ANEXO 6. PARTES INTERESADAS DEL ICBF

Con la entrada en vigencia de la nueva versión de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 (numeral 4.1), las organizaciones se encuentran en la necesidad de adaptarse a los nuevos requisitos, entre ellos la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (toda persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad) y la perspectiva del ciclo de vida, que puedan afectar directa o indirectamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

Para determinar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas pertinentes, se realizó de manera conjunta con las Direcciones Regionales, Centros Zonales y Procesos de la Sede de la Dirección General, la recolección de información en el F2.MS.DE Formato Contexto Partes Interesadas. Para el desarrollo de esta actividad, se aplicaron los pasos detallados a continuación:



Grafico 1. Pasos a seguir en la consecución de las partes interesadas

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta la definición de cada una de las siete partes interesadas (colaboradores, aliados estratégicos, comunidad, gobierno, proveedores, sociedad y usuarios) definidas en el MS.DE Manual del Sistema Integrado de Gestión, se presenta a continuación el resultado de las necesidades y las expectativas de cada una de las partes interesadas de acuerdo con cada eje del Sistema Integrado de Gestión del ICBF, así:

PÚBLICA

1. COLABORADORES

1.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Desarrollar las actividades en armonía, ambiente laboral adecuado y libre de contaminación.
- Establecer canales de comunicación claros en la estructura vertical de la entidad.
- Recibir capacitación permanentemente de acuerdo con la gestión, funciones y actividades de cada dependencia y tomando en consideración los cambios organizacionales.
- A partir de la evaluación de la efectividad de las acciones desarrolladas desde capacitación, asegurar que los colaboradores conozcan la pertinencia e importancia de su trabajo y la manera en que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos del Instituto.
- Satisfacer las necesidades de conocimiento para que los colaboradores puedan desarrollar con efectividad los cargos o actividades asignadas mediante el manejo apropiado de los procesos, procedimientos y actividades.
- Participar en todos los programas de bienestar social tanto para los servidores públicos como para sus familias, tales como vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacaciones.
- Recibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función y obtener reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones consagradas en los regímenes generales y especiales.
- Disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales o convencionales vigentes.
- Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.
- Recibir trato cortés de acuerdo con los principios básicos de las relaciones humanas.
- Participar en concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
- Obtener la protección de los derechos derivados del contrato o vínculo laboral y la sanción para quienes los desconozcan o vulneren.
- Preservación del trabajo digno de los colaboradores.
- Defensa integral de los derechos de los trabajadores.
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley.
- Cumplimiento del código de ética y buen gobierno del ICBF.
- Complementar las acciones de atención y prevención que se encuentran por fuera de los objetivos del programa (valor agregado).
- Recibir acompañamiento y asistencia técnica ante la implementación de lineamientos, manuales y guías de las diferentes modalidades y programas ofrecidos por el Instituto.
- Recibir retroalimentación de propuestas, inquietudes y resultados frente al proceso de supervisión y seguimiento a las Entidades Administradoras de Servicios.
- Inducción al puesto de trabajo que le permita al colaborador desarrollar un adecuado desempeño de sus labores.

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Aportar a la adecuada prestación del servicio a partir del cumplimiento de las actividades desarrolladas por cada uno.
- Que el servicio del ICBF se cumpla y que se efectúe con calidad, calidez y transparencia.
- Comunicación efectiva y asertiva, necesaria para el desarrollo de las funciones. Que la información sea oportuna y pertinente siguiente el conducto regular.
- Cumplimiento de los requisitos legales en general y especialmente en los consagrados en el marco del Sistema de empleo público (Ley 999 de 2004), en las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales (Ley 80 de 1993) y en el Decreto 1072 de 2015 en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.
- Beneficio económico: Remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función. Además de estabilidad en el empleo, capacitación e incentivos.
- Acceder a mejores condiciones laborales (ascensos, aumento de ingresos de acuerdo con las políticas del gobierno para las entidades públicas, infraestructura adecuada y beneficios extralegales).
- Continuidad de contratación en cada vigencia y con el mínimo intervalo de suspensión entre estas vigencias.
- Inclusión en la planta de personal con salarios acorde a los perfiles profesionales.
- Proveer atención a los usuarios de manera oportuna e inmediata.
- Cumplir con las funciones y responsabilidades de acuerdo con los lineamientos de los programas del instituto.

1.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES:

- Formar y socializar políticas, procedimientos y documentación del SIGE
- Contar con las herramientas tecnológicas que les permita agilizar su trabajo y que la información registrada a través de las misma sea resguardada bajo los criterios de la seguridad de la información
- Generar capacitaciones en articulación del SNBF, políticas públicas, Políticas de Infancia y adolescencia, contratación, CONPES, normatividad SIGE, Código Único Disciplinario, Régimen Tributario, Ley de Infancia y adolescencia, constitución política, gestión documental, planes de mejora.
- Fortalecer el manejo de aplicativos y herramientas tecnológicas.
- Fortalecer el grado de apropiación efectivo en temas TI, Cultura digital, SGSI e interacción fluida.
- Desconocimiento de los funcionarios frente a los riesgos que pueden afectar los activos de información.
- Requerimientos de tipo técnico-computacional
- Prevenir fuga o perdida de información
- Lograr la apropiación de la normatividad y políticas tics en seguridad de la información por parte de los funcionarios públicos

PÚBLICA

- Resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma sobre todo de nuestros niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Formalizar y socializar políticas, procedimientos y documentación del SGSI
- Fortalecer el acompañamiento frente la implementación del SGSI.
- Socializar consejos sobre seguridad de la información para la protección de los activos de información.
- Preservación del trabajo digno de los trabajadores y contratistas.
- Defensa integral de los derechos de los trabajadores.
- Apoyo interinstitucional con capacitaciones sobre seguridad de la información.

EXPECTATIVAS:

- Comunicación efectiva y asertiva necesaria para el desarrollo de las funciones.
- Remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función.
- Estabilidad en el empleo
- Capacitación e incentivos.
- Enriquecimiento profesional y personal
- Fortalecer en la regional Putumayo la aplicación de las políticas de seguridad de la información establecidas en la resolución 3600 por parte de los contratistas.
- Sensibilizar al personal de la entidad el cumplimiento al acuerdo de confidencialidad.
- Garantizar la seguridad de la información que se gestiona y almacena en los sistemas de información y/o equipos del ICBF.
- Fortalecer los tiempos de respuesta en los servicios de soporte y mantenimiento.
- Obtener respuestas claras y precisas sobre las inquietudes en tecnología
- Fortalecer permanentemente las políticas del SGSI y buenas prácticas en el uso de las tecnologías y los sistemas de información para beneficio de los usuarios.
- Lograr que los empleados públicos apliquen los procedimientos de archivo y custodia, para dar cumplimiento al trámite y almacenamiento de datos.
- Lograr que los funcionarios adopten buenas prácticas que permitan garantizar la confidencialidad, seguridad y acceso a la información.
- Minimizar los riesgos por perdida, o uso indebido de la información cumpliendo con la normatividad vigente establecida por el ICBF.

1.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Lograr que las condiciones de trabajo sean seguras y saludables en el desarrollo de las actividades del ICBF.
- La definición e identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles que puedan afectar la integridad y salud de los Colaboradores
- Mejorar las Condiciones de Trabajo

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Desarrollar e implementar actividades de prevención de lesiones, incidentes, accidentes de trabajo y de enfermedades laborales, así como de promoción y el mantenimiento de las condiciones de salud y de trabajo, con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores en las regionales y centros zonales, con el fin de disminuir los casos de ausentismo.
- Capacitar a los colaboradores con relación a los Planes de Emergencias y Contingencias mediante esquemas prácticos como simulacros y talleres
- Intervenciones psicosociales y ergonómicas.
- Implementar los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo a todos los colaboradores.

1.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Capacitaciones periódicas en temas relacionados con el eje ambiental. Asistencia técnica en temas relacionados con el eje ambiental.
- Que el ICBF promueva la implementación de buenas prácticas ambientales y establezca controles que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por el desarrollo de sus actividades.
- El cumplimiento de la política ambiental y los procedimientos que se derivan de esta.
- Implementación de la gestión ambiental.
- Acompañamiento permanente por parte de un equipo de profesionales que promuevan, promocionen y orienten la implementación de buenas prácticas ambientales y fomenten la cultura ambiental ciudadana.
- Asistencia técnica en temas relacionados con control operacional ambiental.
- Compromiso interno por parte de los colaboradores.
- Para la implementación y mantenimiento del EJE DE GESTION AMBIENTAL, se necesita que los colaboradores participen más activamente en las actividades que se realizan.
- Colaboración en visitas de inspección.
- Participación en simulacros ambientales.
- Trabajar en un ambiente libre de contaminación y asumir los controles a partir de los aspectos ambientales para mitigar los impactos.

