

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 1 de 39

ANEXO 6. PARTES INTERESADAS DEL ICBF

Como parte de la mejora continua de los sistemas Integrados de Gestión en las organizaciones se encuentra la necesidad de adaptarse a los nuevos requisitos, entre ellos se encuentra 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- ISO 9000:2015) y la perspectiva del ciclo de vida, que puedan afectar directa o indirectamente el desempeño del Sistema.

Es debido a este nuevo requisito, que se han sido definidas las siguientes partes interesadas para el instituto:

Parte interesada	Definición
<i>Usuarios</i>	Niños, niñas, adolescentes (definidos según el artículo 3 de la Ley 1098 de noviembre 8 de 2006) y sus familias nacionales o extranjeros que solicitan y/o acceden al Servicio Público de Bienestar Familiar. Entendiéndose como usuario a quien es beneficiario de los programas del ICBF.
<i>Gobierno</i>	Ramas del Poder Público (Ejecutiva, Judicial, y Legislativa), la Organización Electoral, Órganos de Carácter Especial y los organismos que se encuentren en alguno de los dos subgrupos establecidos por el ICBF, conformado por: Junta Directiva del ICBF (Entidades que según lo establecido en la Ley 7 de 1979 artículo 24 la integran) y por los Órganos de Control (Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República).
<i>Colaboradores</i>	Son colaboradores del ICBF quienes conforme a lo establecido en el Decreto 1848 de 1969 artículos 1 y 2 estén vinculados a la Entidad, está compuesto por los siguientes subgrupos: Empleados públicos: Personas naturales vinculadas a la administración pública por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad – Contratistas: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del ICBF mediante

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 2 de 39

	contrato de prestación de servicios – Sindicatos: Sindicato de Trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – SINTRABIENESTAR – y Sindicato de Defensores de Familia – SIDEFAM.
<i>Proveedores</i>	Es proveedor toda persona natural, jurídica u organización que tiene un vínculo contractual con el ICBF, para suministrar bienes, obras o servicios, el ICBF a través de dichos vínculos contractuales cumple con los objetivos y metas trazados en sus proyectos misionales y en sus proyectos de funcionamiento, se establecen los siguientes subgrupos: Operadores del ICBF (para la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar) y Otros proveedores de bienes, obras, servicios (relacionados con el funcionamiento de la Entidad).
<i>Aliados Estratégicos</i>	Entidades públicas o privadas mediante las cuales el ICBF a través de la firma de convenios y/o el relacionamiento continuo busca aunar esfuerzos para el logro de objetivos comunes, se establecen los siguientes subgrupos: Cooperante (es cooperante del ICBF toda Entidad - Empresas y/o Fundaciones Empresariales y/u Organismos Nacionales o Internacionales, Academia, etc. – con la cual se tienen convenios vigentes o sin liquidar) - Entidades de Apoyo (Entidades públicas o privadas con las que no se ha firmado convenio, pero la interacción es tan frecuente que son estratégicas para el desarrollo de la misión institucional) - Entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar (aquellas Entidades con ánimo o sin ánimo de lucro que no son operadores del ICBF pero que ejercen actividades relacionadas con el Servicio Público de Bienestar Familiar) y Agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, SNBF (definidos en el Decreto 0936 de 2013 artículo 7)
<i>Comunidad</i>	La comunidad, como grupo de interés del ICBF, son los ciudadanos que habitan las zonas de influencia directa de la Entidad y que están interesados en el cumplimiento misional de la misma.
<i>Sociedad</i>	Formas de organización de la ciudadanía que tengan interés o relación con el cumplimiento misional del ICBF.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 3 de 39

ANTECEDENTES:

Al interior del instituto, el trabajo realizado desde la identificación de las partes interesadas, así como sus necesidades, expectativas y evaluación hacia el ICBF ha sido adelantado en dos fases:

La primera fase comenzó en el mes de junio del año 2017 donde se llevó a cabo el levantamiento de la información, teniendo como propósito determinar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas. Para esto, se realizó de manera conjunta con las Direcciones Regionales, Centros Zonales y Procesos de la Sede de la Dirección General la recolección de información mediante el F2.MS.DE Formato Contexto Partes Interesadas. Para el desarrollo de esta actividad, se aplicaron los pasos detallados a continuación:

- Divulgación y socialización a las regionales de la metodología para la recolección de la información
- Elaboración de las matrices por parte de las direcciones regionales junto sus centros zonales y los procesos de la sede
- Revisión de la información por cada uno de los enlaces de los ejes en la Subdirección de Mejoramiento Organizacional
- Análisis y publicación del documento en su primera versión.

La segunda fase comenzó en el mes de noviembre de 2018 con la necesidad de actualizar la información recolectada en la primera fase para la vigencia 2019, donde los pasos aplicados fueron los siguientes:

Se procedió a realizar validación de la información recolectada previamente mediante un archivo en Excel, relacionando las necesidades y expectativas que se mantienen, así como las propuestas de inclusión. Esta metodología fue enviada a las 33 regionales (con sus centros zonales) y a los 16 procesos de la Sede de la Dirección General el día 21 de noviembre de 2018. Los resultados arrojados para las 7 partes interesadas definidas fueron:

- ✓ 208 necesidades validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ✓ 170 expectativas validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ✓ 113 necesidades nuevas entre los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ✓ 49 expectativas nuevas entre los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 4 de 39

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta la definición de cada una de las siete partes interesadas, se presenta a continuación el resultado de las necesidades y las expectativas de cada una de acuerdo con cada eje del Sistema Integrado de Gestión del ICBF, así:

EJE DE GESTION DE CALIDAD

De acuerdo con la validación realizada a Nivel Nacional, Regional y Zonal de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del ICBF se resalta como resultado del análisis los siguientes aspectos:

- Se evidenció que las necesidades y expectativas de los colaboradores se encuentran priorizadas sobre las demás. Lo anterior se puede explicar teniendo en cuenta que el talento humano es uno de los principales componentes para la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Es importante seguir promoviendo las necesidades y expectativas de los usuarios, teniendo en cuenta que, aunque están identificadas y se cumplen, deben priorizarse con respecto a los cambios del contexto y en especial de la plataforma estratégica de la entidad.
- En cuanto a las partes interesadas Comunidad y Sociedad, se evidencia que en la evaluación se identificaron como relevantes la Protección y Promoción de los derechos de los Niños, Niñas, Adolescentes- NNA y Familias, sin embargo, es importante reflejar mayor claridad en la identificación de las necesidades y expectativas, con respecto a la definición y el rol que cumplen ambas partes interesadas en el cumplimiento de los objetivos del ICBF.

