

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

A2.P21.DE

PÚBLICA

PARTES INTERESADAS



INDICÉ: 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...

PÚBLICA

USUARIOS

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE USUARIOS - CALIDAD

- Será necesario garantizar el acceso oportuno, pertinente e integral a atenciones con enfoque de derechos, género, territorial y de curso de vida, orientadas a promover el desarrollo integral de la niñez, la adolescencia y familias, así como a prevenir vulneraciones que afecten su bienestar.

- Al Instituto le corresponde asegurar una atención integral a la niñez y adolescencia con discapacidad, mediante acciones de orientación, aprendizaje y educación que promuevan la igualdad de oportunidades, la eliminación de barreras de acceso, el desarrollo familiar y la inclusión social, de acuerdo con los enfoques territorial, de género y de curso de vida.

- Resulta fundamental fortalecer las atenciones dirigidas a la niñez y adolescencia, orientándolas al desarrollo de sus proyectos de vida, la consolidación de entornos comunitarios protectores y la activación de rutas de atención que permitan prevenir riesgos asociados al reclutamiento, trabajo infantil, violencias, abuso sexual, embarazo en adolescentes y consumo de sustancias psicoactivas.

Siguiente

NECESIDADES DE USUARIOS - CALIDAD

- La entidad estará llamada a garantizar programas integrales de protección, orientación y acompañamiento, diseñados con enfoque de derechos, género, territorial y de curso de vida, que aseguren una atención oportuna, pertinente y diferencial para la niñez y la adolescencia.

- Se requiere desarrollar acciones pedagógicas y psicosociales que fortalezcan las capacidades de las familias para la crianza amorosa, el manejo adecuado de conflictos y la promoción de los derechos de la niñez y la adolescencia, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad o riesgo.

- Orientar y brindar acompañamiento psicosocial y facilitar el acceso a oportunidades educativas que promuevan la autonomía, la inclusión social y la construcción de proyectos de vida sostenibles, especialmente para adolescentes y jóvenes vinculados a los programas de Protección.

Siguiente

NECESIDADES DE USUARIOS - CALIDAD

- Será prioritario garantizar entornos seguros, protectores y libres de riesgos, que salvaguarden la integridad física y emocional de la niñez y adolescencia y favorezcan su bienestar integral.

- Sera necesario garantizar la protección integral, seguridad, bienestar y ejercicio efectivo de los derechos e la niñez y la adolescencia, mediante atención respetuosa, afectiva, inclusiva y libre de cualquier forma de vulneración.

- Los usuarios están llamados a recibir alimentación suficiente, nutritiva, de calidad, en buen estado y acorde con la edad, condición y necesidades particulares de la niñez y adolescencia y demás beneficiarios.

- Se requiere contar con talento humano suficiente, idóneo, capacitado y disponible para garantizar una atención segura y de calidad, fortaleciendo además el acompañamiento a las familias y la articulación entre usuarios, profesionales e ICBF.

Volver al índice

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - CALIDAD

- Identificar y adoptar el uso de nuevas tecnologías que faciliten la misionalidad, el acceso a servicios, que fortalezca la integración 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 la niñez, adolescencia y familias, generando confianza en la institución.

- Que los servicios y programas del ICBF sean continuos, oportunos, ágiles, accesibles y suficientes, con mayor cobertura y presencia territorial, especialmente para familias vulnerables, rurales o con dificultades de acceso.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE USUARIOS - AMBIENTAL

- La entidad deberá efectuar espacios de Sensibilización en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de fortalecer y apropiar la política ambiental institucional, priorizando temas como la separación adecuada de residuos sólidos y buenas practicas ambientales que permitan el ahorro y uso eficiente de agua y energía.

- Será necesario formular e implementar espacios, estrategias, herramientas que promuevan las buenas prácticas ambientales en usuarios y beneficiarios de las diferentes modalidades de atención. Entre ellas se encuentran estrategias de comunicación (señalización, piezas comunicativas, reels, entre otros.), talleres ludico-pedagogicos y charlas.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - AMBIENTAL

- Fortalecimiento de la cultura ambiental mediante procesos de sensibilización y educación orientados a la adopción de buenas prácticas ambientales y al cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.