EXPECTATIVAS:

- Reforzar los conocimientos en medio ambiente para la aplicación de las buenas prácticas ambientales tanto en el lugar de trabajo como en los hogares.
- Que el ICBF reduzca las afectaciones generadas por el desarrollo de sus actividades.
- Ser autodidactas e innovadores en el tratamiento de temas del medio ambiente y el mantenimiento actualizado de procesos y prácticas ambientales más limpias.

PÚBLICA

- Personal del ICBF capacitado en los diferentes temas del eje ambiental, de tal forma que se implementen las buenas prácticas ambientales.
- Participar activamente en el proceso de intercambio de información y generación de conocimiento ambiental impartido a colaboradores.
- Comunicación efectiva sobre EJE DE GESTION AMBIENTAL.
- Identificar amenazas y peligros relacionados con posibles emergencias ambientales.
- Vinculación a proyectos de buenas prácticas ambientales.

2. ALIADOS ESTRATEGICOS

2.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Asistencia técnica en formulación de las políticas públicas que desarrollen la garantía en materia de primera infancia, infancia, adolescencia y el fortalecimiento a la familia desde las entidades territoriales.
- Responder oportunamente a las entidades que reportan diferentes casos de vulneración de los derechos de los NNA.
- Equipos de referentes por cada nivel de atención que acompañen a las instancias de cooperación y decisión del sistema.
- Políticas públicas diferenciadas y armonizadas con la Ley 1804 de 2016.
- Planes de acción operativos y diferenciados para primera infancia.
- Mejorar la articulación con los aliados para atender de manera conjunta las necesidades de atención de NNA.
- Definición e implementación de proyectos o actividades en beneficio de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Priorizar la continuidad de los representantes de entidades que participan en las instancias del SNBF, con el fin de dinamizar la operación de los comités sectoriales.
- Suscripción de convenios de manera permanente, logrando una articulación efectiva durante la ejecución de cada uno.

EXPECTATIVAS:

- Cubrir los requerimientos de los niños, niñas y adolescentes a través de políticas y planes de acción.
- Resolver inquietudes de la comunidad a través de respuestas directas y por medio de programas Radiales.
- Minimización de problemáticas a través del seguimiento a indicadores y la inclusión de los lineamientos en la búsqueda del cierre de brechas sociales.
- Responder a los agentes del sistema en la prestación del servicio público de bienestar familiar a través del proceso de rendición publica de cuentas en cada nivel de atención del Instituto.
- Dar cubrimiento a todas las necesidades básicas prioritarias de los niños, niñas y adolescentes

PUBLICA

- Evidenciar que los Concejos de política y social y el Sistema nacional de bienestar familiar son reconocidos por la comunidad como aliados y defensores de derechos.
- Que ante la suscripción de contratos y previamente a su inicio, los referentes de los ejes del Sistema de Gestión de Calidad y los colaboradores involucrados brinden apoyo a la contratación socializando y explicando las obligaciones contractuales.
- Lograr que las políticas públicas formuladas e implementadas por los entes territoriales en corresponsabilidad con la familia y la sociedad, incidan de manera efectiva y significativa en la protección integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y el fortalecimiento familiar.
- Fortalecer alianzas con entes comprometidos con la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar, con el fin de aunar recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos que permitan optimizar los servicios y mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria.
- Que los agentes e instancias del SNBF emprendan acciones en distintos planos, con el fin de fortalecer y capacitar a sus integrantes, planear el trabajo anual de la Mesa de Infancia, Adolescencia y Familia, avanzar en los objetivos de la política pública y movilizar o favorecer la participación social.

2.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES:

- Implementar herramientas para el intercambio de conocimiento
- Articulación Interinstitucional
- Cooperación
- Información
- Comunicación

EXPECTATIVAS:

- Fortalecer alianza con organismos comprometidos con la prestación del Servicio Público de la entidad con el fin de aunar recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos que permitan optimizar los servicios y mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria.
- Mantener un nivel de seguridad de la información en toda la entidad
- Promover en la entidad la creación e integración de esquemas de atención de incidentes de seguridad.

2.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Mantener actualizados los Planes de Emergencias
- Preparación y actualización en conocimientos prácticos de los brigadistas para enfrentar situaciones críticas

PÚBLICA

- Participación de los colaboradores expuestos a peligro psicosocial en las actividades de Programa de Vigilancia Epidemiológica
- Apoyar y asesorar en la implementación del Sistema de Gestión, realizando actividades encaminadas a la prevención y promoción de accidentes y enfermedades laborales
- Dar apoyo a las actividades realizadas y programadas para el cumplimiento del plan de trabajo anual
- Socialización de normas y procedimientos necesarios que aseguren el cumplimiento de las cláusulas SIGE, relacionadas con la prevención y protección de todos los trabajadores ante las enfermedades y accidentes a los que se puedan enfrentar en su ámbito laboral

EXPECTATIVAS:

- Fortalecer alianzas con entes comprometidos con la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar con el fin de aunar recursos Humanos, físicos, financieros, tecnológicos que permitan optimizar los servicios y mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria.
- Mantener un ambiente laboral sano y preservación de buenas condiciones de operación.
- Apoyar las actividades de promoción y prevención en Salud, prevención de los peligros identificados y demás actividades que permitan el mantenimiento del sistema.
- Una vez suscritos los contratos y previo al inicio formal de la atención, se capacite y se reciba asistencia técnica por parte del ICBF para cumplir con las cláusulas SIGE aplicables vigentes.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo,

2.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Prestación del servicio de manejo, almacenamiento, transporte y disposición final de residuos peligrosos.
- Responder oportunamente a las entidades que solicitan o requieren información de carácter ambiental.
- Fortalecimiento de la conciencia ambiental a los colaboradores y operadores del ICBF.
- Fortalecer las estrategias para mejorar el aprovechamiento de los residuos sólidos con empresa de servicios públicos.
- Intercambio de material reciclado para el trabajo de materias primas para el aprovechamiento de los mismos.
- Articular trabajos ambientales que logren reducir impactos y fortalecer acciones ambientales (ONG, fundaciones y grupos ambientales).
- Cumplimiento de cláusulas contractuales del SIGE.

PUBLICA

- Aprovechamiento de las sensibilizaciones, capacitaciones y asistencias técnicas por parte de colaboradores y proveedores de servicios y bienes, puesta en práctica de los conocimientos trasmitidos.
- Generar acciones en materia de gestión ambiental y de riesgos orientadas a la conservación del patrimonio hídrico, manejo y disposición adecuada de residuos y la continuidad del negocio para contribuir con la adecuada prestación del servicio.
- Articulación con corporaciones ambientales para participar de las actividades de capacitación, campañas post-consumo, semana ambiental, etc.

EXPECTATIVAS:

- Cumplimiento de la normativa aplicable en cuanto a manejo, almacenamiento, transporte y disposición final de residuos peligrosos.
- Garantizar a los NNA un medio ambiente sano.
- Mediante el Gobierno Departamental y la corporación ambiental, que los mismos establezcan estrategias y definan grupos estratégicos de trabajo que permitan desarrollar manejo adecuado de material reciclado generado de las actividades del ICBF.
- Cubrir o satisfacer las necesidades de la entidad conforme a lo establecido en la normatividad ambiental vigente.
- Participación de las actividades de capacitación, campañas post-consumo, semana ambiental, etc.

3. COMUNIDAD

3.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Trabajo interinstitucional con los líderes comunitarios, en la consecución de recursos y dinamización de procesos con las familias para lograr una garantía de Integral.
- Ampliación de cupos en las modalidades de atención.
- Ser escuchados y orientados con respecto a los lineamientos y directrices establecidas en el marco de los procesos de la entidad.
- Acompañamiento técnico a la comunidad sobre necesidades puntuales de orden social.
- Acompañamiento en temas de adopción o de adolescentes en conflicto con la ley
- Garantizar el acceso de los NNA a los servicios, programas e instituciones.
- Asesoría permanente en sus requerimientos y satisfacción de sus necesidades primarias y de convivencia familiar y grupal.
- Atención de NNA y Familias y Comunidades, especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, insolvencia o vulneración de sus derechos.
- Conocer en que se invierten los recursos del estado en cuanto a nivel social.
- Atención diferencial en los servicios de primera infancia.
- Mejorar la oferta institucional para los niños y niñas de cero a cinco años.
- Inversión de los recursos por parte del ente territorial en su territorio y con calidad

PÚBLICA

- Conformación de veedurías ciudadanas establecida como obligación contractual en los contratos de aporte
- Espacios de discusión, planeación y formación a la comunidad (espacios de formación para padres de Familia en Liderazgo).
- Que se posibiliten, preserven, restituyan y respeten los derechos de los niños, niñas o adolescentes y sus familias.
- Que cuando acudan al ICBF reciban un trato humano digno y un servicio eficiente.
- Que se fortalezca el desarrollo humano para el ejercicio pleno de los derechos de los NNA.
- Trabajo interinstitucional para la articulación con entidades territoriales en la consecución de recursos y la dinamización de procesos con las familias para lograr un apoyo integral.
- Actividades y condiciones que permitan y favorezcan la prestación del servicio (p.e., préstamo de escenarios comunitarios, acompañamiento a los procesos de formación, conformación de redes de apoyo comunitario garantizando la recuperación del estado nutricional de los niños, mujeres gestantes y el mejoramiento en las prácticas de los estilos de vida saludable)

