TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. PARTES INTERESADAS 3
3. GRUPOS DE VALOR DE LAS PARTES INTERESADAS 4
4. METODOLOGÍA Y CICLO DE ACTUALIZACIÓN 7
4.1. METODOLOGÍA 7
5. CICLO DE ACTUALIZACIÓN 10
6. ANTECEDENTES 12
7. EVALUACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF 13
8. CONTROL DE CAMBIOS 18

PÚBLICA

1. INTRODUCCIÓN

El presente anexo tiene como propósito identificar, caracterizar y actualizar de manera sistemática las partes interesadas y sus grupos de valor, así como consolidar el conocimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos relevantes, constituyéndose en un insumo estratégico para la toma de decisiones, la planeación institucional y el fortalecimiento de la gestión pública del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Su alcance comprende todas las partes interesadas definidas por la Entidad, tanto internas como externas, incluyendo usuarios, colaboradores, Estado, proveedores, aliados estratégicos, comunidad, sociedad y peticionarios, así como los grupos de valor asociados a cada una de ellas. La información recopilada mediante este ejercicio permite orientar la formulación, ejecución, seguimiento y mejora de políticas, programas, proyectos, servicios y procesos institucionales, garantizando que las decisiones respondan a las necesidades y expectativas de los actores que interactúan con el ICBF.

De igual forma, este ejercicio proporciona información relevante para la gestión de riesgos y oportunidades, permitiendo identificar factores internos y externos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la prestación de los servicios, el desempeño ambiental, la seguridad de la información, la seguridad y salud en el trabajo y demás aspectos estratégicos de la gestión. Los resultados obtenidos se convierten en un insumo para la definición de controles, planes de acción y acciones de mejora orientadas a fortalecer la capacidad institucional y la sostenibilidad de los procesos.

En este sentido, el anexo se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el Sistema Integrado de Gestión del ICBF, comprendiendo de manera armonizada los diferentes sistemas de gestión implementados por la Entidad. Esta integración favorece la adopción de un enfoque institucional unificado, basado en la mejora continua, la gestión del riesgo, el cumplimiento de requisitos aplicables y la generación de resultados que respondan a las necesidades de las partes interesadas y grupos de valor.

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, la identificación y actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas permite reconocer aquellos requisitos, intereses y condiciones asociadas a la protección del medio ambiente, el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable, la prevención de la contaminación y la mejora continua del desempeño ambiental institucional. Este ejercicio se desarrolla conforme a los lineamientos de la NTC ISO 14001:2015 y contribuye a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas y operativas de la Entidad.

De igual manera, en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), el ICBF identifica y gestiona de manera integral las necesidades y expectativas

PÚBLICA

de las stakeholders (partes interesadas), conforme a los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2022. Este proceso permite establecer los requisitos relacionados con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales aplicables. La adecuada gestión de estas necesidades y expectativas fortalece la confianza institucional, mitiga riesgos asociados a la seguridad de la información y garantiza la continuidad y calidad en la prestación de los servicios, contribuyendo al mejoramiento continuo y al fortalecimiento del nivel de madurez del SGSI.

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



Para efectos del Sistema de Gestión Ambiental, las partes interesadas definidas por el ICBF se analizan adicionalmente desde su relación con los aspectos e impactos ambientales derivados de las actividades administrativas y misionales de la Entidad, así

como desde su influencia en el cumplimiento de los requisitos legales ambientales, el control de riesgos ambientales y la generación de oportunidades para mejorar el desempeño ambiental institucional.

La identificación de las partes interesadas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) se realiza mediante el análisis del contexto de la Entidad, en el cual se reconocen los actores internos y externos que pueden afectar o verse afectados por la gestión de la seguridad de la información. Una vez identificadas las partes interesadas, se analizan sus necesidades y expectativas en relación con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, determinando cuáles de estos requisitos son pertinentes y deben ser gestionados dentro del SGSI.

3. GRUPOS DE VALOR DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas corresponden a todos los actores que pueden afectar, verse afectados o tener interés en la gestión institucional. Los grupos de valor son aquellas partes interesadas que reciben de manera directa los servicios, programas, productos o beneficios de la Entidad.

