudadana, logrando formar a un total de 82 colaboradores.



15. Retos 2026

Una vez revisado el avance actual en la implementación de la política de participación ciudadana y el grado de cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana, tanto a nivel nacional como regional, se elaboran las siguientes recomendaciones de mejora frente al con miras a fortalecer las acciones de la vigencia 2026:

- Fortalecer la interacción de la política de participación ciudadana en la gestión pública con las demás políticas orientadas a mejorar la relación del ICBF con la ciudadanía y sus grupos de valor: transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y rendición de cuentas; pero también, con políticas transversales como gestión del conocimiento y gestión de la información estadística.
- Promover un mayor número de talleres de multiplicadores en control social.
- Elaborar fichas trimestrales de alertas sobre servicios identificados en el marco de las acciones de promoción de la participación ciudadana y control social; con el fin de notificar a directivos con responsabilidades en la atención de las diferentes modalidades y servicios. Articular estas alertas con la supervisión/monitoreo del servicio cuando corresponda.
- Garantizar la implementación del Indicador PA183 y el nuevo Indicador para la SDG que garantice buenas prácticas en la formulación, implementación y evaluación e actividades de participación ciudadana en el marco del Plan de Participación Ciudadana.
- Diseñar estrategias diferenciales para regionales con bajo desempeño histórico (por ejemplo, incumplimientos recurrentes en PPC, PA-183 o acuerdos de gestión), combinando acompañamiento técnico, seguimiento intensivo y formación situada.
- Cerrar brechas territoriales en participación ciudadana, priorizando zonas rurales, dispersas y con barreras de acceso digital, mediante metodologías presenciales, comunitarias e interculturales.
- Fortalecer capacidades técnicas de los equipos regionales en análisis de información, lectura de alertas y uso estratégico de datos provenientes de encuestas, diarios del cuidado y ejercicios de escucha activa.
- Consolidar el rediseño del Menú Participa asegurando su uso efectivo, actualización permanente y apropiación por parte de la ciudadanía y los equipos territoriales.
- Integrar de manera progresiva herramientas digitales de analítica avanzada, visualización territorial y seguimiento en tiempo real de actividades de participación ciudadana.
- Sistematizar aprendizajes, metodologías y experiencias exitosas en productos de gestión del conocimiento institucional, evitando la pérdida de capacidades entre vigencias.

- Fortalecer la metodología de encuentros de participación con nuevos anexos sugeridos.
- Crear repositorio de materiales (guías, formatos, cápsulas) y evaluaciones rápidas de aprendizaje.
- Lanzar comunidades de práctica por temática y/o región con encuentros periódicos.
- Identificar y difundir experiencias exitosas (fichas de caso) y un banco de herramientas descargables.
- Habilitar un canal de comunicación con la ciudadanía en tiempo real (p. ej., boletín mensual + grupos moderados) para intercambio y convocatorias.
- Definir un modelo de acompañamiento a veedurías, comités y grupos de control social en el marco de la Red de Guardianes del Cuidado: frecuencia mínima, criterios de asignación (por carga territorial/temática), y un 'kit' de acompañamiento (guía de primera sesión, plan de trabajo, bitácora).
- Medir resultados: número de guardianes acompañados, acciones de control social realizadas, tiempos de respuesta, y mejoras reportadas en la prestación del servicio.
- Proteger datos personales y garantizar anonimización en productos de intercambio.
- Ajustar metodologías para NNA y población con discapacidad (material accesible, participación segura, rutas de protección).
- Formalizar documentación asociada con buzón de escucha activa en el marco de la elaboración de diarios del cuidado en servicios de protección.