



BIENESTAR
FAMILIAR



Anexo 2

Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas del ICBF



PARTES INTERESADAS



INDICE: En el ICBF tenemos 8 Partes Interesadas.

Para conocer las necesidades y expectativas puedes dar clic en cualquiera de las 8 imágenes de la rueda.

Selecciona una parte interesada...

USUARIOS



Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE USUARIOS - CALIDAD



- Acceso a atenciones integrales, pertinentes, y oportunas, con enfoque de derechos, de género, territorialidad y ciclo vital, que favorezcan la promoción del desarrollo y la prevención de violencias.
- Brindar atención a familias de niñas, niños y adolescentes con discapacidad mediante acciones de aprendizaje y educación que propendan a la garantía de la igualdad de oportunidades y eliminación de barreras de acceso, teniendo en cuenta enfoques territoriales, de género y de ciclo vital promuevan procesos de desarrollo familiar e inclusión social.
- Contar con atenciones que fortalezcan los proyectos de vida, entornos comunitarios protectores y rutas de atención de las niñas, niños y adolescentes, que permitan prevenir riesgos asociados el reclutamiento, trabajo infantil, violencias, abuso sexual, embarazo en adolescentes, consumo de sustancias psicoactivas y desescolarización.

Siguiente



NECESIDADES DE USUARIOS - CALIDAD



- Contar con programas integrales de protección, orientación y acompañamiento, diseñados con enfoque de género, derechos, ciclo vital y territorial, que garantice la atención oportuna y pertinente dirigida a niños, niñas y adolescentes.
- Disponer de acciones pedagógicas y psicosociales que fortalezcan las capacidades de las familias para implementación de estrategias de crianza amorosa, manejo de conflictos y la promoción de derechos de niños, niñas y adolescentes, en especial para aquellos en vulnerabilidad o riesgos.
- Acompañamiento psicosocial y el acceso a oportunidades educativas para promover la autonomía y la construcción de proyectos de vida sostenibles, especialmente para adolescentes y jóvenes de los programas de Protección.
- Contar con entornos seguros y protectores, que salvaguarden la integridad física y emocional de niños niñas y adolescentes.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE USUARIOS - CALIDAD



- Identificar y adoptar el uso de nuevas tecnologías que faciliten la misionalidad del Bienestar Familiar, el acceso a servicios fortalezca la interacción de forma segura, y así brindar un servicio más efectivo, pertinente y asertivo.
- Brindar comunicación comprensible que fortalezca la identificación de los procesos institucionales, generando un vínculo de confianza y corresponsabilidad entre el ICBF y los usuarios.
- Brindar servicios confiables, inclusivos y que respondan de manera adecuada a las necesidades de niños, adolescentes y familias, generando confianza en la institución.

Volver al índice



NECESIDADES DE USUARIOS - AMBIENTAL

- Sensibilización en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de fortalecer y apropiar la política ambiental institucional.
- Formular e implementar espacios, estrategias herramientas que promuevan las buenas prácticas ambientales en usuarios y beneficiarios de las diferentes modalidades de atención

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - AMBIENTAL

- Sensibilización en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de incentivar las buenas prácticas y fortalecer el cumplimiento de la política ambiental.
- Minimizar y optimizar el uso de papelería institucional en las unidades de servicio y programas ofertados por el ICBF.
- Generar espacios y estrategias en temas ambientales que vinculen a los usuarios de los programas y servicios que ofrece el ICBF.

Volver al índice



NECESIDADES DE USUARIOS - SST

- Adecuar los espacios de atención con señalización inclusiva, que oriente sobre zonas de riesgo, rutas de evacuación y puntos seguros, fortaleciendo la cultura de prevención y respuesta ante emergencias.
- Divulgación de peligros a los cuales se encuentra expuesto dentro de las instalaciones del ICBF y sus respectivos controles.

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - SST

- Contar con instalaciones que minimicen los riesgos durante su permanencia y presenten rutas de evacuación accesibles y libres de obstáculos.
- Contar con condiciones adecuadas, cómodas y seguras en los puntos de atención.

Volver al índice



NECESIDADES DE USUARIOS - SGSI

- Que el ICBF garantice la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información de los niños, niñas, adolescentes y familias, implementando controles de seguridad efectivos, con el fin de proteger los datos contra accesos no autorizados, alteraciones y pérdida o fuga de información.
- Conocer la política de tratamiento de datos personales, así como las políticas específicas relacionadas con el tratamiento de datos personales del ICBF

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - SGSI

- Contar con servicios y sistemas de información disponibles de forma continua, minimizando interrupciones y asegurando la continuidad operativa del ICBF.
- Acceder de manera fácil, rápida y segura a los canales de servicio y atención virtuales y presenciales ofrecidos por la Entidad.