La clasificación se realiza mediante subdivisiones basadas en el tipo de relación con la Entidad, el nivel de interacción y la similitud de sus necesidades y expectativas, con el fin de facilitar su análisis y gestión.

Dado que un mismo actor puede desempeñar diferentes roles frente a la Entidad, podrá ser asociado a más de una categoría cuando corresponda. Para evitar duplicidades, cada actor se registrará de forma única y sus necesidades, expectativas y requisitos se consolidarán de manera integrada, diferenciando únicamente aquellos aspectos específicos de cada rol. Esto permitirá una interpretación consistente de los resultados y evitará la doble contabilización de actores o requerimientos en los análisis institucionales.

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.

PÚBLICA

PARTE INTERESADA	DEFINICIÓN POR GRUPO DE VALOR
	• 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 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 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). • **Trabajadores Oficiales:** Personas naturales vinculadas a la administración pública (entidades estatales) mediante un **contrato de trabajo**, no por nombramiento. Aquí se resalta la participación de las Madres comunitarias • **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.

COPIA

PARTE INTERESADA	DEFINICIÓN POR GRUPO DE VALOR
	• **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). • 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

PARTE INTERESADA	DEFINICIÓN POR GRUPO DE VALOR
	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.

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental, los grupos de valor definidos para cada parte interesada permiten identificar de manera diferenciada aquellas necesidades y expectativas asociadas al uso sostenible de los recursos naturales, la gestión adecuada de los residuos, la protección del entorno, la prevención de impactos ambientales negativos y el cumplimiento de obligaciones ambientales, facilitando su análisis y priorización conforme al enfoque basado en riesgos establecido en la NTC ISO 14001:2015.

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., de acuerdo con sus competencias y el ámbito de los procesos a su cargo

- **Dirección de Planeación y Control de Gestión (DPCG):** por medio de la subdirección de Mejoramiento Organizacional coordina la metodología institucional, consolida la información reportada por las dependencias, realiza el análisis institucional y promueve su incorporación en los ejercicios de planeación, seguimiento y mejora.
- **Subdirección de Mejoramiento Organizacional:** identifican, actualizan y documentan las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas y grupos de valor, aportando los soportes y evidencias correspondientes de las partes interesadas (USUARIOS, COMUNIDAD, SOCIEDAD y PROVEEDORES).
- **Dirección de Relación con el Ciudadano:** aportan información relacionada con atención, participación, percepción y gestión de requerimientos de la ciudadanía y demás grupos de valor.

PÚBLICA

- **Oficina de Cooperación:** suministran información asociada con aliados estratégicos, cooperantes y entidades con las que se desarrollan acciones de articulación y cooperación.
- **Dirección de Talento Humano:** identifica y analiza las necesidades y expectativas de los colaboradores y demás grupos de interés asociados a la gestión del talento humano.
- **Dirección Sistema Nacional del Bienestar Familiar:** suministran información asociada con los Agentes del sistema Nacional y entidades públicas con las que se desarrollan acciones de articulación.

Como resultado del proceso, cada dependencia genera y mantiene actualizada la información de los actores bajo su ámbito de gestión, mientras que la DPCG consolida, valida y presenta el análisis institucional para apoyar la planeación, la gestión de riesgos, el seguimiento estratégico y la mejora continua. La articulación entre las dependencias se realizará mediante los mecanismos institucionales definidos para el Sistema Integrado de Gestión, garantizando consistencia, trazabilidad y uso efectivo de la información en la toma de decisiones.

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 en el ámbito Nacional, Regional y Zonal, así como la intervención de actores clave internos y externos del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) de la siguiente manera:

- **Enfoque diferencial:** considera las características y condiciones particulares de los grupos de valor (edad, género, discapacidad, pertenencia étnica, entre otras), asegurando instrumentos accesibles, lenguaje claro y ajustes razonables que promuevan su participación efectiva.
- **Enfoque territorial:** incorpora las particularidades sociales, culturales, económicas y geográficas de los diferentes territorios, procurando una cobertura representativa de los distintos niveles y contextos donde la entidad desarrolla su gestión.
- **Enfoque de riesgo:** analiza el impacto que podría generar la no atención de necesidades identificadas, considerando factores de vulnerabilidad, cumplimiento normativo, calidad del servicio y afectación al logro de los objetivos institucionales.