EXPECTATIVAS:

- Prestación oportuna del servicio en términos de calidad y calidez.
- Desarrollo integral de acuerdo con los grupos etarios.
- Fomentar espacios de formación a los niños y una cultura de valores en los padres de familia, que permitan disminuir las problemáticas que afectan estas comunidades.
- Transparencia en la ejecución de los programas, proyectos y recursos.
- Corresponsabilidad y trabajo en equipo con los diferentes actores del SNBF.
- Fortalecimiento de procesos de manera permanente.
- Niños, niñas, adolescentes y familias con necesidades satisfechas.
- Que los servicios que reciben del ICBF, contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios.
- Que el ICBF vele por la garantía de los derechos de los NNA. Que la respuesta de ICBF frente a situaciones de inobservancia, vulneración y amenaza de los NNA sean oportunas.
- Contribuir a la disminución de la desnutrición aguda.
- Articulación para que las redes sean efectivas en la atención a los usuarios y poder dar continuidad a los programas en la Comunidad con nuevos beneficiarios.
- Cumplimiento y satisfacción de expectativas de la comunidad en la ejecución de la oferta institucional.
- Escenarios para la discusión, planeación y formación de la comunidad.
- Conocer todas las iniciativas, programas y servicios ofrecidos por el ICBF y cómo se invierten los recursos del Estado.

PUBLICA

- Articular el SNBF para lograr mejorar las condiciones de vida de la población indígena.

3.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES:

- Fortalecer la seguridad en la información suministrada al ICBF

EXPECTATIVAS:

- Cumplir las políticas de Seguridad de la Información reduciendo las probabilidades de afectación a la información de los beneficiarios del ICBF.

3.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Acompañamiento por parte de un equipo de profesionales, debidamente capacitados y comprometidos.
- Brindar espacios de trabajo seguro a sus profesionales y a la comunidad.

EXPECTATIVAS:

- Brindar una atención oportuna e inmediata, con profesionales en buen estado de salud físico - mental, disponiendo de ambientes de trabajo seguros y confortables.
- Brindar en el momento de una emergencia una respuesta oportuna en la atención y las menores afectaciones posibles trabajando en conjunto con la comunidad.

3.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Que el ICBF en el desarrollo de sus actividades controle y mitigue los impactos ambientales generados.
- Acompañamiento a la comunidad en temas de buenas prácticas ambientales.
- Comunicación e información permanente, clara, veraz y oportuna sobre los aspectos ambientales.
- Cumplimiento de la legislación ambiental en el desarrollo de las actividades que desarrolla el ICBF.
- Desarrollo de programas ambientales que vinculen a la comunidad vecina de las instalaciones de ICBF.
- Prestación de los servicios misionales sin afectación del medio ambiente en la comunidad.

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Implementación de buenas prácticas ambientales y controles que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por las actividades desarrolladas en el ICBF.
- Que el ICBF en sus lineamientos técnicos promueva la educación ambiental en los NNA por parte de sus operadores.
- Despertar interés en la comunidad en la implementación y adopción de buenas prácticas ambientales.
- Protección y cumplimiento del derecho a un ambiente sano.
- Ejecución de los programas, proyectos y recursos con un componente ambiental preponderante.
- Oportunidad de atención y respuesta ante peticiones y requerimientos ambientales.
- Capacitación para el adecuado manejo de residuos.
- Recursos para Implementar programas de Gestión Ambiental.
- Socialización de aspectos e impactos ambientales.
- Solucionar la emergencia ambiental que está afectando a la comunidad.

4. GOBIERNO

4.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Coordinación con la Policía Nacional para el manejo de situaciones de rescate de NNA en peligro y acompañamiento policial para la constatación de denuncias, desalojos, entre otros.
- Desde el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses se requiere coordinación para la prestación de servicios médico-legales que sean solicitados por los Defensores de Familia.
- Desde la Fiscalía General de la Nación se requiere coordinación de acciones para investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.
- Desde la Registraduría Nacional del Estado Civil se requiere coordinación de acciones para restablecer en los NNA el derecho a la identidad.
- Desde la Procuraduría General de la Nación se requiere velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales: preventiva, intervención y disciplinaria.
- Desde la Defensoría del Pueblo se requiere coordinar acciones con el ICBF para prevenir y restablecer los derechos de los NNA. En ese orden de ideas la Defensoría del Pueblo coordina acciones con el ICBF para prevenir y restablecer los derechos de los NNA.
- Desde el SENA se requiere coordinación de acciones para organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación técnica y tecnológica integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales para menores vinculados a un PARD.

PÚBLICA

- Acompañamiento para la implementación de la Ruta Integral de Atenciones Ley 1804 de 2016, en la operación de los Consejos de Política Social y en la implementación de la Ruta Integral de Atenciones.
- Promover las políticas públicas.
- Actualización de bases de datos con el fin de focalizar correctamente la población objeto. La articulación con el SNBF hace parte de las obligaciones y compromisos como parte de la focalización y atención a las familias y comunidades
- Realización de comités y reuniones de seguimiento y verificación a los compromisos que se establezcan entre las entidades en cuanto a la articulación necesaria para la atención de la población.
- Asistencia técnica y acompañamiento por parte del ICBF para el desarrollo de los programas.
- Capacitaciones técnicas por parte del ICBF.
- Contar con espacios técnicos para la toma de decisiones.
- Generar planes de mejoramiento a partir de los hallazgos generados en las auditorias apuntando con ello la mejora continua.
- Comunicación efectiva con los entes del SNBF para coordinar las ayudas generadas por los procesos de reparación de víctimas.
- Que se cumpla la activación de la ruta de atención de la desnutrición establecida en la Resolución 5406 de 2015.
- Asegurar la adecuada gestión y articulación de las necesidades relevantes que tienen las organizaciones gubernamentales y municipales en beneficio de la niñez, la adolescencia y la familia.
- Que el ICBF atienda todos los requerimientos e inquietudes de las diferentes entidades relacionadas con el cuidado y protección de la niñez y la familia.
- Recibir y constatar las denuncias por inobservancia o vulneración de los derechos de los NNA y sus familias.
- Realizar acompañamiento técnico en la construcción de herramientas de gestión pública.
- Que el ICBF participe como ente mediador en la defensa de los derechos de los NNA ante las instancias gubernamentales.
- Que el ICBF realice la verificación de las vigencias anteriores en la oportunidad y cumplimiento de los pagos.
- Concertar campañas (comunicación) conjuntas de sensibilización frente a problemáticas de la niñez y la familia.
- Acompañamiento, capacitación y asistencia técnica, para la implementación de los programas diseñados por el ICBF como ente rector y articulador del Sistema.
- Que el ICBF defina líneas de política, estándares de monitoreo y seguimiento técnico, en apoyo de las demás entidades responsables de los derechos para que cumplan con las obligaciones que les corresponden.

EXPECTATIVAS:

- Aportar a la construcción de un entorno de convivencia pacífica basada en reparación de víctimas, la recuperación de territorios y las comunidades afectadas por la violencia,

PÚBLICA

garantizando integración ciudadana y territorial, confianza y mejoramiento de gobernabilidad para la consecución de la paz.