- Uso eficiente y racional de la papelería institucional mediante la implementación de estrategias de reducción del consumo, digitalización y aprovechamiento de recursos en las unidades de servicio y programas del ICBF.

- Participación activa de los usuarios en espacios, actividades y estrategias de educación ambiental que promuevan la corresponsabilidad y el fortalecimiento de la gestión ambiental institucional.

Volver al índice

PÚBLICA

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.

- Asegurar la divulgación de los peligros presentes en las instalaciones del ICBF y de los controles definidos para prevenir accidentes o emergencias.

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - SST

- Contar con instalaciones que minimicen los riesgos durante su permanencia y permitan una evacuación oportuna, y libre de obstáculos en caso de emergencia.

- Contar con condiciones adecuadas y seguras en los puntos de atención.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE USUARIOS - SGSI

- Los usuarios esperan que el ICBF garantice la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de los niños, niñas, adolescentes y familias, a través de la implementación de controles de seguridad efectivos, con el fin de proteger los datos frente accesos no autorizados, alteraciones, pérdida, divulgación, destrucción o fuga de información.

- Los usuarios necesitan conocer la política de tratamiento de datos personales, así como las políticas específicas relacionadas con el tratamiento de datos personales del ICBF.

- Los usuarios requieren disponer de canales seguros para el intercambio de información y la realización de trámites, consultas, solicitudes y servicios ofrecidos por el ICBF, garantizando la protección de los datos personales durante todo su ciclo de vida.

Siguiente

PÚBLICA

NECESIDADES DE USUARIOS - SGSI

- Los usuarios solicitan que los servicios tecnológicos y aplicativos del ICBF mantengan niveles adecuados de disponibilidad y continuidad, permitiendo el acceso oportuno a los servicios institucionales

- Los usuarios esperan contar con mecanismos que permitan ejercer sus derechos sobre los datos personales, incluyendo consulta, actualización, corrección, supresión y revocatoria de la autorización cuando resulte procedente conforme al marco legal aplicable.

- Los usuarios Esperan que la información suministrada al ICBF sea tratada conforme a la normativa vigente de protección de datos personales, garantizando la privacidad, reserva, protección y uso adecuado de la información.

Siguiente

PÚBLICA

NECESIDADES DE USUARIOS - SGSI

- Los usuarios confían en que las tecnologías emergentes utilizadas por el ICBF incorporen medidas de seguridad, privacidad y protección de datos personales que garanticen el uso responsable y seguro de la información.

- Garantizar la confidencialidad, privacidad, integridad y uso responsable de los datos personales y de la información de niñas, niños, adolescentes y sus familias, incluyendo imágenes, documentos y datos gestionados mediante tecnologías digitales.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - SGSI

- Esperan contar con servicios y sistemas de información disponibles, confiables y resilientes, que permitan el acceso oportuno a la información y a los servicios institucionales, minimizando interrupciones y garantizando la continuidad de la operación de la Entidad.

- Buscan acceder de manera fácil, rápida, segura e inclusiva a los canales de atención y servicios presenciales, virtuales y tecnológicos dispuestos por la Entidad, garantizando la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información intercambiada.

- Consideran importante recibir atención oportuna, transparente y eficiente frente a solicitudes, trámites, consultas y requerimientos relacionados con los servicios prestados por el ICBF.

Siguiente

EXPECTATIVAS DE USUARIOS - SGSI

- Tienen interés en disponer de información clara y accesible sobre el tratamiento de datos personales, los canales para ejercer sus derechos y las medidas implementadas por el ICBF para la protección de la información.

- Los usuarios esperan contar con mecanismos seguros para el intercambio de información y la realización de trámites digitales, garantizando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos durante todo su ciclo de vida.