A continuación, se muestra la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los tres niveles de la organización de acuerdo con su relevancia:

1. USUARIOS

NECESIDADES:

- Atención oportuna e inmediata para verificación y restablecimiento de derechos vulnerados, amenazados o inobservados, de manera integral y con la participación de las instituciones que hacen parte del SNBF, en coordinación con las EAS, 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

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 5 de 39

integral; fomentando los factores de protección para los NNA tanto en la familia, como en la comunidad.

- 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.
- Contribuir al desarrollo integral de los niños 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 y atención a la desnutrición aguda o prevención del riesgo de desnutrición aguda.
- 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.
- 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.
- Mejorar la calidad y la pertinencia de los servicios de acompañamiento, apoyo nutricional, orientación y/o información, de forma que sea posible prevenir y controlar los factores de riesgo para la madre y el niño o la niña.
- Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de atención integral y no integrales de la primera infancia.
- Mejorar la calidad y la pertinencia de programas para la prevención de la amenaza o vulneración, y la promoción de los derechos a partir de las iniciativas de empoderamiento, participación efectiva en las decisiones que los involucran y de desarrollo de sus capacidades y talentos.
- Mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad del sistema de protección, incluyendo el fortalecimiento familiar, que permita garantizar el restablecimiento de los derechos.
- Prevenir el reingreso y promover la desinstitucionalización de las niñas, niños y adolescentes. Así como la sostenibilidad de la garantía efectiva de sus derechos.
- Mejorar la calidad de los servicios de fortalecimiento, orientación y/o información para la prevención de riesgos y la garantía de los derechos y reconocimiento de la diversidad de las familias que habitan el territorio nacional.

EXPECTATIVAS:

- Mejorar las condiciones de vida de la niñez y la familia, en los Municipios, Departamentos y en todo el Territorio Nacional.
- Posicionamiento a nivel territorial y departamental de la oferta de servicios que presta el ICBF.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 6 de 39

- Atención oportuna e inmediata para verificación y restablecimiento de derechos vulnerados, amenazados o inobservados.
- Atención oportuna e inmediata, especialmente, cuando dentro del grupo de interés se puede ver afectada la salud.
- Que las herramientas brindadas por la institución redunden en el respeto, la tolerancia y la paz.

2. GOBIERNO

NECESIDADES:

- 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.
- Atención de NNA y Familias y Comunidades, especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, insolvencia o vulneración de sus derechos.
- Garantizar el acceso de los NNA a los servicios, programas e instituciones.
- 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.
- 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.
- Fortalecer los niveles de gestión para superar barreras institucionales en la garantía de derechos; la coordinación interinstitucional bajo un marco claro de competencias: la disponibilidad suficiente y pertinente de oferta de servicios que aporten al desarrollo y protección integral de niñas, niños y adolescentes; y la gestión del conocimiento para mejorar la efectividad de las intervenciones frente a la garantía de derechos
- Robustecer las herramientas de formación, acompañamiento, orientación técnica y los mecanismos de coordinación intersectorial para mejorar la efectividad de las intervenciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

EXPECTATIVAS:

- Responder a los agentes del sistema en la prestación del servicio público de Bienestar Familiar a través del proceso de rendición pública de cuentas regional.
- Evaluación objetiva cuando se realiza el ejercicio de Supervisión de los servicios y su retroalimentación para el mejoramiento continuo.
- La inclusión social de los jóvenes y el fortalecimiento de su proyecto de vida.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 7 de 39

- Lograr la implementación de los lineamientos al 100%.
- Posicionamiento a nivel territorial y departamental de la oferta de servicios que presta el ICBF.

3. COLABORADORES

NECESIDADES:

- Inducción al puesto de trabajo que le permita al colaborador desarrollar un adecuado desempeño de sus labores.
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la Ley.
- Obtener la protección de los derechos derivados del contrato o vínculo laboral y la sanción para quienes los desconozcan o vulneren Recibir acompañamiento y asistencia técnica ante la implementación de lineamientos, manuales y guías de las diferentes modalidades y programas ofrecidos por el Instituto.
- Preservación del trabajo digno de los colaboradores.
- Afianzar la capacidad institucional para mejorar el clima organizacional y fortalecer la gestión humana en el ICBF.

EXPECTATIVAS:

- Estabilidad laboral e incentivos por la labor realizada.
- 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.
- Que los servicios que reciben del ICBF contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios.
- Que los sistemas de información y aplicativos se encuentren en correcto funcionamiento para poder realizar el trámite de sus pagos.
- Cumplir con la visión de la institución.

4. PROVEEDORES

NECESIDADES:

- Mejorar la articulación con los aliados para atender de manera conjunta las necesidades de atención de NNA.
- Que se posibiliten, preserven, restituyan y respeten los derechos de los NNA y de su familia, que se han vulnerado o estén amenazados.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 8 de 39

- Velar por la garantía de los derechos de los NNA en situaciones de inobservancia, vulneración y amenaza.
- 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.
- 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.
- Ser más eficientes en la articulación institucional para la operación de servicios y en la planeación y gestión de procedimientos técnicos, financieros, administrativos y tecnológicos para la correcta operación de las modalidades.

EXPECTATIVAS:

- Planes de acción operativos y diferenciados para primera infancia.
- 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.
- 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.
- Contribuir a la disminución de la desnutrición aguda.
- Crear escenarios para la discusión, planeación y formación de la comunidad.
- Desarrollo de comités de seguimiento para validar con el ICBF la calidad de los servicios.

5. ALIADOS ESTRATEGICOS

NECESIDADES:

- Ampliación de cobertura en todos los programas tanto en cupos como en atención hacia lugares dispersos en el área rural.
- 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.
- Fortalecimiento familiar y comunitario de los grupos étnicos a través de acciones que recuperen y afiancen sus valores culturales y fortalecimiento de los vínculos afectivos de las madres gestantes lactantes, estimulación temprana de los niños.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 9 de 39

- 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.
- Niños, niñas, adolescentes y familias con necesidades satisfechas.
- Ampliar los mecanismos de vinculación, gestión, coordinación intersectorial y gestión del conocimiento para mejorar la efectividad de las intervenciones frente a la garantía de derechos de las niñas, niños y adolescentes.

EXPECTATIVAS:

- Reconocer a los Concejos de política social y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar como aliados y defensores de derechos.
- Lograr una comunicación efectiva y asertiva para el cumplimiento de los objetivos trazados por la Entidad.
- Que se evidencie el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos que aplique a la Entidad.
- Manejar información oportuna y pertinente para la ejecución de actividades.
- 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.

6. COMUNIDAD

NECESIDADES:

- 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.
- Que se posibiliten, preserven, restituyan y respeten los derechos de los niños, niñas o adolescentes y sus familias.
- Que se fortalezca el desarrollo humano para el ejercicio pleno de los derechos de los NNA.
- Acompañamiento, capacitación y asistencia técnica, para la implementación de los programas diseñados por el ICBF como ente rector y articulador del Sistema.
- 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.
- Aumentar la cobertura de los servicios, particularmente para la población vulnerable e incrementar las herramientas, contenidos e información que fomenten

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 10 de 39

el desarrollo y la protección integral de manera generalizada en todo el territorio nacional.