- Responder a los agentes del sistema en la prestación del servicio público de bienestar familiar a través del proceso de rendición publica de cuentas regional.
- Comunicación efectiva y asertiva con los diferentes entes gubernamentales(DPS, Policía Nacional, El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, La Fiscalía General de la Nación, El SENA, la Registradora Nacional del Estado Civil, Procuraduría General de la Nación) y entre los Auditores y Servidores Públicos del ICBF.
- Cumplimiento de requisitos legales por parte del Instituto.
- Definición y desarrollo de convenios de cooperación para la garantía y protección de los Derechos de los NNA.
- Garantizar las 8 atenciones prioritarias de la ley 1804 de 2017 e implementación del sistema de seguimiento a niños.
- Mejorar la infraestructura y dotación de los programas de Primera Infancia.
- Oportunidad en el desarrollo de los programas del ICBF que han sido coordinados con los entes territoriales.
- Ampliación en la cobertura de Hogares de paso en los municipios del área de influencia.
- Comunicación efectiva y asertiva: con el fin de garantizar la no vulneración de los derechos de los NNA e involucrarlos en los diferentes programas del ICBF.
- La Policía Nacional considera necesaria la intervención del ICBF para lograr un país equitativo y en paz, garante y respetuoso de los derechos humanos, afianzando la convivencia y seguridad a través del control del delito, la educación ciudadana, prevención, mediación y articulación institucional e interinstitucional.
- El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses considera clave la coordinación con el ICBF para garantizar el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos y generar de esta manera confianza en la ciudadanía.
- La Fiscalía General de la Nación considera clave la coordinación con el ICBF para recibir las denuncias, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.
- El SENA considera clave la coordinación con el ICBF para fortalecer los procesos de formación integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
- El DPS busca trabajar integralmente en la formulación y ejecución de políticas sociales, además de realizar la coordinación de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Centro de Memoria Histórica.
- El ente territorial tiene como expectativa permanente que el ICBF logre la atención en un 100% de las problemáticas.
- A través de las diferentes modalidades del ICBF se pueden atender las familias con el fin de mejorar los vínculos afectivos y de esta manera prevenir la violencia intrafamiliar y la discriminación cultural en comunidades étnicas.
- Mejoramiento continuo y prestación de servicios con calidad y transparencia

PÚBLICA

- Acompañamiento permanente en los temas concernientes a la niñez, la adolescencia y sus familias en la defensa de sus derechos, demostrando en especial al ente territorial que el ICBF es el principal aliado estratégico.
- Llegar a la población con información clara y precisa sobre el acceso a
- Implementación de estrategias que garanticen los derechos de la población.

4.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES:

- Generar informes de los incidentes de seguridad presentados en la entidad
- Brindar información acerca de la ejecución de los planes, servicios, ejes temáticos, marco estratégico de TI y GEL
- Garantizar que la información entre el ICBF y La Fiscalía General de la Nación sea veraz oportuna y con los acuerdos de confidencialidad necesarios
- Solicitar acompañamiento por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la implementación del SGSI en las regionales.
- Brindar capacitaciones de riesgos con el fin de corregir de forma oportuna y pertinente los riesgos desconocidos por el ICBF.
- Desconocimiento por parte de los funcionarios frente a los peligros de los ciberataques.
- Establecer la ruta de denuncia para los crímenes cibernéticos.
- Compartir los Incidentes de Seguridad Informática detectados por el grupo de respuestas de la Policía Nacional.
- Brindar información sobre la ejecución de los planes, servicios, ejes temáticos, marco estratégico de TI y GEL.
- Brindar charlas y acompañamiento en temas de delitos informáticos
- Dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos establecidos para la certificación en ISO 27001:2013.

EXPECTATIVAS:

- Acompañamiento en el análisis de la infraestructura con el fin de identificar vulnerabilidades en la implementación del SGSI.
- Fortalecer los canales de comunicación con la Policía Nacional para que el ICBF se mantenga informado de los distintos ataques cibernéticos y se actúe a tiempo para mitigar los riesgos.
- Fortalecer la comunicación de tal forma que sea efectiva y asertiva entre La Fiscalía General de la Nación y el ICBF para recibir las denuncias, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes.
- Articulación eficiente entre el ICBF y entidades, con el fin de intercambiar información que permita la prestación efectiva de los servicios.
- Garantizar las condiciones necesarias para el aseguramiento de la plataforma tecnológica.
- Entregar periódicamente información acerca de la ejecución del componente de Seguridad y privacidad de la información de acuerdo a la estrategia GEL.
- Sensibilizar sobre la importancia de los activos de información.
- Aplicar los controles de seguridad establecidos para la mitigación de los riesgos en cuanto a los procesos.

PUBLICA

- Garantizar la protección de la información de la ciudadanía a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información implementado a nivel nacional
- Suministrar evidencias digitales a la DIJIN, para el análisis forense por parte de este organismo.

4.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Participación por parte de las entidades del Estado para abordar la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los colaboradores.
- Seguimiento, vigilancia y control del cumplimiento legal por parte de la entidad
- Reportar la información en los plazos establecidos para la formulación, implementación y desarrollo del SG SST.
- Implementar y documentar los requerimientos normativos regulados por el Ministerio del Trabajo.
- Entrega de información requerida en cuanto a colaboradores afiliados al SGSS, Riesgos laborales, Investigación de Accidentes de Trabajo, actas de reunión del COPASST.

EXPECTATIVAS:

- Fortalecer el Sistema de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control del Sector Trabajo.
- Cumplimiento de la normativa aplicable en cuanto al sistema de riesgos laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo
- Documentar e implementar todos los requerimientos normativos regulados por el Ministerio del trabajo.
- Disponer de la información requerida de forma inmediata una vez se le solicite a la entidad.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros en el lugar de trabajo.

4.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- En caso de presentarse una emergencia en alguno de los departamentos, el ICBF debe estar alerta a actuar articuladamente para la atención de la misma.
- Solicitud de permisos y licencias ambientales para la realización de intervenciones del paisaje, entre otras actividades necesarias para el funcionamiento de la sede que puedan afectar el medio ambiente.
- Implementación por parte del ICBF de la norma ambiental, logrando así una adecuada gestión ambiental.
- Actualizar e intercambiar conocimientos.

PÚBLICA

- Conservar y aplicar y/o implementar el nivel de información suministrada por los colegas o miembros estratégicos en la corporación ambiental.
- Desarrollar actividades ambientales en el entorno laboral y aplicar estrategias aprendidas.
- Desarrollar estrategias que permitan asociar actividades productivas con actividades ambientales que permitan reducir la generación de materiales que impacten en el entorno ambiental y afecten el sistema ya que impactan en el mismo.
- Obtener información sobre gestores autorizados que cuenten con licencia ambiental para la disposición final de residuos peligrosos, además de consultar protocolos y políticas con el propósito de que las actividades desarrolladas en el ICBF estén acordes a lo establecido en la normatividad ambiental vigente.
- Solicitud de capacitaciones y apoyo en campañas ambientales, con el propósito de fortalecer los conocimientos y conciencia ambiental de los colaboradores del ICBF.

EXPECTATIVAS:

- Participación en reuniones y comités de aprobación de los planes de emergencia.
- Cumplimiento de la normatividad en beneficio de los colaboradores y usuarios.
- Atención oportuna e inmediata a los requerimientos de índole ambiental, conforme al procedimiento establecido para trámite de permisos ambientales del ICBF.
- Que se generen oportunidades para la creación de alianzas estratégicas.
- Que las acciones adelantadas dentro de la institución en el orden ambiental logren vincular sus avances con los propósitos del ente gubernamental y en esta medida, se de a conocer el significado e importancia de las actividades.
- Atención oportuna y eficaz a los requerimientos que realice el ICBF a entidades ambientales del gobierno.
- Tener un representante del ICBF en las mesas de trabajo de los Concejos Departamentales, Distritales y Municipales para la Gestión del Riesgo.
- Realizar articulación interinstitucional que permitan generar acciones en materia de capacitación orientadas a temas relacionados con la prestación del servicio, temas ambientales, etc.

5. PROVEEDORES

5.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Necesidades en cuanto a capacitación en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.
- Necesidades para los programas de protección y primera infancia en cuanto a inclusión de recursos en la canasta para la ejecución de actividades relacionadas con el SIGE.
- Asistencia técnica y acompañamiento por parte del ICBF para el desarrollo de los programas.
- Realización de espacios de tipo Comité Técnico para la toma de decisiones.

PÚBLICA

- Recibir del ICBF la retroalimentación respectiva de acuerdo a los resultados de la supervisión.
- Recibir oportunamente pagos pactados por la prestación de servicios misionales.
- Acompañamiento a la ejecución de los programas y certificaciones de pago por parte de los CZ y del área técnica y financiera.
- Brindar atención con calidez, oportunidad y transparencia, garantizando el Restablecimiento de Derechos.
- Supervisión oportuna en la ejecución de los contratos.
- Socialización para tratar temas con relación a las obligaciones contractuales.
- Condiciones claras que faciliten la ejecución del servicio contratado, como son: pagos, buen ambiente laboral e igualmente brindando espacios de formación y sensibilización en temas de interés, para que los operadores conozcan la pertinencia e importancia de su trabajo y cómo se contribuye en el logro de los objetivos.
- Cumplimiento de los recursos financieros para llevar a cabo las actividades encaminadas a fortalecimiento de la imagen institucional.
- Que los sistemas de información y aplicativos se encuentren en correcto funcionamiento para poder realizar el trámite de sus pagos
- Verificación de requisitos y soportes para otorgar o renovar licencias de funcionamiento.
- Asistencia técnica por parte de los colaboradores del ICBF para el cumplimiento del objeto contractual.
- Acompañamiento permanente por parte del ICBF para el buen funcionamiento de las diferentes modalidades
- Desarrollo de comités de seguimiento para validar con el ICBF la calidad de los servicios.
- Claridad en cuanto a metodologías de evaluación.