Volver al índice



COMUNIDAD

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en lo botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE COMUNIDAD - CALIDAD



- Aumentar la cobertura de los servicios, priorizando población vulnerable y zonas rurales, incrementando herramientas, contenidos e información que fomenten el desarrollo y la protección integral con acceso equitativo de manera generalizada en todo el territorio nacional.
- Fortalecer las campañas de orientación técnica para prevención de vulneraciones, riesgos y activación de rutas.
- Informar de manera oportuna y clara sobre cambios, actividades, reuniones y servicios disponibles, evitando desinformación que puedan afectar la participación o el acceso a beneficios.
- Garantizar que el ICBF inspire confianza, demuestre compromiso social y fortalezca su legitimidad frente a las comunidades, promoviendo transparencia y cercanía

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - CALIDAD



- Aportar a la construcción de un entorno de convivencia pacífica, con enfoque en reparación de víctimas, protección de las niñas, niños y adolescentes, recuperación social de territorios y comunidades afectadas por la violencia, aportando a la integración ciudadana y territorial.
- Adecuar instalaciones que sean agradables, seguras y dignas, con el fin de permitir a las familias y a los niños de protección, tener una forma diferente de compartir sus espacios de visitas.

Volver al índice



NECESIDADES DE COMUNIDAD - AMBIENTAL

- Garantizar la prestación de los servicios misionales y funcionamiento de las instalaciones, generando una mínima alteración al medio ambiente y comunidades.
- Cumplir con las actividades establecidas en los tramites y permisos ambientales gestionados, evitando afectaciones al entorno donde se desarrollan actividades misionales y administrativas del ICBF.
- Cuidar del medio ambiente, respetando costumbres de la población étnica, además de los recursos naturales.
- Disminuir la entrega de información impresa a los usuarios y beneficiarios del ICBF, priorizando canales virtuales.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - AMBIENTAL

- Efectuar acciones que permitan la conservación del ambiente y el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Brindar acompañamiento a la comunidad en temas de buenas prácticas ambientales y su participación en actividades para cuidado del medio ambiente.

Volver al índice



NECESIDADES DE COMUNIDAD - SST

- Socializar a las comunidades vecinas los planes de emergencia y contingencias del ICBF, incluyendo los diferentes escenarios que se puedan materializar.

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - SST

- Implementación de planes de ayuda mutua que permitan la articulación del ICBF con la comunidad.
- Fortalecer la seguridad y condiciones básicas en instalaciones y de atención a la comunidad.

Volver al índice



NECESIDADES DE COMUNIDAD - SGSI

- Contar con mecanismos de supervisión continua sobre el uso y gestión de la información en la infraestructura tecnológica del ICBF, garantizando que se realice con transparencia y conforme a las políticas internas y normativas vigentes.

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - SGSI

- Que el ICBF cumpla con los requisitos legales y normativos vigentes en materia de seguridad de la información, en concordancia con los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y la Política de Gobierno Digital.
- Recibir información clara, constante y adaptada al lenguaje de la comunidad, que permita comprender cómo se protege y gestiona la información institucional.

Volver al índice



SOCIEDAD

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE SOCIEDAD - CALIDAD



- Fomentar las acciones transparentes, objetivas y orientadas a resultados que promuevan la garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes .
- Disponer de información oportuna, clara, accesible y de calidad que permita ejercer la labor de veeduría y control social.
- Recibir una atención caracterizada por la calidad, la eficiencia, oportunidad y enfoque diferencial.
- Garantizar los derechos fundamentales, el acceso a espacios de formación y recreación, y la construcción de entornos protectores y saludables que favorezcan su desarrollo integral.
- Generar confianza, prevenir situaciones de vulnerabilidad y promover un sentido de pertenencia y cohesión en las comunidades, con especial atención a poblaciones étnicas y rurales.
- Velar por el cumplimiento de metas y compromisos como factor clave para mantener la credibilidad y legitimidad institucional.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - CALIDAD

- Lograr una buena percepción de los servicios brindados por el ICBF por parte de las niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Contar con servicios de atención pertinentes y dirigidos a las necesidades de los distintos grupos poblacionales y territorios.
- Articular junto con otros actores, las estrategias para fortalecer la seguridad y el bienestar.

Volver al índice



NECESIDADES DE SOCIEDAD - AMBIENTAL

- Articular estrategias y recursos para el manejo de situaciones de emergencias ambientales en conjunto con la ciudadanía
- Promover orientaciones para la protección y cuidado del medio ambiente

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - AMBIENTAL

- Desarrollar campañas de cuidado del medio ambiente desde el ICBF hacia la sociedad.
- Reconocimiento del ICBF como una Entidad comprometida con la protección y cuidado medio ambiente.
- Disminuir la entrega de información impresa, priorizando y fortaleciendo los canales virtuales para la comunicación.

Volver al índice



NECESIDADES DE SOCIEDAD - SST

- Fomentar y propender la realización de rendición de cuentas donde se presente el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - SST

- Mantener y ampliar la articulación interinstitucional con entidades territoriales para implementar estrategias conjuntas en SST.

Volver al índice



NECESIDADES DE SOCIEDAD - SGSI

- Contar con mecanismos eficaces de protección frente a ciberataques que aseguren la continuidad operativa de los servicios públicos y digitales esenciales, garantizando el acceso confiable, seguro e ininterrumpido a la información de interés general.