EXPECTATIVAS:

- 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.
- Transparencia en la ejecución de los programas, proyectos y recursos.
- 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, garantizando integración ciudadana y territorial, confianza y mejoramiento de gobernabilidad para la consecución de la paz.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos por parte del Instituto.
- Desarrollo de comités de seguimiento para validar con el ICBF la calidad de los servicios.

7. SOCIEDAD

NECESIDADES:

- Niños, niñas, adolescentes y familias con necesidades satisfechas y protegidos integralmente.
- Adolescentes no reincidentes en conflictos con la Ley.
- Rendición de cuentas públicas.
- Ejecutar acciones transparentes y objetivas orientadas a resultados que promuevan la garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes

EXPECTATIVAS:

- Que los niños acudan diariamente a los servicios y que los padres de familia tengan una buena percepción del servicio prestado.
- Promover una buena convivencia en la sociedad.
- Adición de recursos al rubro para los programas de protección y primera infancia.
- Ampliación en la cobertura de Hogares de paso en los Municipios del área de influencia.
- Restauración del tejido social.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 11 de 39

EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Desde el Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo se tiene un enfoque en la gestión de peligros y riesgos, con el fin de realizar una contribución efectiva a las partes interesadas. Dentro de los elementos internos y externos del contexto que se vienen trabajado y han sido identificados por estas partes se resaltan: reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales diagnosticadas, implementación de planes de emergencias y contingencias mediante la dotación de extintores, botiquines, camillas a nivel nacional, capacitación y entrenamiento de brigadas de emergencia, participación de los representantes de los trabajadores en mesas de seguimiento con la Aseguradora de Riesgos Laborales, realización de jornadas de promoción y prevención con las Entidad Promotora de Salud-EPS, divulgación de los avances de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a través de la rendición de cuentas que se realiza mensualmente.

Dentro de las expectativas identificadas para el fortalecimiento del eje, se encuentran la corrección y eliminación de condiciones inseguras en las sedes del ICBF, para lo cual la Dirección de Gestión Humana ha efectuado mesas de trabajo con la Dirección Administrativa con el objetivo de que se cuantifiquen los costos y se genere un plan de acción para la intervención de las mismas, teniendo en cuenta la implementación de controles de acuerdo con la identificación de peligros y valoración de riesgos dentro de los procesos y actividades del ICBF.

Otros de los aspectos que desde el Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo se han identificado dentro de las expectativas y que se proponen fomentar mediante un plan de acción para los próximos cuatro años se encuentran: cultura del cuidado en cada uno de los colaboradores, fortalecimiento de pausas activas y desarrollo de actividades de prevención y promoción en el ICBF, alianzas estratégicas con entidades que permitan aunar recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos para obtener un impacto sobre la salud y seguridad de los colaboradores, disminución de los accidentes de trabajo a través de la determinación de controles eficaces, contar con infraestructura que brinde condiciones seguras y de inclusión para personas con discapacidad, fortalecimiento a la dotación de Elementos de Protección Personal - EPP de los servidores públicos de acuerdo con el cargo, migración a la norma ISO 45001 y el fortalecimiento a la participación de colaboradores en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo. En este sentido, para el año 2019 la Dirección de Gestión Humana ha generado un plan de acción como parte de su planeación estratégica que permite fortalecer el equipo de trabajo de los profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que sus programas de Medicina Preventiva y Programa de Vigilancia Epidemiológica del Peligro

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 12 de 39

Psicosocial, al igual que los procesos contractuales para la adquisición de elementos ergonómicos y de emergencia.

A continuación, se muestra la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los tres niveles de la organización de acuerdo con su relevancia:

1. USUARIOS

NECESIDADES:

- Contar con espacios que brinden condiciones de Seguridad y Salud en Trabajo en el ICBF.
- Divulgación de peligros a los cuales se encuentra expuesto dentro de las instalaciones del ICBF.

EXPECTATIVAS:

- Contar con infraestructura que brinde condiciones seguras y de inclusión para personas con discapacidad.

2. GOBIERNO

NECESIDADES:

- Reporte e investigación de accidentes de trabajo (graves o muertes) y enfermedades laborales diagnosticadas.
- Seguimiento y control del cumplimiento legal por parte de la entidad.

EXPECTATIVAS:

- Articulación con entes de vigilancia, inspección y control con el fin de fortalecer el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3. COLABORADORES

NECESIDADES:

- Contar con condiciones de Seguridad y Salud en Trabajo en el desarrollo de los procesos del ICBF.
- Realización de rendición de cuentas donde se presente el desempeño del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 13 de 39

- Recibir capacitación en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo con alcance a brigadistas, COPASST y Comités de Convivencia Laboral-CCL.

EXPECTATIVAS:

- Gestionar el reconocimiento e incentivos a los integrantes de las brigadas de emergencia y COPASST. Motivando así a los colaboradores para que conformen los grupos de apoyo del SGSST.
- Fortalecer los programas de promoción y promoción y atención de la salud mental al interior del ICBF.
- Gestionar la práctica de exámenes médicos ocupacionales paraclínicos a los colaboradores. Los cuales ayudan a la detección temprana de las alteraciones de la salud, durante el seguimiento periódico.
- Migración a la norma ISO 45001 las treinta y tres 33 Regionales y Sede de la Dirección General del ICBF.

4. PROVEEDORES

NECESIDADES:

- Orientación para el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo

EXPECTATIVAS:

- Asistencia técnica a operadores y contratistas con relación a las obligaciones contractuales eje de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplimiento de los requisitos legales en general y en especial lo relacionado con el Decreto 1072 de 2015.

5. ALIADOS ESTRATEGICOS

NECESIDADES:

- Participación de colaboradores en las jornadas de promoción y prevención desarrolladas con las Entidad Promotora de Salud-EPS.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 14 de 39

EXPECTATIVAS:

- Articulación para el desarrollo de actividades de promoción y prevención de acuerdo con los diagnósticos de salud del ICBF.
- Fomentar la cultura del cuidado en cada uno de los colaboradores, a través del fortalecimiento de pausas activas y desarrollo de actividades de prevención y promoción en el ICBF.

6. COMUNIDAD

NECESIDADES:

- Información acerca de situaciones de emergencia que puedan afectar la seguridad del ICBF y puedan afectar el entorno.

EXPECTATIVAS:

- Implementación de planes de ayuda mutua que permitan la articulación del ICBF con la comunidad.