EXPECTATIVAS:

- Adición de recursos al rubro para los programas de protección y primera infancia.
- Mayor acompañamiento por parte de los Referentes de Calidad, Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplimiento por parte de las EAS con lo establecido en los Lineamientos Técnicos y Manuales Operativos de las modalidades asociadas a los contratos suscritos entre el ICBF y las mismas.
- Evaluación objetiva cuando se realiza el ejercicio de Supervisión de los servicios y su retroalimentación para el mejoramiento continuo.
- Beneficio Económico y Pago oportuno por el servicio prestado y que los acuerdos pactados se mantengan y cumplan.
- Asistencia técnica permanente en las diferentes modalidades de atención que ofrece el ICBF
- Incrementar los recursos para la realización de Asistencia técnica.
- Que el ICBF promueva condiciones óptimas para la ejecución del objetivo contractual con cada operador.
- El cumplimiento de las recomendaciones, sugerencias que se dan de acuerdo a las auditorías realizadas.

PÚBLICA

- Que los insumos en la implementación de los lineamientos y manuales operativos de cada modalidad sean entregados a tiempo con el fin de que en el momento de modificar algunos procedimientos se puedan socializar antes de la atención a las familias beneficiarias.
- No concurrencia en los servicios. Que los niños acudan diariamente a los servicios y que los padres de familia tengan una buena percepción del servicio prestado.
- Acompañamiento para el restablecimiento y garantía de derechos de NNA.
- Asistencia técnica con respecto a la línea técnica establecida para cada modalidad y normatividad.
- Pago oportuno y remisión de cupos y egresos de manera oportuna por parte de las defensorías de familia.
- Mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en los Municipios, Departamentos y en todo el territorio nacional.

5.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES:

- Brindar asistencia técnica al operador de soporte sobre las políticas de seguridad de la información del Instituto en materia tecnológica y de seguridad de la información.
- Brindar sensibilizaciones en materia de política de seguridad y procedimiento para la entrada y salida de elementos tecnológicos.
- Brindar capacitaciones técnicas, administrativa, financiera, legalización de aportes, manual de Supervisión, Sistema de información Contractual -SITCO-; Manejo de Presupuesto y normas elementales de contabilidad; Registro de Proponentes, manejo de CUENTAME y demás aplicativos inherentes al manejo y administración de los programas.
- Realizar acompañamiento frente al cumplimiento de las clausulas establecidas en los contratos para administrar la información de los usuarios e ICBF que sean acordes a los niveles de confidencialidad de la información.
- Garantizar la continuidad del negocio en base a la Red LAN y la disponibilidad de la información manejada en el ICBF y sus diferentes lugares de acción.
- Sensibilizar y culturizar a nuestros proveedores para proteger toda la cadena de la información que maneja el ICBF.

EXPECTATIVAS:

- Conocer a profundidad sobre la aplicabilidad de las políticas de seguridad de la información del ICBF
- Prestación cualificada de servicios y cumplimiento eficiente de obligaciones contractuales
- Que las EAS implementen y cumplan lo establecido las cláusulas del SIGE en especial las que estipula el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

PÚBLICA

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se intercambia entre el ICBF y los operadores durante el cumplimiento de las obligaciones contractuales de estos últimos.
- Minimizar los riesgos por perdida, o uso indebido de la información cumpliendo con la normatividad vigente establecida por el ICBF.
- Los contratistas cumplan con las obligaciones establecidas en el contrato, de acuerdo con los estándares y políticas de la institución.
- Mayor compromiso por parte de todos los proveedores garantizando el buen uso de la información del ICBF.

5.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Capacitación, seguimiento, acompañamiento en la implementación de los temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Asistencia técnica en cláusulas contractuales de SST, que permita el cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- Claridad por parte del ICBF hacia los proveedores con el fin de identificar correctamente los peligros de seguridad a los que están expuestos y sus obligaciones frente al sistema de seguridad y salud en el trabajo.

EXPECTATIVAS:

- Cumplimiento de la normativa legal vigente.
- Prestación cualificada de servicios y cumplimiento eficiente de obligaciones contractuales.
- Recibir asesoría y apoyo para la elección de actividades, y actualización de procedimientos.
- Capacitación a los integrantes del COPASST, comité de convivencia laboral y brigadistas.
- Capacitar y dar asistencia técnica a los operadores para cumplir con las obligaciones contractuales, una vez suscritos los contratos.

5.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Capacitaciones periódicas en temas relacionados con el eje ambiental.
- Asistencia técnica en temas relacionados con el eje ambiental.
- Asistencia técnica y acompañamiento por parte del ICBF para cumplir con lo descrito en el contrato y supervisión oportuna en la ejecución de este.
- Brindar sensibilización en materia de aspectos e impactos ambientales significativos en el contexto ambiental.

PÚBLICA

- Elaborar Informes técnicos que den cumplimiento a la normatividad con los aspectos ambientales relacionados con las actividades adelantadas en el lavado de tanques y monitoreo de calidad de agua junto con los controles ambientales.

EXPECTATIVAS:

- Adquirir competencias y responsabilidades en el cuidado del medio ambiente para la aplicación de las buenas prácticas ambientales con los usuarios y colaboradores de los programas.
- Que el ICBF capacite y brinde asistencia técnica a los operadores para cumplir con las obligaciones contractuales ambientales, una vez suscritos los contratos.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos ambientales dentro del contexto institucional en cumplimiento de la política ambiental y conservación del medio ambiente.
- En cuanto a proveedores de actividades de fumigación: presentar y establecer alternativas para el aprovechamiento del material resultante de las sustancias químicas que genere alternativas de uso y en esta medida, presente su compromiso ambiental como empresa con la Institución.
- Lavado de tanques: Que se realice mantenimiento a los residuos resultantes del lavado y que sean aprovechados por el proveedor y se realice monitoreo y controles periódicos de calidad del agua.
- Manejo de zonas verdes: en el proceso de limpieza de áreas verdes. Realizar el aprovechamiento de este material mediante técnicas amigables con el medio ambiente como compostaje.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales del eje ambiental.

6. SOCIEDAD

6.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES:

- Seguimiento a la garantía de los 44 derechos que garanticen el desarrollo integral.
- Cubrir necesidades de corte psicológico en cada área de la sociedad (individual, social, educativo, etc.).
- Garantizar los accesos de los NNA a los servicios, programas e instituciones que ofrece el ICBF.
- Asesoría permanente para la resolución de sus requerimientos y satisfacción de sus necesidades primarias y de convivencia familiar y grupal.
- Prestación del servicio a través de las diferentes modalidades establecidas en el instituto.
- Que se posibiliten, preserven, restituyan y respeten los derechos de los NNA y de su familia, que se han vulnerado o estén amenazados.
- Que cuando acudan al ICBF reciban un trato humano digno y un servicio eficiente.

PUBLICA

EXPECTATIVAS:

- Implementación y ejecución de políticas públicas, inversión de gasto público social, minimización de problemáticas a través del seguimiento a indicadores y la inclusión de los lineamientos en la búsqueda del cierre de brechas sociales.
- Responder a los agentes del sistema en la prestación del servicio público de bienestar familiar a través de la Rendición de Cuentas
- Promover una buena convivencia en la sociedad
- Atención oportuna e inmediata con calidad y calidez
- Cumplimiento de lineamientos conforme están establecidos y designación de los recursos para su ejecución.
- Cumplir con la visión de la institución. Adicionalmente, la promoción de una buena convivencia en la sociedad.
- Oportunidad de atención y respuesta.
- Niños, niñas, adolescentes y familias con necesidades satisfechas.

6.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES

- Garantizar la protección de los datos personales a los usuarios que acceden a los servicios del ICBF

6.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Divulgar información referente a los peligros presentes en las instalaciones, rutas y planos de evacuación y puntos de encuentro, entre otros.

EXPECTATIVAS:

- Brindar ambientes de trabajo confortables, y zonas de información de interés general.

6.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Diseñar estrategias innovadoras que generen cultura ambiental.
- Actuar frente a las necesidades insatisfechas respecto de los derechos de los NNA de la sociedad del Departamento garantizando un ambiente sano.
- cubrir necesidades en temas de sensibilización en materia ambiental en cada área de la sociedad.

PUBLICA

EXPECTATIVAS:

- Las expectativas con la sociedad es cumplir con la visión de la institución, adicionalmente que la niñez y adolescencia de la región, además promover buenas prácticas ambientales en la sociedad.
- Oportunidad de atención y respuesta ante peticiones y requerimientos ambientales.

