

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 1 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	PARTES INTERESADAS	2
3.	GRUPOS DE VALOR DE LAS PARTES INTERESADAS.....	3
4.	METODOLOGÍA Y CICLO DE ACTUALIZACIÓN.....	5
4.1.	METODOLOGÍA.....	5
5.	CICLO DE ACTUALIZACIÓN	7
6.	ANTECEDENTES.....	7
7.	EVALUACION DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF	10
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	14

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 2 de 15

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), reconoce la importancia estratégica de identificar, analizar y actualizar de manera permanente las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, con el fin de fortalecer la gestión, la transparencia y la generación de valor público en la entidad, constituyéndose en un pilar de gran importancia para la planeación estratégica y mejora continua en el marco del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión.

2. PARTES INTERESADAS

El Bienestar Familiar ha definido ocho partes interesadas institucionales, cuyo relacionamiento es fundamental para el logro de los objetivos misionales, la prestación del servicio público y el fortalecimiento del valor público. Cada parte interesada se caracteriza por su rol dentro del ecosistema institucional, su nivel de interacción con el ICBF y la naturaleza de sus necesidades y expectativas. Las partes interesadas definidas son:

Partes Interesadas 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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 3 de 15

3. GRUPOS DE VALOR DE LAS PARTES INTERESADAS

Cada parte interesada cuenta con diferentes grupos de valor definidos, que permiten clasificar y asociar los conjuntos de personas con características similares, de tal forma que se facilite la identificación de las necesidades y expectativas particulares de acuerdo con el contexto de la entidad para la toma de decisiones, el diseño de intervención y análisis técnico de la información.

Grupos de valor de las Partes interesadas

PARTE INTERESADA	DEFINICIÓN POR GRUPO DE VALOR
Usuarios	Los usuarios o beneficiarios del ICBF son los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y las familias, tanto nacionales como extranjeras que acceden al Servicio Público de Bienestar Familiar. La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada se da de acuerdo con los rangos de edades y con las necesidades particulares de la población, como se muestra a continuación: • Personas y Mujeres en estado de gestación y periodo de lactancia vinculadas a los programas del ICBF. • Niños y niñas desde los cero (0) hasta los cinco (5) años, once (11) meses y veintinueve (29) días. • Niños y niñas entre los seis (6) hasta los trece (13) años, once (11) meses y veintinueve (29) días. • Adolescentes desde los catorce (14) hasta los diecisiete (17) años, once (11) meses y veintinueve (29) días. • Jóvenes desde los dieciocho (18) hasta los veintiocho (28) años, once (11) meses y veintinueve (29) días. • Familias (su representante legal o la persona que lo tenga bajo su cuidado o custodia, redes de apoyo, tutores o cualquier familia diferente a la de origen), que requieren acompañamiento para el fortalecimiento de capacidades.
Estado	Teniendo en cuenta que el Estado es cualquier forma de organización política que cuenta con poder administrativo y soberano sobre una determinada zona geográfica. La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es: • Organizaciones pertenecientes a las ramas del Poder Público (Ejecutiva, Legislativa, y Judicial) • Organización Electoral, Registraduría Nacional del Estado Civil y Consejo Nacional Electoral. • Órganos Autónomos e independientes: Banco de la República, Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, Corporaciones Autónomas Regionales, Entes Universitarios Autónomos, Autoridad Nacional de Televisión - ANTV, Corporaciones Autónomas Regionales - CAR, Corporaciones de Desarrollo Sostenible - CDS, Empresas Sociales del Estado - ESE, entre otros). • Órganos de Control (Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Distritales y Municipales) y Contraloría General de la República). • Sistema Integral de Verdad, Justicia; reparación y no Repetición: , la Convivencia y la No Repetición Civil, Unidad de Búsqueda de Personas