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - SGSI

- Que exista una cooperación multisectorial efectiva entre el gobierno, las entidades públicas, privadas y la sociedad civil, orientada a prevenir, detectar y responder de manera coordinada a las amenazas digitales. Esto debe fortalecer la ciberseguridad nacional y la resiliencia del entorno digital, promoviendo la confianza y la protección de los derechos fundamentales en el entorno informático

Volver al índice



PROVEEDORES

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE PROVEEDORES - CALIDAD

- Garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes en situaciones de inobservancia, vulneración y amenaza.
- Mejorar y fortalecer el ejercicio de supervisión contractual, promoviendo visitas técnicas con empatía y retroalimentación con el objetivo de orientar a los operadores.
- Garantizar servicios más oportunos, eficaces y con una orientación clara hacia la mejora continua de la calidad en la primera infancia y otros grupos poblacionales.

Siguiente



NECESIDADES DE PROVEEDORES - CALIDAD

- Verificar el cumplimiento estricto con las obligaciones y compromisos contractuales adquiridos de los proveedores.
- Verificar que los programas y proyectos se ejecuten con transparencia, legalidad y eficiencia.
- Mantener una gestión transparente, eficiente y responsable, que dé cuenta de los resultados alcanzados y de la correcta utilización de los recursos públicos

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - CALIDAD

- Mejorar la planeación de los procesos contractuales con el fin de que se desarrollen de forma continua durante todas las vigencias, evitando interrupciones no previstas en el servicio.
- Fortalecer la atención y los servicios ofrecidos, asegurando la disponibilidad de recursos suficientes y la continuidad de los procesos.
- Ofrecer programas y servicios que contribuyan de manera significativa a mejorar la calidad de vida de la niñez.
- Encaminar a los proveedores involucrados con el ICBF en el cumplimiento de requisitos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad que se generen sobre el Cambio Climático.

Volver al índice



NECESIDADES DE PROVEEDORES - AMBIENTAL

- Acompañamiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales y mejora en el desempeño ambiental asociado a la ejecución del contrato.
- Cumplir los requisitos legales con el fin de controlar los impactos ambientales generados a partir de las actividades administrativas y misionales del ICBF.
- Fortalecimiento de las estrategias que permitan el consumo sostenible del papel, mediante el uso de herramientas tecnológicas tales como: correos electrónicos, vía telefónica, implementación de firmas digitales, Microsoft Teams, SECOP II, entre otros. Evitando así, el exceso en el consumo de insumos de papelería y permitiendo el cumplimiento de la política ambiental del ICBF.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - AMBIENTAL

- Responsabilidad ambiental por parte de proveedores, garantizando la preservación de recursos naturales (implementación de huella de carbono, ciclo de vida del producto, suministro de elementos amigables con el ambiente, entre otros).
- Orientación y charlas en la implementación de proyectos ambientales, como tecnologías limpias en las instalaciones de servicios misionales.
- Divulgar las buenas prácticas ambientales implementadas en la Entidad entre los operadores del servicio y proveedores en general, con el fin de visibilizar y lograr posible gestión entre las partes.

Volver al índice



NECESIDADES DE PROVEEDORES - SST

- Brindar asistencia técnica a los proveedores en la implementación de medidas de prevención y control en el marco del SG-SST.

EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - SST

- Establecer mecanismos de seguimiento con proveedores para mejorar el SG-SST en los servicios tercerizados.

Volver al índice



NECESIDADES DE PROVEEDORES - SGSI

- Contar con directrices claras y mecanismos que les permitan cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del ICBF, asegurando que todos los procesos, servicios y actividades contratadas se alineen con los principios, políticas y controles definidos. Esta necesidad busca garantizar la protección de la información institucional, mitigar los riesgos asociados a la seguridad digital y fortalecer la confianza en la cadena de suministro.

EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - SGSI

- Cumplir de manera eficiente, oportuna y conforme a los lineamientos establecidos, con todas las obligaciones contractuales relacionadas con la seguridad de la información, contribuyendo activamente al mantenimiento y mejora continua del SGSI.

Volver al índice



COLABORADORES

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice 

NECESIDADES DE COLABORADORES - CALIDAD

- Fortalecer los procesos de inducción y reinducción para servidores nuevos y antiguos con el fin de actualizar los conocimientos y cambios normativos.
- Garantizar acceso a la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la Ley.
- Preservación del trabajo digno de los colaboradores.
- Afianzar la capacidad institucional para mejorar el clima organizacional y fortalecer el trabajo en equipo.
- Contar con espacios adecuados y privados para la atención de los casos de vulneración derechos con el fin de que los usuarios puedan expresar sus inquietudes, preocupaciones y testimonios de manera segura.

Siguiente



NECESIDADES DE COLABORADORES - CALIDAD

- Programas de prevención y sensibilización relacionados con discriminación y violencia cultural, sexual y de género.
- Dar y recibir buen trato y reconocimiento al desempeño a sus servidores públicos.
- Asignar tareas, proyectos y metas de acuerdo con el perfil, cargo y capacidad teniendo en cuenta lo establecido en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.
- Fortalecer las capacidades de los servidores públicos en herramientas ofimáticas y habilidades blandas.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - CALIDAD

- Procedimientos claros que garanticen oportunidad en contratación o vinculación y en pagos.
- Participar en todas las actividades que se tienen establecidas en el Plan de Bienestar Social tanto para los servidores públicos como para sus familias, en actividades como: vivienda, educación, recreación, cultura, deporte, artísticas y vacacionales. Así como la participación de los servidores de carrera administrativa y libre nombramiento, en mejores equipos de trabajo dentro del Plan de Incentivos.
- Realizar la planeación de las actividades y tareas en correlación con la capacidad del personal y el tiempo de la jornada laboral.
- Ampliar la planta de servidores públicos que den estabilidad y aseguren la continuidad de los procesos.