- Los usuarios buscan beneficiarse de servicios más ágiles, accesibles e innovadores mediante el uso de tecnologías emergentes, sin comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- Que el ICBF incorpore tecnologías y servicios digitales seguros, ágiles, accesibles, confiables y fáciles de utilizar, que simplifiquen trámites y mejoren la atención sin generar barreras ni comprometer la seguridad o privacidad de la información.

Volver al índice

PÚBLICA

COMUNIDAD

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE COMUNIDAD - CALIDAD

- Será necesario ampliar la cobertura de los servicios institucionales, priorizando a la población en situación de vulnerabilidad y a las zonas rurales, mediante herramientas, contenidos e información accesible que promuevan el desarrollo integral, la protección y el acceso equitativo en todo el territorio nacional.

- A la entidad le corresponde fortalecer las acciones de orientación técnica y comunicación preventiva dirigidas a las comunidades, con el fin de prevenir vulneraciones de derechos, reducir riesgos y facilitar la activación oportuna de las rutas de atención.

- Resulta fundamental garantizar información clara, oportuna, accesible y suficiente sobre cambios, actividades, reuniones y servicios disponibles, evitando situaciones de desinformación que puedan afectar la participación ciudadana o el acceso efectivo a la oferta institucional.

Siguiente

NECESIDADES DE COMUNIDAD - CALIDAD

- Se requiere fortalecer la confianza, la legitimidad y el compromiso social de Bienestar Familiar frente a las comunidades, mediante una gestión transparente, cercana y orientada a la protección integral de la niñez, la adolescencia y sus familias.

- Recibir información, orientación y respuestas claras, sencillas, oportunas y accesibles sobre los programas, servicios, derechos, deberes, trámites y situaciones relacionadas con la atención de la niñez y la adolescencia.

- Sera necesario trasmitir la información y seguimiento oportuno sobre el cumplimiento de compromisos institucionales.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - CALIDAD

- Aportar a la construcción de un entorno de convivencia pacífica, con enfoque en reparación de víctimas, protección de la niñez y la adolescencia, 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.

- Contar con una presencia institucional efectiva y cercana que facilite la atención y el relacionamiento con las comunidades.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE COMUNIDAD - AMBIENTAL

- Prestación de los servicios misionales y operación de las instalaciones del ICBF bajo criterios de sostenibilidad ambiental, previniendo y minimizando impactos sobre el entorno y las comunidades aledañas.

- Implementación oportuna de las obligaciones derivadas de los trámites, permisos e instrumentos ambientales aplicables, contribuyendo a la protección del entorno y al desarrollo responsable de las actividades institucionales.

- Protección del medio ambiente y uso sostenible de los recursos naturales, con reconocimiento y respeto por las costumbres, tradiciones y prácticas culturales de las comunidades étnicas presentes en los territorios.

- Implementación de mecanismos de comunicación y divulgación que prioricen medios digitales y reduzcan el consumo de papel, promoviendo prácticas sostenibles y el acceso oportuno a la información.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - AMBIENTAL

- Implementación de iniciativas y acciones ambientales que contribuyan a la conservación del ambiente y al aporte institucional al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- Fortalecimiento de las capacidades ambientales de la comunidad mediante procesos de acompañamiento, educación y participación orientados a la adopción de buenas prácticas ambientales y la protección del entorno.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE COMUNIDAD - SST

- Asegurar la articulación de los Planes de Ayuda Mutua con las comunidades vecinas, incluyendo los diferentes escenarios que se puedan materializar.

- Garantizar la gestión preventiva del riesgo público en las visitas y actividades realizadas por el ICBF en comunidades o territorios.

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - SST

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

- Desarrollar de manera segura, planificada y articulada las actividades ejecutadas por el ICBF, minimizando la exposición de colaboradores y comunidad a situaciones de riesgo público

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE COMUNIDAD - SGSI

- Se requiere que el ICBF implemente mecanismos de supervisión, monitoreo y control sobre el uso y gestión de la información en la infraestructura tecnológica institucional, garantizando actuaciones transparentes y alineadas con las políticas internas y la normativa aplicable.

