
 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 1 de 17

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.....	7
4.1.	METODOLOGÍA.....	7
5.	CICLO DE ACTUALIZACIÓN	8
6.	ANTECEDENTES.....	9
7.	EVALUACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF	12
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	16

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 2 de 17

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.


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 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:

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 3 de 17

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

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.

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

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



Grupos de valor de las Partes interesadas

PARTE INTERESADA	DEFINICIÓN POR GRUPO DE VALOR
Usuarios	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Teniendo en cuenta que el Estado es cualquier forma de organización política que cuenta con poder administrativo y soberano sobre una determinada zona geográfica.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 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	<p>Son colaboradores del ICBF quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria, o prestan sus servicios mediante una relación contractual.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p>



**PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR**

A1.P21.DE

15/05/2026


Versión 8

Página 5 de 17

	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Practicantes, pasantes y judicantes: estudiantes que se encuentren cursando programas en las modalidades de pregrado en instituciones de educación superior.
Proveedores	<p>Los proveedores son personas naturales, jurídicas u organizaciones que tienen un vínculo contractual con el ICBF.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	<p>Entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, organismos multilaterales y organizaciones sociales, con las cuales el ICBF establece relaciones de cooperación, articulación o trabajo conjunto, orientadas al fortalecimiento institucional, la generación de valor público, la ampliación de capacidades técnicas, la movilización de recursos y el cumplimiento de la misión.</p> <p>Se establecen los siguientes grupos de valor para esta parte interesada son:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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).• Organismos internacionales y multilaterales Brindan asistencia técnica, recursos y lineamientos globales para fortalecer programas y políticas del ICBF.• Gobiernos y agencias de cooperación internacional Apoyan mediante cooperación bilateral con financiación, proyectos específicos e intercambio de experiencias.• Sector privado y fundaciones empresariales Aportan recursos, innovación y capacidades para ampliar el impacto de programas sociales.• Organizaciones no gubernamentales (ONG) Contribuyen con implementación en territorio, conocimiento técnico e innovación 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	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 6 de 17

	<ul style="list-style-type: none"> • Academia y centros de investigación Generan conocimiento, estudios y evaluación de impacto para mejorar la toma de decisiones. • Entidades públicas (articulación institucional) Facilitan coordinación, cofinanciación y ejecución conjunta de acciones dentro del Estado. • Entidades prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar 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 <ul style="list-style-type: none"> • Aseguradora de Riesgos Laborales - ARL • Entidades Prestadoras de Salud – EPS
Comunidad	<p>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.</p> <p>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.</p>
Sociedad	<p>Formas de organización de la ciudadanía que tengan interés o relación con el cumplimiento misional del ICBF.</p> <p>Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veedurías Ciudadanas, • Medios de Comunicación, • Comités de Ayuda Mutua, • Organizaciones sociales, • Otras formas de organización de la ciudadanía.
Peticionarios	<p>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.</p> <p>Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son:</p> <p>Personas naturales: Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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,

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 7 de 17

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 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).

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 dos etapas:

1. Recolección de datos

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 8 de 17

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 necesidades 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 Organizacional 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 por parte de cada uno de los ejes y de las dependencias responsables, con el fin de que sea confiable la actualización del ejercicio publicado, con el fin de permitir entender los datos de manera clara y concisa para la toma decisiones futuras.

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 con 33 regionales y 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

¡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	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 9 de 17

eficiente. 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 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 la Encuesta de Satisfacción aplicada por la Dirección de relación con la ciudadanía

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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
2018	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 321 necesidades y 219 expectativas para 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 DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE
LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR**

A1.P21.DE

15/05/2026


Versión 8

Página 10 de
17

2019	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
2021	<p>Se inicio 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).</p> <p>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.</p>
2022	<p>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 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 Relación con la Ciudadanía, la Oficina de Cooperación y la Dirección de Talento Humano.</p>
2023	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• 58.751 respuestas recibidas para Usuarios.• 12.282 respuestas recibidas para Sociedad.• 10.656 respuestas recibidas para Proveedores• 8.578 respuestas recibidas para Comunidad.


¡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	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 11 de 17

	<p>Cabe resaltar que se realizó en paralelo la actualización de las necesidades y expectativas a través de la Dirección de Relación con la Ciudadanía, la Oficina de Cooperación, la Dirección de Talento Humano y la Dirección Sistema Nacional de Bienestar Familiar respectivamente, de las siguientes partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peticionarios • Aliados estratégicos • Colaboradores • Estado
2024	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 78407 respuestas recibidas para usuarios. • 11.164 respuestas recibidas para Sociedad. • 11.726 respuestas recibidas para Proveedores • 9.985 respuestas recibidas para Comunidad. <p>Cabe resaltar que se realizó en paralelo la verificación de las necesidades y expectativas a través de la Dirección de Talento Humano para que realice la actualización de la parte interesada "Colaboradores", la cual se realiza anualmente según ciclo de actualización definido.</p>
2025	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 93.160 respuestas recibidas para Usuarios. • 12.957 respuestas recibidas para Comunidad. • 10.921 respuestas recibidas para Proveedores • 9.364 respuestas recibidas para Sociedad. <p>Durante los meses julio y octubre de 2025, a través de la Dirección de Relación con la Ciudadanía, la Oficina de Cooperación, la Dirección de Talento Humano y la Dirección 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 las partes interesadas de Aliados estratégicos y Colaboradores, mediante encuestas y formularios.</p>

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 de Actualización de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF**

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 12 de 17

7. EVALUACIÓN 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) 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 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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 13 de 17

La Dirección de Relación con la Ciudadanía 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 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 SINTRABIOPSIOSOCIALES. 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.

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

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 14 de 17


- 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 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.

¡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	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 15 de 17

d. ALIADOS ESTRATÉGICOS

Para la Oficina de Cooperación 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 Talento Humano 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 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

¡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	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 16 de 17


- 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
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 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.
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 líderes 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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	A1.P21.DE	15/05/2026
	ANEXO DE IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS Y GRUPOS DE VALOR	Versión 8	Página 17 de 17

12/03/2020	A1.P21.DE V1	<p>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.</p> <p>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.</p>
------------	--------------	---

PÚBLICA

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

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