Siguiente



EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - CALIDAD

- Convenios del ICBF con Instituciones de Educación Superior para que los colaboradores que de acuerdo a su tipo de vinculación puedan acceder a becas y/o descuentos en programas de pregrado y posgrados en todos los niveles, con la finalidad de que la entidad cuente con personal altamente calificado y motivado a crecer profesionalmente.
- Tener condiciones de retiro aceptables, que se encuentren en concordancia con el tiempo de servicio y las garantías pensionales para sus servidores públicos.
- Realizar actividades de integración de todas las dependencias con el fin de tener un mejor clima laboral.
- Contar con líderes capaces no sólo de dirigir la gestión y sino de crear ambientes de confianza.

Volver al índice



NECESIDADES DE COLABORADORES - AMBIENTAL

- Sensibilización y asistencia técnica en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de aportar al cumplimiento de la política ambiental.
- Comunicar las actividades realizadas y los resultados relacionados con el desempeño ambiental de la Entidad.
- Mantener instalaciones del ICBF en condiciones adecuadas, con el fin de reducir riesgos y/o afectaciones al medio ambiente y colaboradores.
- Cumplir los requisitos legales con el fin de no alterar el medio ambiente y su entorno por parte de colaboradores.
- Promover la implementación de buenas prácticas ambientales, con el fin de disminuir las afectaciones sobre el medio ambiente.
- Documentar e implementar el Plan integral de Gestión de Cambio Climático en el ICBF que permitan mitigar los efectos adversos del Cambio Climático en la prestación de servicios.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - AMBIENTAL

- Adoptar las recomendaciones emitidas por entidades y/u organizaciones del orden nacional, que permitan aportar a la conservación y protección del medio ambiente, desarrollo sostenible y cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.
- Implementar estrategias innovadoras con el fin de reducir la afectación al medio ambiente a través de la implementación de tecnologías limpias y de alta eficiencia.
- Lograr la participación y apropiación del eje de gestión ambiental dentro de los colaboradores.

Volver al índice



NECESIDADES DE COLABORADORES - SST



- Contar con condiciones locativas acordes a los requisitos de Seguridad y Salud en Trabajo en el ICBF.
- Realización de rendición de cuentas donde se presente el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Recibir capacitación en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo con alcance a brigadistas, COPASST y Comités de Convivencia Laboral-CCL.
- Continuar con el fortalecimiento de la prevención preparación ante emergencia en el ICBF.
- Fortalecer las acciones derivadas del protocolo de prevención y gestión del riesgo público.
- Suministrar dotación y EPP que permita el desarrollo de actividades y funciones.
- Brindar acompañamiento psicosocial en casos de crisis o exposición a factores de riesgo

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - SST

- Fortalecer la divulgación de los incentivos a los integrantes de las brigadas de emergencia, COPASST y Comités de Convivencia Laboral.
- Fortalecer los programas de medicina preventiva y del trabajo, entorno laboral saludable que contribuyan con la prevención y promoción de la salud.
- Contar con espacios locativos acondicionados para las personas con discapacidad.
- Conservar la certificación en la norma ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las sedes administrativas ya certificadas.
- Fortalecer la cobertura de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo a Nivel Nacional, Regional y Zonal.
- Fortalecer el cumplimiento de las políticas internas que favorecen la seguridad de las personas cuidando su estado físico y emocional.
- Implementar estrategias para la promoción de la salud mental al interior de la entidad

Volver al índice



NECESIDADES DE COLABORADORES - SGSI



- Socializar y apropiar políticas, procedimientos y documentación del SGSI.
- Participar en actividades de sensibilización interinstitucional que promuevan la cultura de seguridad de la información.
- Disponer de herramientas tecnológicas que faciliten la ejecución de sus actividades laborales, garantizando que la información registrada sea protegida conforme a los criterios del SGSI.
- Contar con acompañamiento técnico y metodológico que facilite la implementación y sostenimiento del SGSI en sus procesos.
- Ser parte activa en el fortalecimiento del Plan de Cambio y Cultura de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación, para mejorar la apropiación del SGSI.
- Desarrollar conciencia sobre la importancia de la seguridad de la información y adoptar buenas prácticas en su manejo.