- La comunidad necesita que la información suministrada al ICBF sea protegida mediante controles que garanticen su confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad durante todo su ciclo de vida.

- La comunidad espera contar con garantías sobre el uso responsable, ético y seguro de los datos personales e información entregada a la Entidad.

Siguiente

PÚBLICA

NECESIDADES DE COMUNIDAD - SGSI

- La Comunidad necesita disponer de canales seguros y confiables para interactuar con el ICBF y acceder a los servicios, trámites e información de interés.

- La comunidad espera que las tecnologías emergentes implementadas por el ICBF preserven la privacidad, seguridad y derechos de los ciudadanos.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - SGSI

- Consideran importante que el ICBF mantenga el cumplimiento permanente de los requisitos legales, regulatorios y normativos en materia de seguridad y privacidad de la información, en concordancia con los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) y la Política de Gobierno Digital.

- Esperan recibir información clara, oportuna, permanente y adaptada al lenguaje de la comunidad, que facilite la comprensión de las medidas implementadas por la Entidad para proteger y gestionar la información institucional.

- Espera que el ICBF fortalezca continuamente las capacidades de seguridad de la información, privacidad y ciberseguridad para proteger los activos de información y los datos personales bajo su custodia.

Siguiente

EXPECTATIVAS DE COMUNIDAD - SGSI

- Tienen interés en que el ICBF actúe de manera transparente frente a la gestión de la información y comunique oportunamente los aspectos relevantes relacionados con la protección de datos personales y la seguridad de la información.

- Reconocen la importancia que la Entidad adopte buenas prácticas y estándares reconocidos en seguridad de la información que contribuyan al fortalecimiento de la confianza institucional y la protección de los derechos de los ciudadanos.

- Confían en que la adopción de tecnologías emergentes genere mejores servicios digitales, mayor transparencia y fortalecimiento de la confianza digital.

Volver al índice

PÚBLICA

PROVEEDORES

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE PROVEEDORES - CALIDAD

- Los proveedores tendrán que garantizar los derechos de la niñez y la adolescencia en situaciones de inobservancia, vulneración y amenaza, asegurando mecanismos de protección inmediata y medidas que favorezcan su desarrollo integral en condiciones de dignidad y seguridad.

- Las entidades competentes les corresponderán mejorar y fortalecer el ejercicio de supervisión contractual, promoviendo visitas técnicas con empatía y retroalimentación, con el objetivo de orientar a los operadores y garantizar la eficiencia, transparencia y cumplimiento de los compromisos establecidos.

- Las entidades estarán obligadas a garantizar servicios más oportunos, eficaces y con una orientación clara hacia la mejora continua de la calidad, dirigidos a la primera infancia y a otros grupos poblacionales, asegurando la equidad, la inclusión y el respeto a sus necesidades específicas.

- Los proveedores les corresponderá garantizar el cumplimiento estricto de las obligaciones y compromisos contractuales adquiridos por los proveedores, garantizando la transparencia, la eficiencia en la gestión y la protección de los intereses institucionales.

Siguiente

NECESIDADES DE PROVEEDORES - CALIDAD

- Tendrán que verificar que los programas y proyectos se ejecuten con transparencia, legalidad y eficiencia, garantizando el uso adecuado de los recursos públicos y la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

- Las entidades competentes les corresponderá mantener una gestión transparente, eficiente y responsable, que dé cuenta de los resultados alcanzados y de la correcta utilización de los recursos públicos, garantizando la rendición de cuentas y la confianza ciudadana en la administración pública.

- Contar con continuo acompañamiento, fortalecimiento tecnico, capacitación y supervisión orientadora por parte del ICBF para el adecuado cumplimiento de los lineamientos, requisitos y obligaciones contractuales.

- Contar con procesos contractuales oportunos, continuos, transparentes y equilibrados, que permitan el cumplimiento de las obligaciones y aseguren la continuidad y calidad de los servicios.

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 y la adolescencia.