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 4 de 15

	Dadas por Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado, Jurisdicción Especial para la Paz. - Agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF): Entidades públicas y privadas que ejecutan las acciones relacionadas con la protección integral de las niñas, niños y adolescentes enmarcadas en su reconocimiento como sujetos de derechos, dentro de las que se encuentran aquellas para la prevención, garantía, restablecimiento y la protección integral de las familias. - Entidades sectoriales (las lideradas por los ministerios)
Colaboradores	Son colaboradores del ICBF quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria, o prestan sus servicios mediante una relación contractual. La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es: Servidores 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. Aquí se resalta la participación de los colaboradores que pertenecen al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, las Brigadas de Emergencia, los Comités de Convivencia Laboral y las Organizaciones Sindicales). Contratistas de prestación de servicios: personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del ICBF mediante contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión. Practicantes, pasantes y judicantes: estudiantes que se encuentren cursando programas en las modalidades de pregrado en instituciones de educación superior.
Proveedores	Los proveedores son personas naturales, jurídicas u organizaciones que tienen un vínculo contractual con el ICBF. La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es: Operadores del ICBF (dedicados a la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar) Otros proveedores de bienes, obras y servicios (relacionados con el funcionamiento de la Entidad).
Aliados Estratégicos	Entidades públicas o privadas nacionales o internacionales, así como organismos internacionales 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, para garantizar el bienestar y la protección de la niñez, adolescencia, juventud y sus familias. Se establecen los siguientes grupos de valor para esta parte interesada son: Cooperante (Entidades públicas nacionales o internacionales - empresas y/o fundaciones empresariales y/u organismos nacionales o internacionales, Organizaciones No Gubernamentales - ONG nacionales o internacionales, 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).

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 5 de 15

	• Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL • Entidades Prestadoras de Salud – EPS • Academia
Comunidad	Ciudadanos y extranjeros que habitan las zonas de influencia directa de la Entidad (municipios y territorios priorizados de todos los departamentos) y que están interesados en el cumplimiento misional de la misma. Grupo de individuos unidos por un espacio geográfico, cultural, social o de interés común. Se caracterizan por compartir un marco de sentido común que los moviliza, por la solidaridad, la historia compartida, las tradiciones y valores, y se reconocen en su diversidad, incluyendo grupos indígenas, afrocolombianos y campesinos, pobladores urbanos barriales y rurales veredales.
Sociedad	Formas de organización de la ciudadanía que tengan interés o relación con el cumplimiento misional del ICBF. Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son: • Veedurías Ciudadanas, • Medios de Comunicación, • Comités de Ayuda Mutua, • Organizaciones sociales, • Otras formas de organización de la ciudadanía.
Peticionarios	Quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, solicitud de restablecimiento de derechos e interponer recursos. Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son: Personas naturales: Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite. Personas jurídicas: Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite. Anónimos: Individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.

4. METODOLOGÍA Y CICLO DE ACTUALIZACIÓN

4.1. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la identificación de las partes interesadas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, así como, la categorización de los grupos de valor la realizan los líderes y responsables de los procesos en coordinación con la Dirección de Planeación y Control de Gestión, a través de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 6 de 15

De acuerdo con lo anterior, en el ICBF se aplica la metodología “Voz del Cliente - **VoC**”, adaptado a la entidad, que utiliza la información de las necesidades y expectativas proveniente de las partes interesadas e incluye la retroalimentación sobre sus experiencias, sugerencias y opiniones que se generan con relación a los servicios que se les brinda o su relación con el ICBF, incluyendo también los aspectos que se consideren pueden mejorar en la gestión institucional.

Este modelo permite recoger, analizar y priorizar la información de desde un enfoque diferencial, territorial y de riesgo, garantizando la participación de los niveles Nacional, Regional y Zonal, así como la intervención de actores clave internos y externos del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

Esta metodología se ejecuta para todas las partes interesadas y cuenta con dos etapas:

1. Recolección de datos

La recolección de la información de las partes interesadas se realiza a través del uso de formularios (encuestas de percepción, evaluaciones, entre otros), en los cuales se establecen preguntas dirigidas a cada parte interesada de acuerdo sus características particulares que permita identificar las necesidad y expectativas, información que reposa en los archivos de las dependencias responsables de cada Parte Interesada, además en el SharePoint de la Subdirección de Mejoramiento se encuentra toda la información sobre la actualización anual del ejercicio.

2. Análisis técnico de información y clasificación

Una vez se recibe la información, se consolida y analiza, de tal manera que permita encontrar factores comunes que permitan establecer una percepción generalizada de las necesidades o expectativas de cada parte.

Una vez se cuenta con la información se procede a la revisión de estas las necesidades y expectativas propuestas de acuerdo con lo establecido en el **P21.DE Procedimiento identificación y actualización de necesidades y expectativas de las partes interesadas**.

3. Validación o reporte de resultados

Una vez se obtienen los resultados, se realiza validación de que los resultados por parte de cada uno de los ejes y de las dependencias responsables, con el fin de que sea confiable la comunicación formal de dicha actualización del ejercicio publicado, con el fin de permitir entender los datos de manera clara y concisa para la toma decisiones futuras.