Para garantizar la representatividad de la información, se procurará una cobertura equilibrada de las partes interesadas priorizadas, los diferentes territorios y los grupos poblacionales relevantes. Asimismo, los instrumentos de consulta deberán cumplir criterios de accesibilidad y adecuarse a las condiciones de los participantes.

PÚBLICA

Nota: es importante tener en cuenta que una necesidad es un debe a cumplir por parte de la entidad a la parte interesada y un debe a cumplir por parte de la parte interesada a la entidad.

Ejemplo:

- **Entidad Hacia Parte interesada Colaboradores:** garantizar acceso a la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la Ley.
- **Parte Interesada colaboradores hacia la Entidad:** cumplir de manera efectiva con las obligaciones o funciones asignadas por su jefe inmediato.

Esta metodología se ejecuta para todas las partes interesadas y cuenta con tres etapas, desarrolladas de la siguiente manera:

1. **Recolección de datos**

La recolección de la información de la identificación y actualización de necesidades y expectativas se realizará mediante instrumentos como encuestas, entrevistas, grupos focales, talleres y análisis de PQRSD, complementados con fuentes institucionales y estudios de contexto. La información deberá contar con cobertura representativa de las partes interesadas priorizadas, aplicar controles de calidad que aseguren su consistencia y definir fechas de corte para su consolidación y análisis. Las evidencias serán custodiadas por las dependencias responsables de su generación y administración, bajo la coordinación de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional, y gestionadas conforme a los lineamientos de gestión documental, seguridad de la información y protección de datos personales, garantizando especial protección cuando involucren a niñas, niños y adolescentes. Las dependencias líderes de proceso, las direcciones misionales, las regionales y demás áreas responsables participarán en la recolección, validación y actualización de la información según sus competencias, además en el SharePoint de la SMO se encuentra toda la información sobre la actualización anual del ejercicio. La periodicidad de actualización se establecerá de acuerdo con las características, nivel de influencia, riesgos asociados y dinámica de relacionamiento de cada parte interesada o grupo de valor.

2. **Análisis técnico de información y clasificación**

El análisis de la información recopilada identifica tendencias, necesidades y expectativas comunes entre las partes interesadas y grupos de valor. No obstante, la priorización no se realiza únicamente con base en la frecuencia o el número de respuestas obtenidas, ni se asumirá representatividad estadística por este solo criterio. Para la valoración y priorización de los hallazgos se consideran, además, su impacto en la gestión institucional, la criticidad o riesgo asociado, las obligaciones legales, reglamentarias o institucionales aplicables, y los criterios derivados de los enfoques diferencial, territorial y de derechos.

PÚBLICA

Asimismo, se identifican las limitaciones de cobertura, participación o disponibilidad de información que puedan afectar la interpretación de los resultados. Las necesidades o expectativas expresadas por grupos con menor participación, poblaciones diferenciales o territorios específicos no son descartadas por su baja frecuencia, sino que son analizadas de manera cualitativa considerando su relevancia, el nivel de vulnerabilidad de la población involucrada, los riesgos asociados y su incidencia en la garantía de derechos, la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

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 consolidada la información recolectada, la Subdirección de Mejoramiento Organizacional elaborará el análisis técnico y registrará los resultados en el **A2.P21.DE Anexo de Actualización de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF**. La validación quedará documentada mediante los instrumentos aplicados, actas de reunión, conceptos técnicos, correos electrónicos, registros de revisión y demás evidencias de los ejes del SIG y dependencias responsables. La aprobación final de los resultados corresponderá al Director de Planeación y Control de Gestión, previo correo de solicitud de revisión y publicación enviado de la Subdirección de Mejoramiento Organizacional y validación final de los ejes del SIG.