- 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE PROVEEDORES - AMBIENTAL

- Acompañamiento, orientación y asistencia técnica para la identificación, comprensión y cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables a la ejecución contractual, promoviendo la implementación de buenas prácticas ambientales, la prevención de la contaminación, el uso eficiente de los recursos naturales y el mejoramiento continuo del desempeño ambiental de los proveedores y operadores vinculados al ICBF.

- Contar con lineamientos claros y oportunos que faciliten el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y de los requisitos institucionales ambientales aplicables, con el fin de identificar, prevenir, mitigar, corregir y controlar los impactos ambientales derivados de las actividades administrativas, operativas y misionales desarrolladas en el marco de la prestación de bienes y servicios al ICBF.

PÚBLICA

Siguiente

NECESIDADES DE PROVEEDORES - AMBIENTAL

- Fortalecimiento y promoción de estrategias de transformación digital que favorezcan el consumo sostenible y racional del papel, mediante el uso de herramientas tecnológicas y canales electrónicos como correos electrónicos, firmas digitales, Microsoft Teams, SECOP II, sistemas de gestión documental y demás soluciones digitales, contribuyendo a la reducción del consumo de insumos de papelería, la optimización de recursos, la disminución de residuos y el cumplimiento de la política ambiental y los objetivos de sostenibilidad del ICBF.

- Fortalecer la transformación digital, la sostenibilidad ambiental y la mejora continua de los procesos, simplificando trámites y reduciendo el uso de papel y los reprocesos administrativos.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES – AMBIENTAL

- Compromiso y responsabilidad ambiental por parte de los proveedores mediante la implementación de acciones orientadas a la protección y preservación de los recursos naturales, incluyendo la medición y reducción de la huella de carbono, la incorporación de análisis de ciclo de vida de productos y servicios, el suministro de bienes ambientalmente sostenibles, la gestión eficiente de recursos y la adopción de prácticas que contribuyan a la prevención de la contaminación y al desarrollo sostenible.

- Desarrollo de espacios de orientación, capacitación, sensibilización e intercambio de experiencias en materia ambiental, que permitan fortalecer las capacidades de los proveedores para la implementación de proyectos ambientales, tecnologías limpias, eficiencia energética, uso eficiente del agua, gestión integral de residuos y demás iniciativas que contribuyan al mejoramiento del desempeño ambiental en la prestación de los servicios misionales.

- Socialización y divulgación permanente de las buenas prácticas, programas, estrategias y resultados ambientales implementados por el ICBF, promoviendo el intercambio de conocimientos, la generación de alianzas y el trabajo colaborativo entre operadores, contratistas y proveedores, con el fin de fortalecer la cultura ambiental, replicar experiencias exitosas e impulsar acciones conjuntas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos ambientales institucionales.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE PROVEEDORES - SST

- Realizar 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE PROVEEDORES - SGSI

- Esperan contar con lineamientos, políticas, procedimientos y controles claros en materia de seguridad de la información, que les permitan cumplir adecuadamente con los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del ICBF.

- Necesitan disponer oportunamente de los requisitos de seguridad, privacidad de la información, protección de datos personales y ciberseguridad aplicables a los bienes y servicios contratados.

- Valoran contar con mecanismos de comunicación y articulación que faciliten la gestión de incidentes, vulnerabilidades, riesgos y eventos de seguridad de la información que puedan afectar la prestación de los servicios contratados

Siguiente

NECESIDADES DE PROVEEDORES - SGSI

- Requieren disponer de directrices claras para el intercambio, tratamiento, almacenamiento, acceso y eliminación de la información institucional a la que tengan acceso en desarrollo de sus obligaciones contractuales.

- Consideran necesario conocer oportunamente los cambios normativos, contractuales o técnicos que impacten las obligaciones de seguridad de la información asociadas a los servicios contratados.

- Aspiran a contar con criterios definidos para la gestión de accesos, uso de activos de información y protección de datos personales, garantizando una adecuada gestión de la cadena de suministro.

- Confían en disponer de directrices claras para la implementación, operación y soporte de tecnologías emergentes utilizadas por el ICBF, garantizando el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - SGSI

- Aspira a que los proveedores cumplan de manera oportuna, eficiente y verificable las obligaciones contractuales relacionadas con la seguridad de la información, privacidad, protección de datos personales y continuidad de la operación.