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 7 de 15

5. CICLO DE ACTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta que el ICBF es una entidad que cuenta con presencia en los 32 departamentos del país con 218 centros zonales, la recolección de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se convierte en una tarea compleja y extensa.

Teniendo en cuenta la información anterior y la experiencia adquirida en estos años, se ha definido un ciclo de actualización de cuatro años, el cual se aplican las siguientes políticas para priorizar las partes interesadas y poder realizar un ejercicio eficiente. El actual ciclo comienza a partir del 2023 para el nuevo periodo de gobierno de Colombia. Es de anotar que con el cambio de gobierno se valida la información de los grupos de valor de cada parte interesada con el fin de contribuir a la planeación estratégica del ICBF.

PARTE INTERESADA	CICLO DE ACTUALIZACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Usuarios	Anualmente mediante la encuesta de Rendición Publica de Cuentas y Mesas Públicas
Estado	Cada cuatro (4) años según el cambio de Gobierno se enviará encuesta en articulación con el SNBF
Colaboradores	Anualmente mediante la Medición de Clima Laboral, PIC (Plan Institucional de Capacitación) y el PIB (Plan Institucional de Bienestar)
Proveedores	Anualmente mediante la encuesta de Rendición Publica de Cuentas y Mesas Públicas
Aliados Estratégicos	Cada dos (2) años mediante encuesta aplicada por la Oficina de Cooperación y Convenios y la Dirección de Gestión Humana (SST)
Comunidad	Anualmente mediante la encuesta de Rendición Publica de Cuentas y Mesas Públicas
Sociedad	Anualmente mediante la encuesta de Rendición Publica de Cuentas y Mesas Públicas
Peticionarios	Cada dos (2) años mediante la Encuesta de Satisfacción aplicada por la Dirección de Servicios y Atención.

6. ANTECEDENTES

Al interior del instituto, el trabajo realizado para la identificación de las partes interesadas, así como sus necesidades, expectativas y evaluación hacia el ICBF ha sido adelantado de la siguiente manera:

VIGENCIA	DESARROLLO
2017	Se llevó a cabo el primer levantamiento de la información, teniendo como propósito determinar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas mediante el F2.MS.DE Formato Contexto Partes Interesadas, aplicando los pasos detallados a continuación: ✓ Divulgación y socialización a las regionales de la metodología para la recolección 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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 8 de 15

	✓ 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.
2018	Se procedió a realizar validación de la información recolectada previamente, 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. Los resultados arrojados para las 7 partes interesadas definidas fueron: ✓ 321 necesidades y 219 expectativas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo).
2019	La validación de la información se realizó por medio de dos formularios forms en donde podrían elegir la aplicabilidad de la necesidad o expectativa al lugar donde se encuentra su centro de trabajo. Los resultados arrojados fueron: ✓ 3.565 colaboradores participaron diligenciando el formulario parte 1 correspondiente al eje de calidad ✓ 3.291 colaboradores participaron diligenciando el formulario parte 2 correspondientes a los ejes de Gestión Ambiental, Seguridad de la Información, y Seguridad y Salud en el Trabajo.
2020	Se incluyo la octava parte interesada (peticionarios), así mismo se revisó y ajustó las definiciones y el levantamiento de una encuesta dirigida hacia las partes interesadas: Aliados Estratégicos, Comunidad, Estado, Sociedad, Usuarios y Proveedores. Lo anterior a través de la consulta realizada en el marco del procedimiento de Rendición Pública de Cuenta y Mesas Públicas, en la cual las partes interesadas definían los temas de dialogo a tratar en estos espacios y así mismo evaluaban o incluían propuestas de necesidades y expectativas para el SIGE. Por otra parte, se realizó una encuesta directamente a los operadores del ICBF a nivel país, con el apoyo de las Regionales, todo lo anterior para un total de 32.600 resultados a través de la consulta de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas y 5.000 resultados de operadores.
2021	Se inició con la revisión de la información al interior de las dependencias relacionadas con nuestras partes interesadas, producto de esta revisión, se actualizaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Colaboradores, Peticionarios, Aliados Estratégicos y Estado (encuesta con 971 resultados). Por otra parte, como gestión de las 37.600 encuestas recolectadas en la vigencia anterior, se crearon 26 oportunidades de mejora en los procesos de la SDG y 37 al interior de las regionales. Dentro de estas oportunidades se tiene la OM671 creada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la cual se vinculó a los cuatro ejes del Sistema Integrado de Gestión con el fin de cumplir la necesidad de nuestra parte interesada proveedores a nivel país relacionada con: Asistencia técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para mejorar continuamente la prestación de los servicios.
2022	Comenzó con la formulación de las preguntas con base en las necesidades y expectativas que no habían sido validadas, de la encuesta de rendición de cuentas y mesas públicas de tal forma que se pudiera tener