7. SOCIEDAD

NECESIDADES:

- Realización de rendición de cuentas donde se presente el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

EJE DE GESTION AMBIENTAL

Frente a las necesidades y expectativas el Eje de Gestión Ambiental cuenta con un programa de comunicación y sensibilización ambiental, encaminado a realizar actividades dirigidas a los colaboradores y visitantes, con el fin de fortalecer la apropiación de buenas prácticas ambientales. De esta forma, los profesionales ambientales tanto como en la Sede de la Dirección General y en las regionales realizan charlas y actividades lúdicas para divulgar la información, así como la utilización de medios electrónicos.

Para el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, la Dirección Administrativa se gestiona los recursos económicos necesarios para la contratación de profesionales idóneos a nivel país, necesarios para la implementación de los controles operacionales que ayudan a prevención y mitigación de los aspectos ambientales identificados, igualmente relacionados con su requisito legal asociado, evidenciando su cumplimiento y planes de acción. Con el fin de fortalecer el seguimiento a proveedores (contratistas y

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 15 de 39

operadores) se desarrollan estrategias y herramientas para controlar las afectaciones generadas al medio ambiente por las actividades tercerizadas, tales como: obligaciones contractuales ambientales, cartillas, guías, visitas de inspecciones y acompañamientos, así como encuentros de sensibilización.

Adicionalmente, para mejorar el desempeño ambiental, el ICBF realiza acuerdos y actividades con aliados estratégicos, tales como: Gobernaciones, Alcaldías, secretarías, Corporaciones Autónomas, Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, así como Organizaciones Ambientales; con el fin de aunar esfuerzos que permitan prevenir los daños ambientales ocasionados por el funcionamiento de la Entidad, así como para aportar al cumplimiento de las políticas ambientales del País.

Se ha identificado como una oportunidad dentro de los espacios de divulgación de las prácticas ambientales, las implementadas por los operadores, con el fin de visibilizar el avance de la gestión ambiental en la prestación del servicio y motivar a los demás operadores en la implementación del eje.

Es importante igualmente precisar que existen los Planes de Gestión Ambiental, los cuales contienen 12 programas que la comunidad y ciudadanía puede consultar a través de la página web de la institución y donde se puede encontrar la identificación y análisis de forma más aterrizada a cada Regional y Sede de la Dirección General.

A continuación, se muestra la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los tres niveles de la organización (Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales) de acuerdo con su relevancia:

1. USUARIOS

NECESIDADES:

- Disponer de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales ambientales y de saneamiento, con el fin de tener entornos saludables y seguros para los NNA.
- Exigir y verificar a contratistas y proveedores la implementación de buenas prácticas ambientales y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales.
- Prevenir y controlar los impactos ambientales que pueda generar el funcionamiento del ICBF y propender por el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Sensibilización en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de aportar al cumplimiento de la política ambiental.
- Formular e implementar herramientas que promuevan las buenas prácticas ambientales en usuarios y beneficiarios de las diferentes modalidades de atención.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 16 de 39

EXPECTATIVAS:

- Divulgar las buenas prácticas ambientales implementadas y logros obtenidos en materia ambiental a través de los medios de comunicación del ICBF, con el fin de visibilizar y ser reconocidos por el trabajo realizado.
- Generar espacios y estrategias en temas ambientales que vinculen a los usuarios de los programas y servicios que presta el ICBF.
- Realizar actividades de sensibilización ambiental innovadoras y que articulen no solamente al beneficiario, sino además a su familia.

2. GOBIERNO

NECESIDADES:

- Articulación con los demás entes gubernamentales en la prevención y atención de situaciones de emergencias.
- Contar con información disponible y responder oportunamente los requerimientos que en materia ambiental realicen las autoridades ambientales y los entes de control.
- Cumplimiento de los requisitos legales ambientales para el funcionamiento del ICBF.
- Participación de los diferentes espacios interinstitucionales relacionados con la gestión ambiental.
- Participar en jornadas de sensibilización, siembra de árboles, recolección de residuos y demás estrategias para el cuidado del medio ambiente.
- Tramitar los permisos, licencias y/o autorizaciones ambientales requeridos para el desarrollo de sus proyectos o actividades.

EXPECTATIVAS:

- Promover en los proveedores y contratistas el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables.
- Ser una Entidad articuladora con otras entidades, sector privado y comunidad que aporte al cuidado del medio ambiente.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 17 de 39

3. COLABORADORES

NECESIDADES:

- Formular e implementar planes, programas, procedimientos, y formatos que faciliten y orienten la gestión ambiental en la Entidad.
- Profesionales idóneos para desarrollar las actividades del sistema de gestión ambiental.
- Promover la implementación de buenas prácticas ambientales, con el fin de disminuir las afectaciones sobre el medio ambiente.
- Realizar seguimiento al desempeño ambiental de la Entidad e implementar acciones que permitan mejorar el desempeño.
- Realizar simulacros que permita fortalecer el conocimiento para atender una situación de emergencia ambiental.
- Sensibilización y asistencia técnica en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de aportar al cumplimiento de la política ambiental.
- Prevenir y controlar los impactos ambientales que pueda generar el funcionamiento del ICBF y propender por el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Comunicar las actividades realizadas y los resultados relacionados con el desempeño ambiental de la Entidad.
- Mantener instalaciones del ICBF en condiciones adecuadas, con el fin de no generar riesgos y/o afectaciones al medio ambiente y comunidad.
- Asignación de recursos para el cumplimiento de los requisitos legales asociados a las necesidades del eje de gestión ambiental.

EXPECTATIVAS:

- Articulación del ICBF con otras entidades y/u organizaciones para aportar a la conservación y protección del medio ambiente, desarrollo sostenible y cumplimiento a la política ambiental del país.
- Divulgar buenas prácticas ambientales que permitan fomentar cultura ambiental ciudadana y su réplica en los hogares de los colaboradores y beneficiarios.
- Implementar estrategias innovadoras con el fin de reducir la afectación al medio ambiente a través de la implementación de tecnologías limpias y de alta eficiencia.
- Lograr la participación y apropiación del eje de gestión ambiental dentro de los colaboradores.
- Reconocimiento del ICBF a nivel nacional como una Entidad comprometida con el medio ambiente.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 18 de 39

4. PROVEEDORES

NECESIDADES

- Asistencia técnica en temas relacionados con el eje ambiental.
- Acompañamiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales y mejora en el desempeño ambiental asociado a la ejecución del contrato.
- Asignación de los recursos económicos suficientes que permitan dar cumplimiento a las exigencias ambientales requeridas en el desarrollo de los contratos de aporte.
- Definir las exigencias ambientales a través de obligaciones contractuales de manera clara y acordes al objeto contractual.
- Disponer de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales ambientales que permitan desarrollar los programas misionales.
- Tener personal idóneo que realice el acompañamiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones del eje de gestión ambiental.