7. USUARIOS

7.1. EJE DE GESTION DE CALIDAD

NECESIDADES

- Atención oportuna e inmediata para verificación y restablecimiento de derechos vulnerados, amenazados o inobservados.
- Suministro de alimentos con altos niveles nutricionales de buen sabor.
- Fortalecer los proyectos de vida y entornos protectores de los NNA, prevenir reclutamiento ilícito, trabajo infantil, embarazo adolescente, consumo de sustancias psicoactivas y violencia juvenil, sexual y escolar.
- Atención Integral con calidad en los programas prestados por el ICBF.
- Atención oportuna e inmediata, especialmente, cuando dentro del grupo de interés se puede ver afectada la salud.
- Prestación de un servicio eficaz en cuanto a la oportunidad, integralidad, confiabilidad, calidez y calidad en los programas de promoción, prevención y protección.
- Fortalecer el proceso de atención de los operadores.
- Lograr la implementación de los lineamientos al 100%.
- Que el servicio de primera infancia llegue a lugares dispersos en el área rural.
- Que los niños y niñas reciban una alimentación adecuada, de acuerdo con la modalidad de atención
- Restablecimiento de los derechos de manera integral y con el concurso de las instituciones que hacen parte del SNBF.
- La inclusión social de los jóvenes y el fortalecimiento de su proyecto de vida.
- Restauración del tejido social.
- Continuar el proceso de atención integral a la primera infancia con atención diferencial.
- Que los embarazos en adolescentes del departamento continúen disminuyendo producto de haber orientado hacia un proyecto de vida
- Que las herramientas brindadas por la institución redunden en el respeto, la tolerancia y la paz.
- Que se evidencie el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- Atención diferencial étnicos, de género y de discapacidad
- Posicionamiento a nivel territorial y departamental de la oferta de servicios que presta el ICBF.
- Vinculación efectiva de la población vulnerable a los programas del ICBF
- Acompañamiento del grupo interdisciplinario de defensoría que orienten en las atenciones que deben recibir.

PUBLICA

- Ser escuchados y orientados.
- Recibir respuesta y atención oportuna.
- Recibir atención con calidad y calidez.
- Infraestructura adecuada.
- Garantizar el acceso con calidad a la educación inicial, de los niños y niñas de la primera infancia en el marco de la Estrategia de Cero a Siempre.
- Ejecutar en coordinación con las EAS y Entidades del SNBF acciones orientadas a promover la garantía de los derechos de los NNA, prevenir su vulneración y gestionar la activación de las rutas de restablecimiento, a partir del empoderamiento de los NNA como sujetos de derechos y la promoción de la corresponsabilidad con la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral; fomentando los factores de protección para los NNA tanto en la familia, como en la comunidad.
- Ejecutar en coordinación con las EAS y Entidades del SNBF acciones que activen en las familias capacidades y habilidades que fortalezcan sus vínculos de cuidado mutuo, la concordia entre géneros y la convivencia armónica, mediante la implementación de procesos de aprendizaje–educación, facilitación, apoyo terapéutico y consolidación de redes que contribuyan en el desarrollo de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural, para la protección integral de los NNA y sus familias.
- Abordaje y atención a la desnutrición aguda o prevención del riesgo de desnutrición aguda.
- Protección de los NNA cuando se les ha vulnerado los derechos.
- Fortalecimiento a las familias para desarrollo de sus capacidades individuales y familiares.
- Garantizar el servicio de educación inicial a niños menores de 5 años y hasta los 6 años en el grado de transición donde exista este servicio, en medio institucional, en el marco de la atención integral y de diversidad a través de acciones pedagógicas y de cuidado calificado, así como la realización de gestiones para promover los derechos de salud, protección y participación que permitan favorecer el desarrollo integral en la Primera Infancia.
- Formular y desarrollar acciones integrales para reducir el embarazo en la adolescencia y contribuir a la promoción de los derechos sexuales y reproductivos de niños, niñas y adolescentes.
- Brindar atención a familias con NNA con discapacidad mediante acciones de aprendizaje-educación, de facilitación y de gestión de redes que promuevan procesos de desarrollo familiar e inclusión social.
- Un efectivo restablecimiento de derechos a NNA que han sido vulnerados y amenazados o inobservados, teniendo en cuenta las medidas de restablecimientos consagradas en la ley 1098 del 2006 y en instrumentos internacionales ratificados por Colombia.
- Garantizar atención integral a los adolescentes en conflicto con la ley para la resocialización de los mismos, mediante un enfoque de derechos, restaurativo y diferencial.
- Contribuir al desarrollo integral de los niños en los primeros 1.000 días de vida, a través de acciones de alimentación y nutrición enmarcadas en su entorno familiar, para favorecer el desarrollo de sus capacidades y el disfrute de sus derechos.

PÚBLICA

- Fortalecimiento de la familia para el desarrollo de sus capacidades individuales y familiares.
- Atención de las necesidades básicas de nutrición, salud, protección y desarrollo individual y social de los niños de los estratos sociales más bajos.
- Acompañamiento en la construcción de los proyectos de vida de los adolescentes y fortalecer la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado.
- Ampliar las opciones y oportunidades de las familias con el fin de mejorar su calidad de vida, a través de herramientas para la autogestión y el cuidado mutuo.
- Restablecer los Derechos de los NNA que han sido vulnerados.
- Ampliación de cobertura en todos los programas.
- Acompañamiento permanente a los operadores a los programas promoción y prevención.
- Fortalecimiento del plan de asistencia técnica a cada operador, de acuerdo con sus necesidades.
- Apoyo a de gestión de redes que promuevan el desarrollo familiar y la inclusión social.
- Fortalecimiento familiar y comunitario de los grupos étnicos a través de acciones que recuperen y afiancen sus valores culturales.
- Acompañamiento familiar y fortalecimiento de los vínculos afectivos de las madres gestantes lactantes, estimulación temprana de los niños.
- Brindar una atención alterna a la jornada escolar a los NNA para promover la garantía de los derechos, prevenir su vulneración y gestionar la activación de las rutas de restablecimiento, a partir del empoderamiento de los mismos como sujetos de derechos y la promoción de la corresponsabilidad con la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral.
- Realizar con los NNA la acogida, el cuidado y la atención requerida durante su permanencia en la modalidad de ubicación inicial, con el fin de que la autoridad administrativa desarrolle las acciones pertinentes que le permitan determinar la medida de restablecimiento de derechos más conveniente para ellos, en función del interés superior.
- Ubicación provisional de los NNA en proceso de restablecimiento de derechos previa verificación de derechos.
- Promover los Derechos de la infancia y la adolescencia, la prevención de las vulneraciones y la construcción de entornos protectores a través de la implementación de la estrategia en los diferentes departamentos.
- La promoción de derechos y la prevención de vulneraciones en el marco de un enfoque integral para la población objetivo del ICBF.
- Confidencialidad y tratamiento de datos personales de acuerdo con lo definido por la Ley.
- Desde Hogar Comunitario de Bienestar Tradicional, se requiere la atención, el cuidado, la protección, la salud, la nutrición y el desarrollo psicosocial que se brinda a través de las madres comunitarias, quienes atienden en su vivienda un promedio de 13 niños de su entorno, durante 200 días al año, en jornadas de 8 horas o en media jornada.
- Desde la Modalidad Desarrollo Infantil en Medio Familiar, son necesarias acciones pedagógicas a niños en primera infancia y acciones educativas

dirigidas a las familias, acompañamiento y fortalecimiento de los miembros de la familia y cuidadores para potenciar el desarrollo integral de los niños.

- Desde CDI, se requiere adelantar acciones en los diferentes componentes de la atención que favorezcan la integralidad, el desarrollo infantil y propicien la vivencia de múltiples experiencias y relaciones. Además, debe caracterizarse por ser un Centro abierto a la comunidad, que se reconoce dentro de un contexto social y valora la particularidad del mismo, le aporta desde su manera de entender la sociedad y la atención de los niños y niñas en primera infancia.
- Desde Generaciones con Bienestar, se requiere la construcción de la paz a través del arte, la cultura, la participación y el deporte, ejecutando acciones de prevención frente a problemáticas como trabajo infantil mediante el apoyo al desarrollo de los proyectos de vida de los NNA participantes y la identificación y fortalecimiento de sus habilidades; el consumo de sustancias psicoactivas a partir de la promoción del buen uso del tiempo libre y del autocuidado; el embarazo adolescente mediante la promoción de derechos sexuales y reproductivos; violencia juvenil, sexual y escolar a partir de la promoción de la ciudadanía, la convivencia y la solución pacífica de conflictos y el reclutamiento ilícito mediante la identificación de factores de riesgo presentes en el contexto en el que se encuentran los participantes y las rutas de prevención institucional que pueden amparar en momentos en que la amenaza sea más fuerte y directa.
- Desde la Estrategia Construyendo juntos entornos protectores, se requiere de un espacio de formación para padres, madres, cuidadores y docentes en busca de desarrollar acciones de prevención y promoción de derechos establecidos para los NNA y sus familias, desde la consolidación y el fortalecimiento de entornos protectores.
- Desde Territorios Étnicos con Bienestar, se requiere atención a familias de comunidades étnicas en procesos de fortalecimiento de la dinámica familiar y apoyo a la recuperación sociocultural de las comunidades, que potencien sus capacidades para reafirmar su identidad cultural, sus dinámicas familiares y comunitarias y su autosuficiencia alimentaria.
- Desde CRN, es necesaria la recuperación de los niños menores de 5 años con desnutrición aguda, con la participación activa de la familia y la comunidad y la articulación de las Instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, generar procesos educativos en alimentación y nutrición con las familias de las niñas y niños beneficiarios, promover la transformación de factores de riesgo asociados a la desnutrición en las familias mediante acciones educativas y de acompañamiento.
- Desde la estrategia 1000 días para cambiar el mundo, es necesario el acompañamiento permanente por parte de un equipo de profesionales que orienten en las atenciones que debe recibir un niño menor de 2 años, abordaje y atención a la desnutrición aguda o prevención del riesgo de desnutrición aguda, necesidad de brindar atención integral a niños menores de dos años, desde la gestación.