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 9 de 15

	retroalimentación sobre la importancia de las mismas, recolectando 63.651 respuestas, sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas usuarios, proveedores, comunidad y sociedad; en paralelo se actualizaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas Peticionarios, Aliados estratégicos y Colaboradores a través de las encuestas realizadas por la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Cooperación y Convenios y la Dirección de Gestión Humana.
2023	En el mes de marzo de 2023 se inició con la formulación de las preguntas de la encuesta de rendición de cuentas y mesas públicas, con base de las necesidades y expectativas que no habían sido validadas en la vigencia anterior, recolectando 90.268 respuestas de las siguientes partes interesadas: • 58.751 respuestas recibidas para Usuarios. • 12.282 respuestas recibidas para Sociedad. • 10.656 respuestas recibidas para Proveedores • 8.578 respuestas recibidas para Comunidad. Cabe resaltar que se realizó en paralelo la actualización de las necesidades y expectativas a través de la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Cooperación y Convenios, la Dirección de Gestión Humana y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar respectivamente, de las siguientes partes interesadas: • Peticionarios • Aliados estratégicos • Colaboradores • Estado
2024	En el mes de julio de 2024 se inició con la formulación de las preguntas de la encuesta de rendición de cuentas y mesas públicas, con base de las necesidades y expectativas que no habían sido validadas en la vigencia anterior, recolectando 131.124 respuestas de las cuales 111.282 son de las siguientes partes interesadas: • 78407 respuestas recibidas para usuarios. • 11.164 respuestas recibidas para Sociedad. • 11.726 respuestas recibidas para Proveedores • 9.985 respuestas recibidas para Comunidad. Cabe resaltar que se realizó en paralelo la verificación de las necesidades y expectativas a través de la Dirección de Gestión Humana para que realice la actualización de la parte interesada "Colaboradores", la cual se realiza anualmente según ciclo de actualización definido.
2025	En el mes de marzo de 2025 se inició con la formulación de las preguntas de la encuesta de rendición de cuentas y mesas públicas, con base de las necesidades y expectativas que no habían sido validadas en la vigencia anterior, recolectando 126.402 respuestas de las siguientes partes interesadas: • 93.160 respuestas recibidas para Usuarios. • 12.957 respuestas recibidas para Comunidad. • 10.921 respuestas recibidas para Proveedores • 9.364 respuestas recibidas para Sociedad. Durante los meses julio y octubre de 2025, a través de la Dirección de Servicios y Atención, la Oficina de Cooperación y Convenios, la Dirección

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 10 de 15

	de Gestión Humana y el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se solicitó la actualización de necesidades y expectativas de partes interesadas de Peticionarios, Aliados estratégicos, Colaboradores y Estado , de las cuales se actualizó partes interesadas a los Aliados estratégicos y Colaboradores , mediante encuestas y formularios.
--	---

A partir de lo anterior, en el ICBF son revisadas y validadas las necesidades y expectativas recolectadas de acuerdo con la metodología definida, presentando el resultado de acuerdo con cada eje del Sistema Integrado de Gestión para cada una de la ocho (8) partes interesadas y pueden encontrarse organizadas en una presentación denominada **A2.P21.DE Anexo Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF**.

7. 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 y de sus necesidades y expectativas, 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 que hacer de la entidad. Se presentan a continuación, las evaluaciones que se realizan por cada una de ellas:

a. USUARIOS – PROVEEDORES – SOCIEDAD – COMUNIDAD

Los siguientes son algunos de los mecanismos dispuestos para estas cuatro (4) partes interesadas, con el fin de permitir la evaluación hacia el ICBF.

A) Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas: Las partes interesadas cuentan con un espacio de evaluación que se realiza anualmente a través de los eventos de rendición pública de cuentas o de mesas públicas. Al inicio del año 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.

b. PETICIONARIOS

A) Canales de atención: La Dirección de Servicios y Atención realiza la medición de la satisfacción de los usuarios respecto del servicio que se le prestó en el canal de atención por el que haya accedido a la entidad (presencial, telefónico, escrito y virtual). Los resultados de esta medición apoyan el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano y se publican en la página web de la entidad.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 11 de 15

B) Línea telefónica 141: Entre los canales telefónicos también se incluye la línea 141 a través de la cual se comunican situaciones que puedan poner en riesgos los derechos de los usuarios. Así mismo, se generan encuestas a esta línea particular con el fin de retroalimentar la gestión y recolectar información particular a través de informes mensuales, una vez analizados estos informes se evalúan los niveles de atención y de servicio, con lo cual se toman decisiones relacionadas con el fortalecimiento del recurso humano, que redundan en el mejoramiento de la atención al ciudadano.

C) Buzón de peticiones: Todos los puntos de atención presencial del ICBF cuentan con un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita, según lo indicado en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF.

La Dirección de Servicios y Atención ha utilizado estos resultados para monitorear el cumplimiento de los términos de ley a través de los indicadores de gestión con lo cual se persigue garantizar la oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas en los términos establecidos en la normatividad legal vigente aplicable a cada caso.

c. COLABORADORES

A) La medición del clima laboral, como herramienta de diagnóstico del ambiente laboral, orienta el desarrollo de actividades de fortalecimiento del clima laboral con los objetivos y resultados de la entidad; permite identificar las fortalezas y debilidades institucionales mediante las cuales enfocamos nuestro esfuerzo para mejorar los ambientes de trabajo. Como resultado de su aplicación, se evidenciará la importancia de intervención de diferentes variables para lo cual la Dirección de Gestión Humana coordinará a Nivel Nacional los Planes de Intervención de Clima Laboral que se diseñan anualmente. De igual forma, se hace acompañamiento y seguimiento permanente a la ejecución de estos planes. Al final de cada año se realiza informe final de ejecución.

B) Los Sindicatos nos miden evaluando los avances de cumplimiento de los compromisos adquiridos con motivo de la firma del Acuerdo Colectivo 2025-2027 suscrito con las organizaciones sindicales SINTRABIENESTAR, SIDEFAM, SINTRAFAMILIAR y SINTRABIOPSICOSOCIALES. La Dirección de Gestión Humana lleva a cabo el control y seguimiento respecto de los puntos de su competencia.

C) PIC (Plan Institucional de Capacitación): El Plan se encuentra conformado por los siguientes instrumentos de evaluación:

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 12 de 15

- Formato Encuesta de Satisfacción - Programas de Formación: Mide el grado de satisfacción de los participantes en una actividad de capacitación, evaluando aspectos relacionados con: el desempeño del facilitador, metodología aplicada, impacto y transferencia y logística. Los resultados arrojados en la encuesta permiten tomar decisiones y/ promover la mejora continua de las actividades que se realicen.
- Instrumento de Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional: Recopila los requerimientos de capacitación de los servidores públicos de la entidad, con el fin de realizar actividades de capacitación o entrenamiento ajustadas a las necesidades existentes. El diagnóstico se realiza anualmente y es el insumo principal del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia.
- Formato Evaluación de Eficacia: Este formato permite verificar lo aprendido por los participantes consta de preguntas conceptuales para medir la efectiva transferencia de conocimiento conforme a los logros esperados para la capacitación, se aplica cuando su actividad de formación es de la dimensión de competencia del Saber o del Hacer y su intensidad horaria es igual o mayor a 6 horas.
- Formato de Evaluación de Impacto: Este formato mide la efectividad de la capacitación respecto a su contribución para la mejora continua de los servidores públicos en sus labores, se aplica a las capacitaciones realizadas con expertos externos contratados para resolver las necesidades de capacitación enmarcadas en conocimientos específicos.

D) PIB (Plan Institucional de Bienestar): El Plan 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.
- 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

¡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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 13 de 15

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 e Incentivos: Evalúa anualmente la percepción de los servidores públicos frente a las actividades desarrolladas y da a conocer las necesidades y expectativas para la siguiente vigencia., con el fin de construir un plan que responda a las mismas en donde se implementen estrategias que logren el completo desarrollo tanto físico como emocional de los funcionarios.

d. ALIADOS ESTRATÉGICOS

Para la Oficina de Cooperación y Convenios los aliados estratégicos son nuestros cooperantes (públicos y privados, nacionales e internacionales) con quienes se gestionan recursos de carácter técnico o financiero, los cuales benefician programas y proyectos de las áreas misionales del ICBF.