EXPECTATIVAS:

- Disponer de herramientas que faciliten y orienten el cumplimiento de las obligaciones del eje y aporten a la prevención de la contaminación por la ejecución del contrato.
- Divulgar las buenas prácticas ambientales implementadas y logros obtenidos en materia ambiental entre los demás operadores del servicio y comunidad en general, con el fin de visibilizar y ser reconocidos por el trabajo realizado.
- Incluir dentro de los criterios de selección de proveedores y contratistas las certificaciones ambientales y/o implementación de sistemas de gestión ambiental.
- Realizar acompañamiento constante y realimentación respecto al cumplimiento de las obligaciones del eje y el desempeño ambiental.

5. ALIADOS ESTRATEGICOS

NECESIDADES:

- Entregar adecuadamente los residuos aprovechables, peligrosos y/o especiales de acuerdo con los lineamientos que cada programa de post consumo y gestor disponga.
- Participar en las estrategias definidas por los aliados estratégicos encaminadas a reducir impactos y fortalecer acciones de educación ambiental.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 19 de 39

EXPECTATIVAS:

- Liderar alianzas que permitan vincular a otras Entidades públicas con el fin de fortalecer la participación en las estrategias promovidas por los aliados.
- Promover y ser punto estratégico para el apoyo a la recepción de los residuos post consumo que puedan generar los colaboradores, beneficiarios y/o usuarios.

6. COMUNIDAD

NECESIDADES:

- Prestación de los servicios misionales y funcionamiento de sus instalaciones sin afectación al medio ambiente y comunidad.
- Prevenir y controlar los impactos ambientales que pueda generar el funcionamiento del ICBF y el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Comunicación e información permanente, clara, veraz y oportuna sobre las posibles afectaciones que se puedan generar sobre el medio ambiente y las respectivas acciones de manejo.

EXPECTATIVAS:

- Acompañamiento a la comunidad en temas de buenas prácticas ambientales y su vinculación en actividades para cuidado del medio ambiente.
- Aportar a la educación ambiental de los NNAF a través de la implementación de los programas misionales.
- Implementación de buenas prácticas ambientales y controles que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por las actividades desarrolladas en el ICBF.
- Liderar acciones antes las demás entidades gubernamentales para mejorar las condiciones ambientales de los espacios donde se encuentran ubicadas sus instalaciones.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 20 de 39

EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como resultado de la validación a Nivel Nacional, Regional y Zonal de la entidad, el eje de seguridad de la información frente a las partes interesadas ha implementado estrategias con el propósito de socializar las políticas, controles y procedimientos referentes a la seguridad de la información desarrollando las siguientes actividades:

- Micrositio eje de seguridad de la información en la intranet.
- Apropiación miércoles de seguridad.
- Emisión de piezas informativas por medio del boletín ICBF.
- Jornadas de sensibilización acorde a lo definido y lo establecido en el plan de implementación SGSI.
- Aplicación de instrumentos de medición (apropiación del SGSI)
- Facebooklive SGSI- ICBF.
- Encuentro nacional con los referentes del SGSI e ingenieros regionales.
- Jornadas de sensibilización y foros con apoyo interinstitucional dirigidos a todos los colaboradores del ICBF.
- Seguimiento al cumplimiento e implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI.
- Establecimiento de enlaces interinstitucionales del sector gobierno, realizando y efectuando jornadas de conocimiento relacionado con la seguridad de la información.
- Seguimiento y control a través de la Ley 1581 de 2012, referente a la protección de datos personales de los usuarios.

Para el año 2019, se utilizarán estas mismas estrategias para el fortalecimiento de Plan de Cambio y Cultura del Eje de Seguridad de la Información, a través de este plan se divulgarán a todos los colaboradores las alertas de seguridad emitidas por las entidades competentes. Entre las expectativas, se espera ejecutar de manera oportuna y eficiente actividades, planes y procedimientos en pro del fortalecimiento y madurez del SGSI del ICBF, dando cumplimiento a los objetivos, los cambios organizacionales, normativos y alcances contemplados para las vigencias futuras.

A continuación, se muestra la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en los tres niveles de la organización de acuerdo con su relevancia:

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 21 de 39

1. USUARIOS

NECESIDADES:

- Asegurar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información de los niños, niñas, adolescentes y familias, que se encuentra en custodia del ICBF.
- Realizar campañas de sensibilización sobre el uso de tecnologías por parte de los menores y cuidadores, en lo referente a la seguridad de la información.

EXPECTATIVAS:

- Asegurar y socializar a los usuarios los programas del ICBF, las políticas de seguridad, los riesgos y ventajas del uso de las TICS que pueden estar expuestos de los menores de edad.
- Asegurar 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.

2. GOBIERNO

NECESIDADES:

- Sensibilización y acompañamiento en temas de delitos informáticos y riesgos de Seguridad Digital.
- Brindar información sobre la ejecución de los planes, servicios, ejes temáticos, marco estratégico de TI y Gobierno Digital.
- Dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos en la normativa legal vigente correspondiente a seguridad y privacidad de la información.
- Asegurar que las fuentes de información entre el ICBF y los entes de control sea veraz oportuna y con los acuerdos de confidencialidad necesarios.
- Generación de conocimiento de las nuevas amenazas emergentes en el ICBF.
- Generar informes de los incidentes de seguridad y privacidad de la información, seguridad digital presentados en la entidad cuando se considere necesario.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 22 de 39

EXPECTATIVAS:

- Acompañamiento en el análisis de la infraestructura con el fin de identificar vulnerabilidades en la implementación del SGSI.
- Fortalecer la comunicación de tal forma que sea efectiva y asertiva entre los entes de control y el ICBF Fortalecer canales de comunicación con entes externos para que el ICBF se mantenga informado de los distintos ataques cibernéticos con el propósito de mitigar los riesgos y prevenir incidencias.
- Propender por la protección de la información de la ciudadanía a través del sostenimiento de Modelo de Seguridad y Privacidad de la información implementado a nivel nacional.
- Articulación eficiente entre el ICBF y entidades, con el fin de intercambiar información que permita la prestación efectiva de los servicios.
- Aplicar los controles de seguridad digital y seguridad de la Información, establecidos para la mitigación de los riesgos en los procesos.
- Cumplimiento de la normatividad legal vigente para el aseguramiento de la infraestructura tecnológica y prestación de los servicios de la Entidad.