- Confía en que los proveedores implementen y mantengan controles de seguridad acordes con los riesgos asociados a los servicios prestados y a la información bajo su responsabilidad.

- Espera recibir de los proveedores reportes oportunos de incidentes, eventos, vulnerabilidades o situaciones que puedan afectar la confidencialidad, integridad, disponibilidad o autenticidad de la información del ICBF.

- Considera que los proveedores contribuyan activamente al fortalecimiento y mejora continua del SGSI mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos, la gestión de riesgos y la adopción de buenas prácticas de seguridad de la información.

Siguiente

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE PROVEEDORES - SGSI

- Tiene interés en que garanticen la protección de la información institucional durante todo el ciclo de vida de la prestación del servicio, incluyendo el acceso, procesamiento, almacenamiento, transmisión y disposición final de la información.

- Reconoce la importancia de que el proveedor promueva una cultura de seguridad de la información entre el talento humano vinculado a la ejecución de los contratos con el ICBF, fortaleciendo el conocimiento, la concienciación y la adopción de buenas prácticas orientadas a la protección de la información institucional.

- Valora contar con criterios definidos para la adopción, evaluación y gestión segura de tecnologías emergentes, permitiendo una integración eficiente y alineada con los requisitos de seguridad de la información de los servicios contratados.

Volver al índice

PÚBLICA

SOCIEDAD

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE SOCIEDAD - CALIDAD

- Será necesario fomentar acciones transparentes, objetivas y orientadas a resultados, destinadas a promover la garantía plena de los derechos de la niñez y la adolescencia, asegurando la igualdad de trato, la protección integral y el respeto a su dignidad humana.

- Las autoridades competentes Tendrán que disponer de información oportuna, clara, accesible y de calidad, que permita a la ciudadanía ejercer de manera efectiva la labor de veeduría y control social, garantizando la transparencia en la gestión pública y el respeto a los principios de participación ciudadana.

- Las entidades responsables les corresponden garantizar que toda persona pueda recibir una atención caracterizada por la calidad, la eficiencia, la oportunidad y el enfoque diferencial, asegurando el respeto a la dignidad humana y la satisfacción de sus necesidades específicas.

- Fortalecer la articulación, coordinación y acompañamiento entre el ICBF, familias, sociedad, Comisarías de Familia y demás entidades responsables de la garantía de derechos.

Siguiente

NECESIDADES DE SOCIEDAD - CALIDAD

- Las entidades competentes garantizan los derechos fundamentales, el acceso a espacios de formación y recreación, así como la construcción de entornos protectores y saludables, que favorezcan el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia.

- La entidad se verá precisada a generar confianza, prevenir situaciones de vulnerabilidad y promover un sentido de pertenencia y cohesión en las comunidades, con especial atención a las poblaciones étnicas y rurales, garantizando la inclusión y el respeto a la diversidad cultural.

- Será necesario velar por el cumplimiento de metas y compromisos como factor clave para mantener la credibilidad y legitimidad institucional, garantizando la transparencia en la gestión y la confianza de la ciudadanía en los procesos públicos.

- Disponer de información pública clara, veraz, comprensible, actualizada y oportuna, con mecanismos efectivos de comunicación, orientación y participación ciudadana.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - CALIDAD

- Lograr una buena percepción de los servicios brindados por el ICBF por parte de los participantes menores de edad 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE SOCIEDAD - AMBIENTAL

- Fortalecer la articulación interinstitucional y comunitaria para la prevención, preparación y atención de emergencias ambientales, promoviendo la participación ciudadana y la gestión integral del riesgo ambiental.

- Promover la educación ambiental mediante estrategias de capacitación y orientación que fomenten la protección de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y el cumplimiento normativo.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - AMBIENTAL

- Desarrollar campañas permanentes de educación y cultura ambiental, dirigidas a la sociedad, promoviendo prácticas sostenibles y de corresponsabilidad ambiental.