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Atención oportuna e inmediata para verificación y restablecimiento de derechos vulnerados, amenazados o inobservados.
- Suministro de alimentos con altos niveles nutricionales de buen sabor.
- Fortalecer los proyectos de vida y entornos protectores de los NNA, prevenir reclutamiento ilícito, trabajo infantil, embarazo adolescente, consumo de sustancias psicoactivas y violencia juvenil, sexual y escolar.
- Atención Integral con calidad en los programas prestados por el ICBF.
- Atención oportuna e inmediata, especialmente, cuando dentro del grupo de interés se puede ver afectada la salud.
- Prestación de un servicio eficaz en cuanto a la oportunidad, integralidad, confiabilidad, calidez y calidad en los programas de promoción, prevención y protección.
- Fortalecer el proceso de atención de los operadores.
- Lograr la implementación de los lineamientos al 100%.
- Que el servicio de primera infancia llegue a lugares dispersos en el área rural.
- Que los niños y niñas reciban una alimentación adecuada, de acuerdo con la modalidad de atención
- Restablecimiento de los derechos de manera integral y con el concurso de las instituciones que hacen parte del SNBF.
- La inclusión social de los jóvenes y el fortalecimiento de su proyecto de vida.
- Restauración del tejido social.
- Continuar el proceso de atención integral a la primera infancia con atención diferencial.
- Que los embarazos en adolescentes del departamento continúen disminuyendo producto de haber orientado hacia un proyecto de vida
- Que las herramientas brindadas por la institución redunden en el respeto, la tolerancia y la paz.
- Que se evidencie el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- Atención diferencial étnicos, de género y de discapacidad
- Posicionamiento a nivel territorial y departamental de la oferta de servicios que presta el ICBF.
- Vinculación efectiva de la población vulnerable a los programas del ICBF

7.2. EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

NECESIDADES

- Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de los niños, niñas, adolescentes y familia que se encuentran registrados en las aplicaciones del ICBF.
- Realizar campañas de sensibilización en lo referente al uso de la tecnología por parte de los menores y cuidadores frente a la seguridad informática que deben conocer y aplicar menores, padres, madres de familia y acudientes.

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Garantizar que la información suministrada sea confidencial, integra y esté disponible cuando se requiera, para que las decisiones administrativas que toman los defensores de Familia les garantice el restablecimiento de los Derechos
- Socializar a los usuarios los programas del ICBF las políticas de seguridad, los riesgos y ventajas del uso de las TI por parte de los menores.
- Garantizar que los usuarios de los programas del ICBF, estén familiarizados con las políticas de seguridad de la información, los riesgos y las ventajas del uso de las TI por parte de los menores.

7.3. EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NECESIDADES:

- Conocer los peligros a los que están expuestos y salidas de emergencias del ICBF.
- Acompañamiento por parte de un equipo de profesionales, debidamente capacitados y comprometidos.
- Brindar espacios de trabajo seguro a sus profesionales y por ende a los usuarios.

EXPECTATIVAS:

- Brindar una atención oportuna e inmediata, con profesionales en buen estado de salud físico - mental, disponiendo de ambientes de trabajo seguros y confortables.
- Garantizar adecuadas condiciones de infraestructura que garanticen seguridad al visitante.
- Minimizar los riesgos de accidentabilidad y situaciones de emergencia de los NNA y sus familias atendidas en las diferentes modalidades.

7.4. EJE DE GESTION AMBIENTAL

NECESIDADES:

- Formulación Plan de saneamiento.
- Promover buenas prácticas ambientales, mediante actividades de aprendizaje y capacitación.
- Disponer de sistemas de agua y energía en buen funcionamiento.
- Garantizar la disponibilidad de recipientes que faciliten la clasificación de residuos.
- Contar con gestores ambientales autorizados, que contribuyan al cumplimiento en el manejo y disposición final de residuos.
- Cumplimiento por parte de los operadores contratados para la atención de los usuarios en las diferentes modalidades en la aplicación de las buenas prácticas ambientales.

PÚBLICA

EXPECTATIVAS:

- Que el ICBF proporcione elementos para el manejo adecuado de residuos sólidos y recursos que busquen disminuir los impactos ambientales generados por sus actividades.
- Prevención de condiciones de insalubridad y contaminación del entorno.
- Propiciar áreas limpias, saludables y seguras.
- Participación activa, cultura ambiental y cumplimiento con el Sistema de Gestión Ambiental, por parte de los usuarios, para aportar en la preservación y cuidado del medio ambiente.
- Mediante la implementación de prácticas ambientales se establece la satisfacción del beneficiario cuidando de esta manera la prevalencia de la salud física y mental de los menores y sus familias. De esta manera, se extiende el cumplimiento de los requisitos legales vigentes hasta los beneficiarios de las diferentes modalidades.
- Cultura ambiental y uso racional de recursos.

Como insumo complementario a los pasos realizados para la definición de las partes interesadas de la entidad, se realizó un análisis de las diferentes evaluaciones de las partes interesadas hacia el ICBF, las cuales facilitan la medición de la percepción de estas hacia el quehacer de la misma. Se presentan a continuación, las evaluaciones que se realizan por cada una de ellas:

PÚBLICA

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
COLABORADORES	1. Medición de Clima Laboral: Apunta al desarrollo de estrategias para mejorar el bienestar de los colaboradores y hacer del ICBF el mejor lugar para trabajar. Se desarrolla a partir de preguntas que permiten conocer las percepciones y sentimientos respecto al entorno laboral, con el fin de orientar la labor de la Dirección de Gestión Humana (DGH) en el mejoramiento continuo del bienestar de los colaboradores. La realización de la encuesta y los resultados arrojados por el diligenciamiento de la misma son de carácter confidencial. 2. Los sindicatos realizan sesiones de trabajo en las que se presentan pliegos de peticiones al instituto, las cuales se consolidan en acuerdos y cuentan con responsables y fechas de ejecución. Luego de establecidos, en mesas permanentes de seguimiento se realiza la evaluación de cumplimiento de estos acuerdos. 3. Encuesta diagnóstico de necesidades: Se realiza la encuesta por parte de los colaboradores con el fin de implementar estrategias que fortalezcan y mejoren el plan de bienestar social para la siguiente vigencia, a partir de la percepción de lo realizado en la vigencia anterior. 4. PIC (Plan Institucional de Capacitación): El Plan se encuentra conformado por los siguientes instrumentos de evaluación: - Formato Encuesta de Satisfacción - Programas de Formación: Evalúa el conocimiento previo del tema, evaluación de los capacitadores, contenido y balance general del programa de formación. - Formato Evaluación de Eficacia: Se aplica cuando el evento de capacitación pertenece al componente de competencia HACER y cumple con una duración igual o mayor a 6 horas. - Formato Instrumento para Medir el Impacto de la Capacitación: La medición de impacto se aplica a las capacitaciones solicitadas por los servidores a partir de una necesidad justificada de conformidad con la dependencia. - Formato de Seguimiento Plan Institucional de Capacitación – PIC: De acuerdo con los reportes consolidados se retroalimenta a las regionales y dependencias de la Sede de la Dirección General sobre las actividades desarrolladas y la base de servidores capacitados y no capacitados para la priorización de estos en las actividades a realizar.

PÚBLICA

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
ALIADOS ESTRATÉGICOS	Desde la Oficina de Cooperación y Convenios, se realiza seguimiento a la entrega de donaciones de acuerdo con lo estipulado. El instituto es un intermediario más no un ejecutor. Sin embargo, se está adelantado desde la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y la Oficina de Cooperación y Convenios, la definición de un formato de evaluación que permita conocer la satisfacción de los aliados ante el desarrollo del convenio con el ICBF.
COMUNIDAD	1. En los espacios de las ferias de servicio, el ICBF ha hecho presencia con encuestas de percepción a personas mayores de 18 años. La Dirección de Servicios y Atención es la dependencia encargada de la tabulación de la información. Adicionalmente, se realizan encuestas en los Puntos y Kioscos Vive Digital. 2. Formato de monitoreo al cumplimiento de compromisos en las Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas definido por la Entidad, el cual se encuentra liderado por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación. La información relacionada se encuentra en la página web del instituto- apartado de transparencia. 3. Estudio de percepción según grupos etarios (incluido en la Estrategia de Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF): Es un capítulo en el cual se pretende conocer la opinión ciudadana frente a la imagen institucional del ICBF y la calidad de los programas y servicios prestados por este. La estrategia es liderada por la Dirección de Servicios y Atención. 4. Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea, se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente. Al finalizar la interacción en la línea, se da paso a una encuesta de satisfacción para que se califique la atención del servicio prestado. De igual manera, si se requiere presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los NNA, se puede realizar a través de la esta línea o por cualquiera de los canales de atención. 5. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: Según lo estipulado en esta guía, mediante todos los canales de atención que tiene la entidad, se pueden recibir las PQRDS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales sin importar el medio de recepción, deben ser tramitadas y resueltas de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente.