3. COLABORADORES

NECESIDADES:

- Socializar políticas, procedimientos y documentación del SGSI.
- Apoyo interinstitucional con sensibilizaciones sobre seguridad de la información.
- Disponer de las herramientas tecnológicas que permitan agilizar la realización de actividades y que la información registrada a través de esta sea resguardada y custodiada bajo los criterios de la seguridad de la información.
- Fortalecer el acompañamiento frente a la implementación y sostenimiento del SGSI.
- Fortalecer el Plan de Cambio y Cultura de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación para brindar un mayor nivel de apropiación en los temas a los colaboradores.
- Asignación de recursos para el cumplimiento de los requisitos legales asociados a las necesidades del eje de seguridad de la información.
- Actualizar el parque computacional (hardware) en las sedes del ICBF.
- Asignación de recursos para actividades y/o eventos del eje de seguridad de la Información.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 23 de 39

EXPECTATIVAS:

- Fortalecer el nivel de apropiación y aplicación de las buenas prácticas digitales establecidas en la política de seguridad de la información vigente, que permitan asegurar la confidencialidad, seguridad y acceso a la información por parte de los funcionarios y colaboradores.
- Reducir los riesgos por pérdida, o uso indebido de la información cumpliendo con la normatividad vigente establecida por el ICBF.
- Asegurar que la información gestionada sea almacenada de forma segura en los sistemas de información y/o equipos del ICBF acorde a las políticas establecidas por la entidad.
- Obtener respuestas claras y precisas sobre las inquietudes en tecnologías referente a seguridad de la información.
- Innovar la metodología para realizar para que las sensibilizaciones sean dinámicas y efectivas.
- Ser referentes en el cumplimiento de la normatividad de Seguridad de la información, ante otras entidades, usuarios, proveedores y comunidad.

4. PROVEEDORES

NECESIDADES:

- Realizar sensibilización y acompañamiento a los proveedores misionales, apoyo y tecnológicos, sobre Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación, las Políticas Generales de Manejo y lineamientos frente al uso y manejo de la información.
- Realizar acompañamiento y apoyo frente al cumplimiento de las cláusulas SIGE, establecidas en los contratos en el marco de la prestación de los servicios del ICBF.

EXPECTATIVAS:

- Prestación calificada de servicios y cumplimiento eficiente de las obligaciones contractuales del eje SGSI.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 24 de 39

5. ALIADOS ESTRATEGICOS

NECESIDADES:

- Articulación, cooperación, información y comunicación Interinstitucional.
- Implementar estrategias y herramientas para el intercambio de conocimiento e información.

EXPECTATIVAS:

- Dar cumplimiento a la normativa vigente en lo referente a seguridad de la información, seguridad digital, privacidad y continuidad de la operación.

6. COMUNIDAD

NECESIDAD:

- Proteger, preservar y administrar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información suministrada al ICBF.

EXPECTATIVA:

- Cumplir las políticas de Seguridad y privacidad de la Información, con el propósito de preservar la información custodiada por el ICBF.

7. SOCIEDAD

NECESIDADES:

- Propender por el adecuado tratamiento de los datos personales suministrados por los usuarios que acceden a los servicios del ICBF, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y los procedimientos establecidos por la entidad.

EXPECTATIVAS:

- Cumplir las políticas de Seguridad y privacidad de la Información, con el propósito de preservar la información custodiada por el ICBF.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 25 de 39

EVALUACION DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF

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 entidad. Se presentan a continuación, las evaluaciones que se realizan por cada una de ellas:

PÚBLICA

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 26 de 39

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 esta son de carácter confidencial. Del resultado de la medición de Clima Laboral 2017, se evidencia como una necesidad intervenir la variable a nivel nacional de: Equilibrio vida familia – trabajo. Dentro de las expectativas, se tiene mejorar los aspectos bajos de la variable con relación a: 1. Existe un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. 2. Programas de apoyo y asesoramiento frente a problemáticas familiares y sociales. La Dirección de Gestión Humana coordina a Nivel Nacional los Planes de Intervención de Clima Laboral que se diseñan cada dos años. Desde esta Dirección, se asignan recursos y se hace acompañamiento y seguimiento permanente a la ejecución de estos planes. A final de cada año se realiza informe final de ejecución de los planes. 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. Entre las necesidades identificadas se encuentra la resolución de peticiones de mejora a nivel de condiciones de carga laboral, insumos, infraestructura y entre sus expectativas, mejora de la escala salarial y aumento de la planta de personal. La entidad ha establecido un plan de mejoramiento a las condiciones laborales, dentro de la política de austeridad del gasto público. Ejemplo plan de descongestión (Protección) y toma de decisiones para la mejora priorizada de la Infraestructura. 3. 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. Los resultados hallados en esta encuesta

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 27 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	han permitido mejorar tanto aspectos logísticos como de metodología o docentes en actividades de capacitación. -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. Permite determinar si la capacitación realizada fue efectiva y cumplió con el objetivo propuesto. Se utiliza como insumo para indicador en tablero de control interno de la DGH. Si la actividad no cumple con el porcentaje mínimo esperado se debe realizar un plan de mejoramiento que permita la apropiación del conocimiento. - 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. A través de este instrumento, se ha podido determinar la importancia del desarrollo de las capacitaciones que son solicitadas por los servidores de carrera, para la mejora en el desempeño de sus funciones. - 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. El seguimiento a las actividades programadas en el PIC permite una ejecución oportuna y un reporte óptimo en los indicadores A través de este seguimiento, se ha logrado que tanto las regionales como las dependencias de la Sede de la Dirección General tengan un control y reporte oportuno de las actividades programadas en el PIC, lo cual conlleva a una óptima ejecución de este. 4. PIB (Plan Institucional de Bienestar): El Plan de Bienestar cuenta con los siguientes instrumentos de evaluación: -Formato Encuesta de Satisfacción de Bienestar Social: Permite conocer el grado de satisfacción de los servidores públicos frente a las actividades realizadas. Evalúa cada una de las actividades desarrolladas dentro del plan de bienestar social, dando la posibilidad de tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. La encuesta de satisfacción se implementa después de realizada una actividad con el fin de evaluar el grado de satisfacción de esta y en dado caso realizar las correcciones necesarias.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 28 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	- Formato Encuesta Sociodemográfica Modos, Condiciones y Estilos de Vida Saludable del Servidor Público y Familia: Permite conocer las características sociales y demográficas de la población objetivo y qué tan saludables son con sus prácticas cotidianas. Da a conocer a la población a la que se va a llegar, con el fin de concentrar esfuerzos en temas específicos. La Encuesta Sociodemográfica se aplica anualmente para hacer una aproximación de las características sociales, demográficas y de los estilos de vida de los servidores públicos, con el fin de definir el tipo de programas que se deben implementar en la entidad. -Formato Encuesta Diagnóstico de Necesidades de Bienestar social: Evalúa la percepción de los servidores públicos frente a las actividades desarrolladas y da a conocer las necesidades y expectativas para la siguiente vigencia. Permite recolectar las necesidades de los servidores públicos frente al programa de bienestar desarrollado en la vigencia, con el fin de construir un programa que responda a estas necesidades y expectativas. La Encuesta de Diagnóstico se aplica anualmente, con el fin de conocer las necesidades de los servidores públicos frente al plan de bienestar desarrollado y construir un programa de Bienestar en donde se implementen estrategias que logren el completo desarrollo tanto físico como emocional de los funcionarios.