Siguiente



NECESIDADES DE COLABORADORES - SGSI

- Contribuir a la reducción de riesgos por pérdida o uso indebido de la información, cumpliendo con la normativa vigente del ICBF.
- Aplicar los lineamientos y reglas de seguridad en el uso de equipos personales (BYOD) dentro de la Entidad, conforme a las políticas del SGSI.
- Cumplir con las políticas de seguridad y privacidad de la información del ICBF, según el rol y responsabilidades asignadas.
- Contar con mecanismos que permitan generar alertas preventivas frente a posibles incidentes de seguridad de la información.
- Disponer de herramientas que aseguren la gestión segura de la información en los sistemas y equipos del ICBF, conforme a las políticas institucionales.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - SGSI



- Alcanzar un alto nivel de apropiación y aplicación de las buenas prácticas digitales definidas en la política vigente de seguridad de la información, promoviendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
- Participar en procesos de sensibilización innovadores, dinámicos y efectivos que fortalezcan la cultura de seguridad de la información.
- Ser reconocidos como referentes en el cumplimiento de la normativa de seguridad de la información, tanto dentro del ICBF, como ante otras entidades, usuarios y proveedores.
- Adoptar buenas prácticas en el manejo de la información institucional, garantizando su protección conforme a los principios del SGSI.
- Aplicar correctamente los lineamientos de seguridad en el uso de equipos personales (BYOD), minimizando los riesgos de seguridad de la información.

Volver al índice



ALIADOS ESTRATÉGICOS

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATEGICOS - CALIDAD



- Garantizar los derechos de la infancia y la adolescencia, la prevención de las vulneraciones y la construcción de entornos protectores a través de la implementación y fortalecimiento de alianzas.
- Ampliación de los mecanismos de vinculación, gestión, coordinación intersectorial y gestión del conocimiento para mejorar la efectividad de las alianzas frente a la promoción y fortalecimiento de los derechos de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias con enfoque diferencial.
- Desarrollar alianzas estratégicas para la atención integral que permita acciones oportunas y pertinente a los usuarios.
- Simplificación en los trámites y comunicados para una mayor efectividad del servicio.
- Garantizar información oportuna y pertinente durante las etapas de planeación, ejecución y seguimiento de acciones conjuntas.
- Apoyar la generación de estrategias de intervención sistémica para infancia, adolescencia y juventud, y sus familias.

Siguiente



NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATEGICOS - CALIDAD



- Fortalecer las alianzas para prevenir los embarazos a temprana edad - incluiría de una vez otros fenómenos como reclutamiento, trabajo infantil, violencias, abuso sexual, embarazo en adolescentes, consumo de sustancias psicoactivas y desescolarización.
- Ampliación de programas para mujeres gestantes y niños en periodo de lactancia para evitar desnutrición a temprana edad.
- Coordinación con las diferentes instituciones y organizaciones civiles locales para el apoyo a la primera infancia con programas, actividades, proyectos y políticas de protección que apunten a mejorar la calidad de vida de los usuarios, sus familias y la ciudadanía en general.
- Recibir capacitaciones frecuentes para estar actualizados frente a ciertas temáticas que beneficien la atención.
- Fortalecer proyectos a través de convenios o asociaciones público – privadas que apoyen el desarrollo de las necesidades territoriales

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATEGICOS - CALIDAD



- Lograr una comunicación efectiva y asertiva con los aliados para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos trazados por el ICBF.
- Apoyar la generación de estrategias de intervención sistémica para infancia, adolescencia y juventud.
- Generar vínculos entre ICBF y organismos internacionales, sociedad civil y empresas nacionales o extranjeras que promuevan mecanismos para implementar ayudas y recursos que garanticen o impulsen programas para el desarrollo de niños, niñas, adolescentes y familias.
- Aprovechar todo el conocimiento, y apoyo de otras entidades para el fortalecimiento de las modalidades y servicios que brindamos desde el ICBF.
- Generar acciones y/o estrategias construidas de manera conjunta y concertada con las familias y sus comunidades, de manera diferencial y acorde con las características propias de sus territorios.

Volver al índice



NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATEGICOS - AMBIENTAL

- Entregar adecuadamente los residuos aprovechables, peligrosos y/o especiales de acuerdo con los lineamientos normativos, apoyándose de los programas post consumo.
- Participar en las acciones definidas por los aliados estratégicos encaminadas a reducir impactos y fortalecer acciones de educación ambiental.
- Facilitar oportunamente la información para la ejecución de propuestas relacionadas con el eje ambiental.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATEGICOS - AMBIENTAL

- Liderar alianzas que permitan vincular a otras Entidades con el fin de fortalecer la participación en las estrategias promovidas por los aliados.
- Reconocimiento del ICBF a nivel nacional como una Entidad comprometida con el medio ambiente.
- Promover alianzas que nos posicionen como punto estratégico para el apoyo a la recepción de los residuos post consumo que puedan generar los colaboradores, beneficiarios y/o usuarios.