Posteriormente, los resultados serán comunicados a todos los colaboradores mediante correo institucional, publicaciones en los espacios definidos por el Sistema Integrado de Gestión y demás mecanismos de divulgación establecidos por la Entidad. Para garantizar la trazabilidad, cada necesidad o expectativa identificada deberá estar vinculada, cuando aplique, utilizando los instrumentos institucionales vigentes, tales como planes de acción, herramientas de seguimiento del SIG y demás registros oficiales definidos por la Entidad. Esta información se conserva como evidencia documentada y sirve de insumo para la planeación institucional, la gestión de riesgos y la mejora continua.

Cuando de la identificación y análisis de las necesidades y expectativas se deriven requisitos ambientales de carácter obligatorio, estos se consideran obligaciones de cumplimiento y se articulan con la matriz de requisitos legales ambientales del ICBF, asegurando su seguimiento, evaluación y gestión dentro del Sistema de Gestión Ambiental.

5. CICLO DE ACTUALIZACIÓN

Teniendo en cuenta que el ICBF es una entidad que cuenta con presencia en 33 regionales y 220 centros zonales según la **Resolución 4795 del 5 de agosto de 2026**, la

PÚBLICA

recolección de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se convierte en una tarea compleja y extensa.

La identificación y actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y grupos de valor se desarrollará mediante un ciclo general de revisión integral de cuatro (4) años, orientado a consolidar un análisis completo de la totalidad de grupos de valor, dinámicas territoriales, cambios institucionales y tendencias que puedan afectar la gestión institucional. Dentro de este ciclo cuatrienal, se realizarán actualizaciones periódicas con las frecuencias definidas para cada parte interesada o grupo de valor, de acuerdo con tabla acá relacionada con los ciclos de actualización, la naturaleza de la interacción y los requerimientos de seguimiento establecidos por la Entidad. En consecuencia, las actividades con periodicidad anual o bienal constituyen ejercicios de actualización y seguimiento que alimentan la revisión integral del cuatrienio y permiten mantener vigente la información para la toma de decisiones.

Independientemente de las frecuencias establecidas en la tabla de actualización, la Entidad podrá realizar ejercicios extraordinarios de identificación, revisión o actualización de necesidades y expectativas cuando se presenten cambios normativos, institucionales, organizacionales, territoriales, poblacionales o relacionados con la prestación de servicios que puedan modificar significativamente las necesidades, expectativas, requisitos o niveles de satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor.

Estos ejercicios podrán adelantarse de manera focalizada o integral, según el alcance del cambio identificado, y sus resultados deberán incorporarse en los registros e instrumentos institucionales vigentes, garantizando la trazabilidad de las decisiones adoptadas y las acciones de mejora derivadas.

PARTE INTERESADA	CICLO DE ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Usuarios	Anualmente mediante metodología definida por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional
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 metodología definida por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional
Aliados Estratégicos	Cada dos (2) años mediante instrumentos definidos por la Oficina de Cooperación y la Dirección de Talento Humano (SST)
Comunidad	Anualmente mediante metodología definida por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional
Sociedad	Anualmente mediante metodología definida por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional
Peticionarios	Cada dos (2) años mediante los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción aplicada de manera permanente por la Dirección de relación con la ciudadanía

6. ANTECEDENTES

Al interior del instituto, entre **2017** y **2025**, el ICBF consolidó la identificación, validación y actualización de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. El proceso evolucionó desde un levantamiento inicial hasta un mecanismo sistemático y participativo, incorporando usuarios, proveedores, comunidad, sociedad, colaboradores, peticionarios, aliados estratégicos y Estado.

La participación aumentó significativamente, alcanzando su nivel más alto en 2024 con 131.124 respuestas y manteniéndose elevada en 2025 con 126.402 respuestas. Los resultados han permitido actualizar la información, generar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

En la vigencia **2026**, se inicia la actualización en el mes de marzo con la formulación de las preguntas del del cuestionario de actualización de las necesidades y expectativas enviado a las regionales, estas preguntas se formularon con base en las necesidades y expectativas validadas y ajustadas por los cuatro ejes del SIG, atendiendo las sugerencias brindadas durante la auditoría externa realizada en el año **2025** de tal forma que se pudiera tener retroalimentación sobre la importancia de las mismas.