PÚBLICA

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
GOBIERNO	1. SIRECI (Sistema de Rendición de Cuentas e Informes): Su objetivo es la elaboración de planes de mejoramiento, producto de los informes de auditoría por parte de la Contraloría General de la República. 2. Presidencia de la República: - DNP (Dirección Nacional de Planeación): Cuenta con una plataforma llamada SINERGIA en la cual se cargan 25 indicadores del tablero de control. Se realizan reportes cuantitativos (según periodicidad del indicador) y cualitativos (mensualmente). - DNP y DPS (Departamento de Prosperidad Social): Muestran la gestión de 4 indicadores del Plan Nacional de Desarrollo al Presidente mediante el Tablero de Control de Inclusión Social y Reconciliación. La medición de estos indicadores se basa en los hitos planteados por la Entidad para cada uno de estos. - Alta Consejería para las Regiones: Surgen compromisos que adquiere el Presidente en cada una de estas regiones, realizando solicitudes de avance y cumplimiento de los mismos. La medición cuenta con un ranking de cumplimiento. - Seguimiento a CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) cada 6 meses. Se realiza seguimiento a las acciones en lo que se refiere al avance técnico y financiero, en el cual se realizan dos filtros. Uno por parte del DPS y luego por parte del DNP a través del equipo de seguimiento correspondiente a cada sector. - La Presidencia de la República realiza diferentes solicitudes al Instituto de manera frecuente, por lo cual estas se van gestionando por demanda. 3. DNP: - DEPP (Dirección de Evaluación de Políticas Públicas): Orienta y ejecuta las labores de evaluación de resultados e impactos de las políticas, programas y proyectos prioritarios del gobierno a través de la operación del Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública - SINERGIA. Su desempeño procura orientar la gestión pública hacia el logro de resultados en torno a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, mediante la recolección, producción y difusión de información oportuna, confiable y pertinente. - MGA (Metodología General para la identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública): Herramienta informática de acceso vía internet que ayuda de forma esquemática y modular en los procesos de identificación, preparación, evaluación y programación de los proyectos de inversión pública. Tiene como fin principal registrar y presentar la formulación y estructuración de estos proyectos para gestión ante los entes nacionales y territoriales. - SPI (Seguimiento a los Proyectos de Inversión): Instrumento de control social a los recursos de inversión del Gobierno Central del nivel nacional, creado mediante Decreto 3286 de 2004. Permite consultar a funcionarios públicos y a la ciudadanía en general, en ambiente gráfico en Internet, información de seguimiento a los proyectos de inversión de la Nación. 4. DPS: Comité Sectorial de Ejecución Presupuestal, que mide la ejecución presupuestal y las metas de la Entidad. 5. FURAG (Formulario Único de Reportes de Avances a la Gestión): Los resultados e informes por sector de FURAG 2016 de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, se encuentran publicados en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). La valoración se obtiene del diligenciamiento del

	FURAG (herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales). - Ministerio de Hacienda y Crédito Público: El Portal de Trasparencia Económica, es el mayor sistema de información en línea para seguir paso a paso la ejecución presupuestal del Estado, con el que se busca democratizar la información, que los colombianos estén informados sobre la administración del Estado, incentivar la cultura de transparencia en este y en la sociedad, así como fomentar la fiscalización por parte de la ciudadanía a los recursos públicos. 6. SNBF (Sistema Nacional de Bienestar Familiar): Las entidades trabajan en mesas o comités que los agrupan por temas u objetivos comunes. Algunas de las instancias (espacios de articulación y coordinación de prioridades de política pública en infancia, adolescencia y familia) son: el Consejo de Política Social, la Mesa de Infancia, Adolescencia y Familia, el Comité de Erradicación del Trabajo Infantil, la Mesa o Comité de Primera Infancia. En otros temas, se encuentran los consejos municipales y/o locales de juventud y los consejos territoriales de discapacidad, entre otros. Las instancias se encargan de la planeación, seguimiento y evaluación que se deben adelantar con el fin de ordenar la estructura, el funcionamiento y la articulación del SNBF, en el ámbito nacional, departamental y municipal/distrital. Este componente comprende, además, el diseño e implementación de planes de acción del SNBF en los órdenes nacional y territorial. Destina los recursos para la política y realiza seguimiento a la garantía de derechos de la infancia y la adolescencia en el territorio. 7. Comité Institucional de Desarrollo Administrativo: Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente. El monitoreo, control y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión se adelantará a través del Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno del Departamento Nacional de Planeación, el cual contiene la información de seguimiento a los indicadores de Gobierno definidos por los diferentes sectores y del Modelo Estándar de Control Interno - MECI - o el que lo remplace, el cual proporciona mecanismos e instrumentos de control para la verificación y evaluación de la estrategia y la gestión de las entidades.
PARTE INTERESADA	**EVALUACIÓN HACIA EL ICBF**
PROVEEDORES	Desde la Modalidad Familiar de Primera Infancia, se está adelantando una prueba piloto que permita que los proveedores evalúen la relación presentada durante la ejecución del contrato. En esta evaluación, se pretenden determinar oportunidades y debilidades en el servicio a partir de las condiciones brindadas por el ICBF.

PUBLICA

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
SOCIEDAD	1. Línea de atención de presuntos actos de corrupción: Promueve el control social ciudadano facilitando canales de comunicación que permitan poner en conocimiento del ICBF, de una manera confiable y segura, presuntos actos de corrupción que afecten el bienestar o el buen uso de los recursos de los NNA. La Entidad cuenta con un procedimiento interno para la atención de presuntos actos de corrupción, que establece claramente la ruta para gestionar estas denuncias, un equipo de profesionales dedicados de forma exclusiva a la recepción y gestión de la información y una política de seguridad de la información y de tratamiento de datos personales, con el fin de que la sociedad sea una "Aliada fundamental" en la lucha contra la corrupción. 2. En el Portal del Instituto, en la pestaña Normatividad y Transparencia, se encuentra el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el cual los ciudadanos pueden conocer información relacionada con la Entidad y que debe ser de conocimiento público, a partir de lo siguiente: - Presupuesto. - Contratación. - Plan Anticorrupción. - Rendición de Cuentas. - Participación Ciudadana. - Instrumentos de Gestión de Información Pública. 3. Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente. Al finalizar la interacción en la línea, se da paso a una encuesta de satisfacción para que se califique la atención del servicio prestado. De igual manera, si se requiere presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los NNA, se puede realizar a través de esta línea o por cualquiera de los canales de atención. 4. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: Según lo estipulado en esta guía, mediante todos los canales de atención que tiene la entidad, se pueden recibir las PQRDS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales sin importar el medio de recepción, deben ser tramitadas y resueltas de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente.

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
USUARIOS	1. Medición de la Satisfacción del Cliente Externo de los Programas y Servicios del ICBF: La estrategia se lidera desde la Dirección de Servicios y Atención, mediante la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los NNA, familias beneficiarias y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio, con el fin de que cada una de las sedes en los diferentes niveles, defina planes de mejora que permitan lograr la calidad y calidez en la prestación del servicio. 2. La Dirección de Protección cuenta con los formatos Encuesta de Satisfacción para Familias Adoptantes Extranjeras (en Español, Inglés, Francés, Italiano y Alemán), los cuales son aplicados por familias adoptantes y forman parte del Procedimiento Medición de la Satisfacción del Ciudadano/Cliente del Proceso de Relación con el Ciudadano. 3. Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente. Al finalizar la interacción en la línea, se da paso a una encuesta de satisfacción para que se califique la atención del servicio prestado. De igual manera, si se requiere presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los NNA, se puede realizar a través de esta línea o por cualquiera de los canales de atención. 4. PQRDS: - Buzón de sugerencias: Todos los puntos de atención presencial del ICBF cuentan con un buzón de sugerencias en un lugar visible y de fácil acceso, para que los usuarios puedan realizar cualquier tipo de sugerencia en forma escrita, según lo indicado en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. - Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: Según lo estipulado en esta guía, mediante todos los canales de atención que tiene la entidad, se pueden recibir las PQRDS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales sin importar el medio de recepción, deben ser tramitadas y resueltas de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente.

PÚBLICA