Volver al índice



NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATEGICOS - SST

- Generar alianzas estratégicas para el proceso de acompañamiento del ICBF, en relación con la implementación de actividades para servidores públicos y contratistas en pro de un mayor bienestar físico y mental.
- Concertar el plan de trabajo anual con la Aseguradora de Riesgos Laborales a la que se encuentra afiliada la Entidad.
- Realizar gestión con Empresas Prestadoras de Salud-EPS para el desarrollo de actividades de prevención y promoción de la salud al interior de la Entidad acorde con la ubicación geográfica de la Regional, Centro Zonal, o Sede de la Dirección General.
- Participación de las y los colaboradores del ICBF en las jornadas de promoción y prevención desarrolladas por las Entidades Promotoras de Salud-EPS y Aseguradora de Riesgos Laborales.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATEGICOS - SST

- Articulación para el desarrollo de actividades de promoción y prevención de acuerdo con los diagnósticos de salud del ICBF.
- Ejecutar el 100% de las actividades concertadas con la Aseguradora de Riesgos Laborales de acuerdo con el plan de trabajo anual en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Fortalecer la comunicación con las Empresas Prestadoras de Salud-EPS y entidades públicas que permitan fomentar el desarrollo de actividades de prevención y promoción de la salud.
- Fomentar la cultura del cuidado en cada uno de los colaboradores, a través del fortalecimiento de pausas activas y desarrollo de actividades de prevención y promoción en el ICBF.

Volver al índice



NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATEGICOS - SGSI

- Contar con espacios y estrategias colaborativas para el intercambio de conocimiento e información relacionada con la seguridad digital y la seguridad de la información.
- Fortalecer redes de comunicación interinstitucionales que permitan una articulación efectiva con las entidades territoriales en temas de seguridad digital.
- Garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información relacionada con niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, en el marco de las acciones conjuntas con el ICBF.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATEGICOS - SGSI

- Consolidar mecanismos de articulación, cooperación e intercambio de información que incluyan controles y protocolos adecuados para asegurar la seguridad de la información, la seguridad digital y la privacidad, conforme a las normas vigentes del Eje de Seguridad de la Información del ICBF.
- Acceder de manera oportuna a información actualizada sobre los procesos de la Entidad, facilitando una articulación interinstitucional efectiva.

Volver al índice



PETICIONARIOS

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice 

NECESIDADES DE PETICIONARIOS - CALIDAD



- Que la entidad registre en la herramienta tecnológica SIM sus datos completos y correctos, para poder ser atendido y evitar reprocesos causados por datos errados o mal diligenciados al momento de su atención inicial.
- Obtener respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Recibir atención preferencial cuando se trate de peticionarios en situaciones particulares y se dirige a niños, niñas o adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la fuerza pública.
- Que la entidad les atienda sus solicitudes en estricto orden de llegada de sus peticiones por cualquiera de los canales de atención que tiene dispuestos el ICBF.
- Que sus solicitudes sean tramitadas interna o externamente de forma correcta, según sea la competencia para dar respuesta a su petición, de manera que se garantice la oportunidad y pertinencia de la respuesta que le van a dar.

Siguiente



NECESIDADES DE PETICIONARIOS - CALIDAD



- Tener acceso fácil y rápido a un canal de comunicación que le permita reportar presuntos casos de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos, así como pedir orientación sobre otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente.
- Que la entidad cuente con una línea técnica clara respecto al trámite de las peticiones, alineada a la normatividad vigente y las necesidades de la entidad y la ciudadanía.
- Que el personal que recibe direcciona y atiende sus peticiones lo haga en el marco de la normatividad vigente.
- Mayor agilidad en la atención y en los procesos para reducir los trámites.
- Que el ICBF genere acciones que permitan mejorar el servicio y atención de los peticionarios ante cualquier queja o disminución en su satisfacción.
- Que la entidad tenga un conocimiento profundo de sus necesidades, expectativas y características, de manera que aborde su atención desde el entendimiento real de quien solicita y/o accede a sus servicios.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - CALIDAD

- Que la respuesta brindada por la entidad sea de fondo y cumpla con los criterios de calidad y oportunidad.
- Que la entidad adecúe sus canales para brindar atención preferencial a la población que por ley lo requiere.
- Que la entidad cuente con un sistema de asignación de turnos que garantice el respeto al turno y que se les atienda puntualmente en sus citaciones.
- Que el personal que recibe y direcciona sus peticiones tenga actitud de servicio y esté capacitado para brindar la atención y tenga conocimiento profundo del funcionamiento de la entidad, así como de los trámites y servicios que presta.
- Que con la información de presunta vulneración que reportan los peticionarios el ICBF actúe en salvaguarda de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Siguiente



EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - CALIDAD

- Que la entidad ajuste y mejore periódicamente los procedimientos de atención a las solicitudes de los peticionarios.
- Que la opinión de los peticionarios sea tomada en cuenta para proponer y realizar acciones de mejora en los diferentes canales establecidos por la entidad para interactuar con la ciudadanía.
- Profesionales mejor capacitados para dar soluciones y entregar información oportuna. Reforzar la capacitación de los profesionales que atienden los casos y los protocolos de atención de tal manera que se ofrezca mayor agilidad en la atención y en los procesos.
- Que el servicio se preste en el marco de lo que dice la ley respecto a las defensorías 24 horas.

Volver al índice



NECESIDADES DE PETICIONARIOS - AMBIENTAL

- Disponer de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales, ambientales y de saneamiento, así como la implementación de buenas prácticas ambientales con el fin de tener entornos saludables para la atención de sus peticiones.
- Responder oportunamente las peticiones ambientales emitidas al ICBF.
- Atender las solicitudes en materia ambiental, en cumplimiento de los requisitos legales que sean recibidas por el ICBF.
- Socializar a los peticionarios los mecanismos de recepción, así como el uso adecuado de los mismos.