Por medio de esta encuesta se recolectó la información sobre la validación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas usuarios, proveedores, comunidad y sociedad; se recibieron 72.194 respuestas de las partes interesadas las cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- 60.166 respuestas recibidas para Usuarios.
- 6.070 respuestas recibidas para Comunidad.
- 3.494 respuestas recibidas para Proveedores
- 2.464 respuestas recibidas para Sociedad.

De igual manera con la aplicación de la encuesta se recibieron propuestas de necesidades y expectativas para el SIG las cuales fueron revisadas, depuradas y evaluadas con el fin de que pudieran incluirse las que fueran pertinentes para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.

Cabe resaltar que se realizó en paralelo la actualización de las necesidades y expectativas de la parte interesada **peticionarios** de a través de las encuestas que realizan la Dirección de Relación con la Ciudadanía y **colaboradores** fue actualizada por la Dirección de Talento Humano. En lo referente a las partes Interesadas **aliados estratégicos** fue actualizada en la vigencia 2025 y **estado** en la vigencia 2022 y dando cumplimiento a ciclo de actualización, estas serán revisadas en la vigencia 2027.

A partir de lo anterior, en el ICBF las necesidades y expectativas identificadas son revisadas, consolidadas y validadas por las dependencias responsables y los ejes del SIG,

PÚBLICA

de conformidad con la metodología y los lineamientos establecidos en el **P21.DE Procedimiento Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**. Los resultados se presentan y analizan con los ejes del Sistema Integrado de Gestión para las ocho (8) partes interesadas y se documentan en el **A2.P21.DE Anexo Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF**. Así mismo, constituyen un insumo para la formulación, ajuste y seguimiento de la planeación institucional, la identificación y tratamiento de riesgos y oportunidades, y la definición de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión, la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los hallazgos que impliquen requisitos, controles, oportunidades de mejora o necesidades de intervención se articulan con los instrumentos de planeación, los mapas de riesgos, los planes de acción y los planes de mejoramiento correspondientes, garantizando su seguimiento y evaluación en el marco del Sistema Integrado de Gestión

7. EVALUACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF

Como complemento a la identificación de las partes interesadas y a la determinación de sus necesidades y expectativas, el ICBF realiza ejercicios de identificación y actualización de necesidades y expectativas y evaluación del desempeño institucional, cada uno con propósitos y alcances diferenciados.

La identificación y actualización de necesidades y expectativas tiene como finalidad reconocer los requisitos, intereses y expectativas de las partes interesadas frente a la gestión institucional. Los resultados obtenidos constituyen insumo para la planeación institucional, la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora.

A continuación se presentan, 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) **Metodología definida por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional:** las partes interesadas cuentan con un espacio de evaluación que se realiza anualmente a través de la validación de las necesidades y expectativas por medio de del instrumento definido, para así lograr plasmar los resultados de lo realizado con los grupos de valor que conforman cada una de estas partes interesadas.

b. PETICIONARIOS

A) **Canales de atención:** La Dirección de Relación con la Ciudadanía 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.

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 redunda 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 evaluación de los peticionarios se realiza mediante dos mediciones complementarias con propósitos, fuentes e indicadores distintos. La primera corresponde a la satisfacción percibida, medida a través de encuestas aplicadas en los canales de atención (presencial, telefónico, escrito, virtual y Línea 141), cuyos resultados reflejan la percepción de los ciudadanos sobre la calidad, claridad, utilidad y oportunidad del servicio recibido. Estos resultados sustentan acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención, la optimización de los canales de servicio y el desarrollo de competencias del talento humano.

La segunda corresponde al cumplimiento de los términos de respuesta, evaluado a partir de la información registrada en la gestión de peticiones y los indicadores de oportunidad y cumplimiento de los plazos legales. Estos resultados permiten monitorear el cumplimiento normativo, identificar riesgos de incumplimiento y adoptar acciones de mejora relacionadas con el seguimiento, control y gestión de las solicitudes ciudadanas.