Dentro del proceso de mejora continua se trabajó en conjunto con la Dirección de Contratación en la implementación de instrumentos de formalización que mejoren la suscripción de alianzas. Para la evaluación de estas mejoras se realiza la encuesta de percepción de servicios prestados a los aliados que busca evidenciar las necesidades que se presenten durante los trámites para la formalización de acuerdos y que estos sean menos dispendiosos.

La Dirección de Gestión Humana a través del eje de Seguridad y Salud en el Trabajo aplican una encuesta virtual para la validación de las necesidades y expectativas de los aliados estratégicos definidos (ARL y EPS). Los resultados de esta medición apoyan el mejoramiento continuo del sistema.

e. ESTADO

Para Estado se priorizan las entidades que hacen parte de la Comisión Intersectorial para la Primera Infancia y del Comité Ejecutivo del SNBF, las cuales tienen planes de acción tanto por el Decreto 936 de 2013 “Por el cual se reorganiza el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, se reglamenta el inciso primero del artículo 205 de la Ley 1098 de 2006 y se dictan otras disposiciones”, como por la ley 1804 de 2016 “Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones”, y aportan al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo con

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 14 de 15

compromisos y/o metas. De conformidad con lo anterior se identifican las siguientes entidades:

- A) Departamento Nacional de Planeación – DNP
- B) Comisión Nacional del Servicio Civil de Colombia – CNSC
- C) Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
- D) Ministerio de Educación Nacional – MEN
- E) Ministerio de Salud y Protección Social
- F) Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – DAPRE
- G) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas- UARIV
- H) Ministerio del Deporte
- I) Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes
- J) Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
- K) Ministerio de Igualdad y Equidad de Colombia
- L) Ministerio de Justicia y del Derecho
- M) Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
- N) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- O) Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
- P) Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE
- Q) Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- R) Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
- S) Ministerio del Interior, la Legalidad, el Emprendimiento y la Equidad
- T) Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
01/11/2024	A1.P21.DE V6	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Se incluyen los antecedentes correspondientes al 2025 – 2026. 2. Se revisan y actualizan el significado de las partes interesadas y de los grupos de valor 3. Se revisan y actualizan los elementos de la evaluación de las partes interesadas hacia el ICBF.
29/09/2023	A1.P21.DE V5	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Se incluyen los antecedentes correspondientes al 2024 – 2025. 2. Se revisan y actualizan los elementos de la evaluación de las partes interesadas hacia el ICBF.
26/08/2022	A1.P21.DE V4	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Se incluyeron cambios en los grupos de los usuarios, colaboradores, aliados estratégicos y estado. 2. Se ajustan antecedentes desde el 2017 al 2022 en una tabla y se incluyen los antecedentes correspondientes al 2023 – 2024. 3. Se revisan y actualizan los elementos de la evaluación de las partes interesadas hacia 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 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	A1.P21.DE	15/12/2025
		Versión 7	Página 15 de 15

13/10/2021	A1.P21.DE V3	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Introducción: Se ajusta la redacción y se incluye la grafica de las partes interesadas. 2. Se ajusta el numeral de grupos de valor de las partes interesadas de acuerdo con la revisión realizada con los ejes y los lideres de los procesos para complementar las poblaciones de usuarios, se incluyeron cambios en los grupos de los colaboradores, aliados estratégicos y se ajusta a lenguaje claro. 3. Se ajusta la metodología para aclarar algunos de los elementos que se realizan en el ciclo de actualización 4. Se incluyen los antecedentes correspondientes al 2021- 2022 5. Se separan las necesidades y expectativas de las partes interesadas actualizadas en un anexo para facilitar su consulta. 6. Se revisan y actualizan elementos de la evaluación de las partes interesadas hacia el ICBF
13/10/2020	A1.P21.DE V2	Se realizan ajustes a los grupos de valor de las partes interesadas, se actualizan los antecedentes, se crea ciclo de actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se actualizan necesidades y expectativas de las partes interesadas: Colaboradores, Peticionarios, Aliados Estratégicos y Estado. finalmente se actualiza el campo de cómo nos evalúan estas partes al ICBF.
12/03/2020	A1.P21.DE V1	Se realiza ajuste en la parte interesada usuarios, en relación con la actualización en los grupos de valor relacionados con las direcciones de infancia y con juventud. Así mismo se actualizaron todas las necesidades y expectativas del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las encuestas realizadas y las validaciones correspondientes, finalmente se actualiza el campo de cómo nos evalúan estas partes al ICBF.