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
ALIADOS ESTRATÉGICOS	La Oficina de Cooperación y Convenios gestiona las donaciones, pero estas deben ser aceptadas mediante el comité de donaciones y deben tener un plan de distribución. La recepción y entrega de las donaciones hace parte del proceso Servicios Administrativos, a cargo específicamente de Almacén.
COMUNIDAD	1.Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas: La evaluación se realiza a través de los eventos de rendición pública de cuentas o de mesas públicas, cada año al 31 de enero se publica en la página web del instituto el informe final de rendición pública de cuentas, el cual contiene los resultados de las evaluaciones de los ciudadanos o grupos de valor que participan. 2.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

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 29 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	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. Entre las necesidades se encuentra: opinar respecto de la imagen institucional y la calidad de los programas y servicios prestados por el ICBF y entre sus expectativas, que la entidad identifique estrategias de divulgación de la imagen institucional e implemente ajustes en el abordaje de los temas en los que se perciba desconocimiento por parte de los ciudadanos. Los resultados de los niveles de satisfacción son analizados y remitidos a la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el fin de que desde allí se implementen a nivel nacional estrategias de divulgación de los servicios y programas con los que cuenta el ICBF y las buenas prácticas con las que se cuenta. 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 la esta línea o por cualquiera de los canales de atención. 4. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos 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 PQRS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales, sin importar el medio de recepción, deben ser tramitados y resueltos de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente. Este documento surge de la necesidad de contar con información que de línea frente a los tipos de petición que recepciona la entidad y la descripción de los términos legales para la atención de sus requerimientos. La Dirección de Servicios y Atención analiza trimestralmente las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por cada una de las regionales del ICBF, enviando retroalimentación a través de memorando en el cual se solicita el adelantamiento de acciones que permitan superar las oportunidades de mejora identificadas.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 30 de 39

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: Los compromisos de presidencia con las regiones son adquiridos en el marco de los talleres construyendo país, los cuales tienen un seguimiento semanal al interior del instituto. - 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 instancias de aprobación. Uno por parte del DPS y luego por parte del DNP a través del equipo de seguimiento correspondiente a cada sector. 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.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 31 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	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). Entre las necesidades se encuentran: • Cumplimiento de los requerimientos de las políticas de gestión y desempeño de las entidades • Conocer cifras sobre el nivel de implementación de las políticas de gestión y desempeño, con el fin de fortalecer la “cultura de reporte”. Entre las expectativas: • Que la entidad realice ejercicios de autovaloración (autodiagnósticos) de manera permanente, con el fin de mejorar su gestión y desempeño, generación de información sobre el desempeño institucional para fortalecer la toma de decisiones y formulación o ajustes de las políticas de gestión y desempeño, evaluación del cumplimiento de los objetivos del MIPG, sus avances y sus mejoras • Apropiación de las políticas de gestión y desempeño institucional que soporten la toma de decisiones estratégicas y de gestión. La Subdirección de Mejoramiento Organizacional realiza seguimiento al diligenciamiento de las herramientas de autodiagnóstico propuestas por el DAFP. Se realizó la definición de planes de acción para cada política evaluada, las cuales fueron verificadas con visitas de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno. Se unificó el plan de acción de las políticas para la continuidad del seguimiento y con el fin de que al realizar el diligenciamiento del FURAG II vigencia 2018, se generen mejoras en las calificaciones del Instituto y se logre avanzar en el ranking de las entidades del Sector. En este momento, el Instituto ocupa el segundo lugar en esta medición. -MCHP (Ministerio de Hacienda y Crédito Público): El Portal de Transparencia 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. El MCHP provee al ciudadano información oportuna (datos actualizados) del presupuesto general de la nación a través

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 32 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	de la plataforma de datos abiertos en diferentes conjuntos de datos por las siguientes agrupaciones: Ingresos, Gastos, Sistema General de Participaciones, Sistema General de Regalías y Otras Transferencias. En cuanto a las expectativas del Gobierno, se debe tener en cuenta que, para el seguimiento de ejecución presupuestal, las entidades del Estado deben al inicio del año, definir unas metas de compromisos y obligaciones, los cuales hacen parte del Tablero de Control Presupuestal. Esta información, debe ser reportada de manera mensual al DPS con el fin que este consolide la información por Sector y posteriormente se reporte al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. 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. Adicional a lo anterior, la forma en la que el Gobierno puede evaluar la gestión del SNBF es a través de: • Número de Municipios y Departamentos asistidos técnicamente en el ciclo de gestión de la Política Pública de Primera Infancia, Infancia Adolescencia. • Número de Municipios y Departamentos monitoreados en la operación de las instancias del SNBF • Porcentaje de implementación de las líneas de acción de las políticas públicas nacionales dirigidas a la niñez en el marco del SNBF. • Porcentaje de cumplimiento en la respuesta oportuna del SNBF a las contingencias especiales, catástrofes y demás situaciones de emergencia. • Porcentaje de implementación en la formulación de énfasis específicos para la protección integral a niños, niñas y

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 33 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	adolescentes, en el marco de las políticas públicas para la niñez existente. • Número de entidades territoriales fortalecidas en la gestión de las políticas públicas dirigidas a la primera infancia, infancia y adolescencia, en respuesta a sus necesidades específicas. • Número de lineamientos técnicos y documentos metodológicos elaborados y validados en el marco del SNBF para la gestión de las políticas públicas dirigidas a la niñez. 7. Comité Institucional de Gestión y Desempeño: 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. Entre las necesidades identificadas se encuentran: • Situación social mejorada para niños, niñas, adolescentes y familias. • Cambios en las condiciones de vida de la población objetivo. • Bienes y servicios que den respuesta y satisfagan las demandas de los ciudadanos destinatarios y usuarios de estos. • Articulación Interinstitucional, logrando la coordinación y cooperación entre entidades públicas. • Análisis y uso de información de otras entidades para la toma de decisiones que influyan en el quehacer de la Institución. • Atención integral a la infancia y la adolescencia. • Racionalización de los términos en el proceso de adopciones, de tal manera que se reduzcan los tiempos de espera de las niñas, niños y adolescentes bajo esta medida y se garantice su derecho a contar con una familia. • Alineación de la atención integral con las dinámicas territoriales, laborales y sociales de las familias (atenciones flexibles). • Fortalecimiento del acompañamiento familiar en los servicios de protección a niños, niñas y adolescentes. • Definir mecanismos para el acceso efectivo en salud, cuidado y educación para la población con discapacidad.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 34 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	- Definición de acciones de mejora para los procesos de focalización y ampliación de cobertura de programas en los departamentos donde se presentan los resultados nutricionales más desfavorables. - Evaluación de los efectos de la gestión institucional en la resolución de problemas de las diferentes partes interesadas. Entre las expectativas, se tiene: - Fortalecimiento de la gestión en el territorio, mejor desempeño y mejores resultados. - Cambios en el comportamiento o en el estado de los beneficiarios como consecuencia de recibir los servicios. - Mejora permanente, aprovechando los conocimientos, la creatividad y la innovación. - Fortalecimiento frente a las acciones de prevención y erradicación del trabajo infantil, mediante la articulación de esfuerzos entre las distintas instituciones. - Que el instituto sea referente en el país en lo relacionado con investigación y análisis sobre la primera infancia, infancia y adolescencia. - Que el Instituto sea más eficiente y transparente ante el cumplimiento de sus compromisos con los ciudadanos. La Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, realiza seguimiento permanente a la gestión de las dimensiones y políticas del MIPG, a partir de la información presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que la alta dirección conozca estos avances y se tomen las decisiones respectivas, las cuales se realizan a partir de votación de los miembros y en cumplimiento de la normatividad vigente.
PROVEEDORES	El mecanismo de evaluación se ha dado a través de evaluaciones por parte de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, allí se ha encontrado que de forma tangencial se han aplicado instrumentos a representantes de los operadores. En general se pueden identificar cuatro grupos de preguntas relacionadas con formatos, personal, costo, acompañamiento, realizadas a un representante de los operadores. Adicional a esto, se evalúa el acompañamiento del supervisor a los operadores y se evalúan los programas del ICBF a través de estos.
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