En consecuencia, la satisfacción percibida evalúa la experiencia del ciudadano frente al servicio recibido, mientras que el cumplimiento de términos de respuesta verifica la atención oportuna de las peticiones. Ambas mediciones aportan insumos para la mejora continua de la gestión institucional y la relación con la ciudadanía.

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 Talento Humano coordinara 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 Talento Humano 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:

- 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 trasferencia 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.

PÚBLICA

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 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 efectos de evaluación se priorizan aquellos grupos de valor que mantienen una relación permanente o de mayor impacto institucional con el ICBF, particularmente los cooperantes nacionales e internacionales, las entidades de apoyo, la academia y los actores vinculados que participan en acciones conjuntas, convenios o procesos de articulación estratégica.

La Oficina de Cooperación aplica instrumentos de percepción dirigidos a los cooperantes y demás aliados con los que se gestionan recursos, proyectos o iniciativas de cooperación, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos de articulación, formalización y seguimiento de las alianzas. Por su parte, la Dirección de Talento Humano, a través del eje de Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza la validación de necesidades y expectativas de las ARL y EPS como aliados estratégicos para la gestión del sistema. Los resultados obtenidos constituyen insumos para el fortalecimiento de la cooperación, la articulación interinstitucional y la mejora continua de los procesos institucionales.

PÚBLICA

La evidencia de esta evaluación se sustenta en convenios y acuerdos suscritos, registros de articulación interinstitucional, mesas de trabajo, informes de gestión, encuestas de percepción aplicadas por la Oficina de Cooperación y la Dirección de Talento Humano, así como en los resultados de seguimiento a proyectos y acciones conjuntas. Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora en la coordinación, formalización, ejecución y seguimiento de las alianzas, fortaleciendo la cooperación y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

e. ESTADO

Dada la amplitud de entidades públicas que conforman esta parte interesada, se priorizan aquellas que integran la Comisión Intersectorial para la Primera Infancia y del Comité Ejecutivo del SNBF, por su incidencia directa en la formulación, articulación, seguimiento y cumplimiento de las políticas públicas, planes, programas y metas asociadas a la garantía de derechos de la niñez, la adolescencia y las familias. La priorización considera criterios de liderazgo sectorial, participación en instancias de coordinación interinstitucional, responsabilidades legales y nivel de interacción con el ICBF.

La evaluación se realiza cada cuatro (4) años, en articulación con el SNBF, mediante, mesas técnicas, comités interinstitucionales, ejercicios de seguimiento a compromisos y espacios de coordinación sectorial. Los resultados permiten identificar necesidades, expectativas, oportunidades de articulación y aspectos susceptibles de mejora en la coordinación interinstitucional, el cumplimiento de compromisos y la gestión institucional.

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 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 (DPS)
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

PÚBLICA

K) Ministerio de Justicia y del Derecho
L) Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
M) Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
N) Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación
O) Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)
P) Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)
Q) Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
R) Ministerio del Interior, la Legalidad, el Emprendimiento y la Equidad
S) Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
15/05/2026	A1.P21.DE V8	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Se incluyen los antecedentes correspondientes al 2026 – 2027. 2. Se revisan la redacción general de la introducción, metodología, ciclo de actualización y evaluación de las partes interesadas hacia el icbf
15/12/2025	A1.P21.DE V7	Se modifica la introducción, se incluye grupo de valor (trabajadores Oficiales), se modifica metodología, ciclo de actualización y la evaluación de las partes interesadas
01/11/2024	A1.P21.DE V6	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Se incluyen los antecedentes correspondientes al 2024 – 2025. 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 2023 – 2024. 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 dese el 2017 al 2022 en una tabla y se incluyen los antecedentes correspondientes al 2022 – 2023. 3. Se revisan y actualizan los elementos de la evaluación de las partes interesadas hacia el ICBF.
13/10/2021	A1.P21.DE V3	Se realizan los siguientes ajustes: 1. Introducción: Se ajusta la redacción y se incluye la gráfica 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

PÚBLICA

		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.

PÚBLICA