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - AMBIENTAL

- Recepción de peticiones relacionadas con el componente ambiental a través de mecanismos de recepción digital, canales de comunicación digital y redes sociales.

Volver al índice



NECESIDADES DE PETICIONARIOS - SST

- Que las y los colaboradores que atienden y tramitan las solicitudes e inquietudes de los peticionarios, participen de estrategias de prevención y promoción de la salud física y mental.
- Que los canales a través de los cuales se reciben sus peticiones cumplan con condiciones de accesibilidad para todo tipo de población, de conformidad con la normatividad vigente.

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - SST

- Que la entidad cuente con un plan de capacitación y estrategias dirigido a los colaboradores que intervienen en la atención de las peticiones respecto a la prevención del peligro psicosocial.
- Que la entidad cuente con puntos de atención, acondicionados de tal manera que sean incluyentes y tengan en cuenta las necesidades de las personas en condición de discapacidad.
- Que la entidad mantenga las instalaciones donde funcionan los puntos de atención presencial en condiciones adecuadas, con el fin de no generar riesgos ni afectaciones a los peticionarios que las visitan.

Volver al índice



NECESIDADES DE PETICIONARIOS - SGSI



- Que la información suministrada por los peticionarios sea tratada de forma responsable, asegurando su integridad, disponibilidad y confidencialidad.
- Contar con mecanismos que permitan el seguimiento oportuno y seguro de las respuestas a sus peticiones, quejas o reclamos, preservando la confidencialidad de sus datos personales.
- Acceder a canales seguros que les permitan reportar presuntos hechos relacionados con actos de corrupción, asegurando la protección de su identidad y la seguridad de la información suministrada.
- Que los sistemas de información incluyan controles y buenas prácticas definidas en el Eje de Seguridad de la Información.
- Que sus datos personales sean tratados de conformidad con la Ley y lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos de la Entidad.
- Que la Entidad actúe de manera diligente frente a las denuncias recibidas, aplicando medidas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información y protejan la confidencialidad de los datos de los peticionarios.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - SGSI

- Disponer de canales digitales que, mediante el uso de tecnologías de la información, faciliten el acceso a la programación de citas y a la consulta del estado de las solicitudes presentadas.
- Que la Entidad implemente tecnologías seguras en sus sistemas de información para mitigar vulnerabilidades que puedan comprometer la confidencialidad de la información sensible o de los datos personales de los petitionarios.
- Aplicar controles de seguridad que garanticen la transmisión segura de la información, evitando pérdidas de integridad durante el proceso.
- Acceder a sistemas de información que ofrezcan canales seguros y faciliten la consulta de datos de forma confiable y protegida.

Volver al índice



ESTADO

Si quieres consultar las **necesidades** y **expectativas** de las partes interesadas por eje puedes **dar clic** a continuación en los botones color **gris**

CALIDAD



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

AMBIENTAL



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



NECESIDADES



EXPECTATIVAS

Volver al índice



NECESIDADES DE ESTADO - CALIDAD

- Ejecución de las responsabilidades del ICBF como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Coordinación y articulación de los agentes e instancias del SNBF para mejorar la efectividad de las intervenciones frente a la garantía de derechos y la prestación efectiva de los servicios, en el marco del ciclo de gestión de las políticas públicas.
- Articular y participar en conjunto con los agentes del SNBF en la atención preferente y prioritaria a los NNA, jóvenes y familias, frente a contingencias especiales, catástrofes y demás situaciones de emergencia.
- Participar en la creación de políticas públicas en atención a la comunidad migrante.
- Transparencia en la ejecución y el seguimiento de los programas, proyectos de inversión y recursos asignados al Instituto.
- Mejorar la supervisión del ICBF para garantizar el cumplimiento legal y normativo.

Siguiente



NECESIDADES DE ESTADO - CALIDAD

- Respuesta oportuna a las solicitudes por parte de las entidades del estado (nacional y territorial) en cuanto a la prestación del servicio público de bienestar familiar a los usuarios.
- Intercambio de información con las instituciones nacionales y territoriales sobre la atención de denuncias que requieran de su intervención, así como la retroalimentación que se requiera dar a los usuarios.
- Fortalecer la inclusión, igualdad de oportunidades, atención diferencial y el enfoque de género (orientaciones sexuales e identidades de género diversas) en el diseño y desarrollo de los servicios que se prestan a los usuarios, en atención a las políticas públicas definidas por el Estado.
- Que la planeación de las acciones del instituto cuente con la participación de las demás partes interesadas, con el fin de propender por un cambio estructural basado en la igualdad.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ESTADO - CALIDAD

- Posicionamiento de la oferta de servicios que presta el ICBF a través de la articulación de las entidades e instancias del SNBF en el marco del Plan Nacional de Desarrollo.
- Incursionar en servicios digitales avanzados de acuerdo con las políticas públicas en materia de gobierno digital y TICs.
- Fortalecer los canales de comunicación en las zonas rurales, para mejorar la prestación del servicio a favor de los usuarios.
- Contar con un sistema de información de datos abiertos que permita a las demás partes interesadas, obtener información unificada relacionada con la prestación del servicio.
- Que se cuenten con Centros de Atención Psicosocial para los usuarios de acuerdo con las políticas públicas.