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 35 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	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. Entre las necesidades se encuentran, ofrecer canales de comunicación exclusivos para el reporte de casos relacionados con presuntos actos de corrupción y entre sus expectativas, guardar confidencialidad de los datos personales, y adelantar acciones de verificación y control de la gestión pública. Los resultados de las encuestas de satisfacción realizados a la línea anticorrupción son analizados para determinar la procedencia e implementación de acciones de mejora. 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 todas las partes interesadas pueden conocer información relacionada con la Entidad y que debe ser de conocimiento público, a partir de lo siguiente: - Mecanismos de Contacto con el Sujeto Obligado. - Información de Interés. - Estructura Orgánica y Talento Humano. - Normatividad. - Presupuesto. - Planeación. - Control. - Contratación. - Trámites y Servicios. - Instrumentos de Gestión de Información Pública. - Gobierno Digital. - Participación Ciudadana. - Acuerdos de Paz. Entre las necesidades del Gobierno se encuentran: Proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten, así como desarrollar acciones preventivas para el

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 36 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	cumplimiento de Ley de Transparencia. Y entre las expectativas: Disponer de la información de la Entidad en la web, a fin de que esta se pueda obtener de manera directa, que se fortalezcan los mecanismos de participación ciudadana y transparencia, con el fin de propiciar cambios culturales transformadores, que permitan acercar al ciudadano a los asuntos públicos, brindándole información clara y completa. La Dirección de Planeación y Control de Gestión se encarga de regular el derecho al acceso a la información pública que tiene la ciudadanía, frente a los procedimientos, trámites y servicios que permiten una mayor garantía para el ejercicio de dicho derecho, fundamentado en los principios de transparencia, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad de la información y divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de esta. 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, 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 PQRS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales, sin importar el medio de recepción, deben ser tramitados y resueltos de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente. Este documento surge de la necesidad de contar con información que de línea frente a los tipos de petición que recibe la entidad y la descripción de los términos legales para la atención de sus requerimientos. La Dirección de Servicios y Atención analiza trimestralmente las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por cada una de las regionales del ICBF, enviando retroalimentación a través de memorando en el cual se solicita el

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 37 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	adelantamiento de acciones que permitan superar las oportunidades de mejora identificadas.
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. Entre las necesidades se encuentra brindar una atención con altos estándares de calidad en los puntos de atención presencial del ICBF; así como en los programas, modalidades y estrategias misionales que la entidad les ofrece y entre sus expectativas es que su opinión sea tenida en cuenta para proponer y realizar acciones de mejora a los programas, estrategias, modalidades y servicios de la entidad. Los resultados de los niveles de satisfacción y las oportunidades de mejora, son analizados por las direcciones misionales con el fin de determinar la implementación de acciones de mejora en los programas evaluados. 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 los usuarios que necesiten 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.

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 38 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	Entre las necesidades se encuentra, recibir información clara, veraz y oportuna, entre sus expectativas es tener a su disposición canales de atención de fácil acceso que le permita a los ciudadanos recibir orientación frente a los casos de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos y el registro de estos cuando sea procedente. A través de los monitoreos realizados a línea 141, se identifican oportunidades de mejora que conllevan la estructuración e implementación de planes de capacitación para fortalecer los conocimientos. Así mismo, con los resultados de las encuestas de satisfacción, se realizan actividades de retroalimentación y refuerzo de habilidades blandas. 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 y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF. Entre las necesidades se encuentra, ampliar la oferta de canales de atención para mejorar la cobertura, facilitando el acceso de los ciudadanos a la oferta de trámites y servicios. Entre las expectativas está en que se de respuesta a las peticiones en los términos de la Ley 1755 de 2015. La Dirección de Servicios y Atención analiza trimestralmente las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por cada una de las regionales del ICBF, enviando retroalimentación a través de memorando en el cual se solicita el adelantamiento de acciones que permitan superar las oportunidades de mejora identificadas. - Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos 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 PQRS de los usuarios, la comunidad o la sociedad, los cuales, sin importar el medio de recepción, deben ser tramitados y resueltos de acuerdo con lo descrito en la normatividad vigente. Este documento surge de la necesidad de contar con un documento que brinde línea frente a los tipos de petición que

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

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO 6. PARTE INTERESADAS	A6.MS.DE	14/02/2019
		Versión 2	Página 39 de 39

PARTE INTERESADA	EVALUACIÓN HACIA EL ICBF
	recepciona la entidad y la descripción de los términos legales para la atención de sus requerimientos. La Dirección de Servicios y Atención analiza trimestralmente las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por cada una de las regionales del ICBF, enviando retroalimentación a través de memorando en el cual se solicita el adelantamiento de acciones que permitan superar las oportunidades de mejora identificadas.

CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
12/02/2018	A6.MS.DE V1	Se ajusta la metodología para la actualización de las partes interesadas del instituto, se actualiza la información relacionada con las necesidades y expectativas por eje del Sistema Integrado de Gestión, se actualizan las evaluaciones de las partes interesadas hacia el ICBF, se ajusta la parte interesada gobierno incluyendo las tres Ramas del Poder Público, además los Órganos de Control, la Organización Electoral y los Órganos de Carácter Especial y se incluyen los Agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, SNBF (definidos en el Decreto 0936 de 2013 artículo 7) a la parte interesada aliados estratégicos

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

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