Volver al índice



NECESIDADES DE ESTADO - AMBIENTAL

- Contar con información disponible y responder oportunamente los requerimientos que en materia ambiental que realicen las autoridades ambientales y los entes de control.
- Participación de los diferentes espacios interinstitucionales relacionados con la gestión ambiental.
- Tramitar los permisos, licencias y/o autorizaciones ambientales requeridos para el desarrollo de sus proyectos o actividades.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ESTADO - AMBIENTAL

- Promover en los proveedores y contratistas el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables.
- Ser una Entidad articuladora con otras entidades, sector privado y comunidad que aporte al cuidado del medio ambiente.
- Reconocimiento del ICBF a nivel nacional como una Entidad comprometida con el medio ambiente.
- Garantizar los recursos necesarios para impulsar e implementar acciones de sostenibilidad en el ICBF.
- Comunicar sobre espacios que lideren las autoridades ambientales para el desarrollo de acciones que aporten al cuidado del medio ambiente, así como, jornadas de sensibilización, siembra de árboles, recolección de residuos.

Volver al índice



NECESIDADES DE ESTADO - SST

- Reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales calificadas en firme.
- Reporte del cumplimiento de estándares mínimos expedidos por el Ministerio de Trabajo.
- Cumplimiento de los requisitos legales en general y en especial lo relacionado con el Decreto 1072 de 2015.

EXPECTATIVAS DE ESTADO - SST

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

Volver al índice



NECESIDADES DE ESTADO - SGSI

- Recibir acompañamiento y sensibilización sobre delitos informáticos y riesgos asociados a la seguridad digital, en el marco de la cooperación interinstitucional.
- Acceder a información clara y oportuna sobre la ejecución de planes, servicios, ejes temáticos, marco estratégico de TI, Gobierno Digital, incidentes de seguridad, privacidad y seguridad digital, cuando sea requerido.
- Garantizar el cumplimiento por parte del ICBF de los lineamientos y procedimientos establecidos en la normativa legal vigente en materia de seguridad y privacidad de la información.
- Asegurar que las fuentes de información compartidas entre el ICBF y los entes de control sean veraces, oportunas y estén respaldadas por acuerdos de confidencialidad.
- Ser informados sobre amenazas emergentes y lecciones aprendidas en materia de seguridad de la información dentro del ICBF.

Siguiente



NECESIDADES DE ESTADO - SGSI

- Recibir informes sobre incidentes de seguridad, privacidad y seguridad digital presentados en la Entidad, cuando sea pertinente.
- Fortalecer la aplicación de las políticas de seguridad de la información en los canales de comunicación utilizados por el ICBF.
- Garantizar la protección de la información de la ciudadanía mediante el sostenimiento del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) implementado a nivel nacional.
- Participar en espacios de actualización del instrumento MSPI en coordinación con el Ministerio TIC.
- Promover el intercambio y fortalecimiento del SGSI a través de la articulación con entes gubernamentales.

Siguiente



NECESIDADES DE ESTADO - SGSI

- Acceder a información sobre acuerdos de intercambio de datos en cumplimiento de la visión y misión institucional del ICBF.
- Aplicar las recomendaciones de seguridad digital y alertas emitidas por entes gubernamentales.
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada con la seguridad de la infraestructura tecnológica y la prestación de servicios del ICBF.
- Realizar intercambios de información conforme a la Política de Protección de Datos Personales, las Políticas de Seguridad de la Información y los instrumentos institucionales pertinentes.

Volver al índice



EXPECTATIVAS DE ESTADO - SGSI

- Que el ICBF avance en la implementación de servicios digitales que permitan una atención más eficiente y una respuesta adecuada a los requerimientos de usuarios y colaboradores.
- Consolidar el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información a nivel nacional, promoviendo la protección y disponibilidad de la información de la ciudadanía.
- Recibir transferencia de conocimiento mediante sensibilizaciones virtuales o presenciales, y eventos sobre seguridad, privacidad y ciberseguridad dirigidos a los colaboradores del ICBF.
- Fortalecer la comunicación y cooperación entre el ICBF y otras entidades del Estado en materia de seguridad de la información.
- Mejorar los canales de divulgación mediante una comunicación asertiva que permita informar oportunamente sobre incidentes de seguridad de la información que sean de competencia estatal.

Volver al índice





Gracias

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
01/11/2024	A2.P21.DE V3	Se actualizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas: • Usuarios • Sociedad • Proveedores • Comunidad • Aliados estratégicos • Colaboradores
29/09/2023	A2.P21.DE V2	Se actualizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas: • Usuarios • Sociedad • Proveedores • Comunidad • Colaboradores
26/08/2022	A2.P21.DE V1	Se actualizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas: • Usuarios • Sociedad • Proveedores • Comunidad • Peticionarios • Aliados estratégicos • Colaboradores • Estado