- Consolidar el reconocimiento del ICBF como una entidad comprometida con la sostenibilidad ambiental, mediante el fortalecimiento del sistema de gestión ambiental, el cumplimiento normativo y la implementación de acciones de mejora continua.

- Reducir el consumo de papel mediante la transformación digital de los procesos, fortaleciendo los canales virtuales de comunicación, la gestión documental y el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a disminuir la huella ambiental en el ICBF

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE SOCIEDAD - SST

- Garantizar la identificación y gestión de los riesgos laborales que puedan afectar la continuidad de la operación institucional y la prestación de los servicios misionales del ICBF.

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - SST

- Implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el cumplimiento de los Estándares Mínimos que permitan mantener la continuidad de la operación.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE SOCIEDAD - SGSI

- La Sociedad espera que las entidades públicas implementen y mantengan capacidades efectivas de prevención, detección, respuesta, recuperación y resiliencia frente a incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de proteger los datos personales, la información pública y los servicios digitales que soportan la atención a la ciudadanía.

- La sociedad necesita que la información de interés público y los datos administrados por el ICBF sean protegidos mediante controles que preserven su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

- La sociedad requiere que la gestión de la información pública y los datos personales se realice de manera transparente, responsable y conforme al marco normativo vigente.

Siguiente

NECESIDADES DE SOCIEDAD - SGSI

- Demandan que las entidades públicas adopten medidas de prevención, detección, respuesta y recuperación frente a incidentes de seguridad de la información y/o ciberseguridad que puedan afectar los datos e información de la ciudadanía en general.

- La sociedad considera fundamental que los servicios digitales institucionales sean prestados en entornos seguros, resilientes y confiables que reduzcan el riesgo de interrupciones o afectaciones derivadas de amenazas tecnológicas.

Volver al índice

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - SGSI

- Aspira a una cooperación efectiva y alineada entre las entidades públicas y privadas para fortalecer las capacidades de prevención, detección, respuesta y recuperación frente a incidentes de seguridad de la información y/o ciberseguridad.

- Confía en que el ICBF contribuya al fortalecimiento de la confianza digital mediante la implementación de buenas prácticas, estándares y controles que protejan la información institucional y los datos personales bajo su custodia.

- Valora que los servicios digitales y canales de atención institucional mantengan altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y seguridad, garantizando el acceso continuo a la información y servicios de interés para la ciudadanía.

Siguiente

EXPECTATIVAS DE SOCIEDAD - SGSI

- Considera fundamental que el ICBF fortalezca permanentemente su capacidad de resiliencia digital, continuidad de la operación y gestión de incidentes, minimizando el impacto de las amenazas tecnológicas sobre la prestación de los servicios institucionales.

- Reconoce la importancia de contar con transparencia respecto a las acciones implementadas para proteger la información, gestionar los riesgos de seguridad de la información y cumplir con los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Volver al índice

PÚBLICA

COLABORADORES

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE COLABORADORES - CALIDAD

- Fortalecer los procesos de inducción y reinducción dirigidos a los servidores públicos nuevos y antiguos, con el propósito de generar sentido de pertenencia y compromiso con el servicio público, promover los valores del mérito, la disciplina, la integridad y la transparencia, y asegurar la actualización de conocimientos y la apropiación de los cambios normativos, técnicos y estratégicos institucionales.

- Garantizar el acceso a la seguridad social en los términos y condiciones establecidos por la normatividad vigente.

- Propiciar la preservación del trabajo digno y el respeto por los derechos de los colaboradores.

- Consolidar la capacidad institucional orientada al mejoramiento del clima organizacional, el trabajo en equipo y la orientación a resultados en todos los ámbitos de la entidad.

- Disponer de espacios adecuados, confidenciales y seguros para la atención de casos de presunta vulneración de derechos, que favorezcan la libre expresión de inquietudes, preocupaciones y testimonios por parte de los colaboradores.

Siguiente

NECESIDADES DE COLABORADORES - CALIDAD

- Promover un ambiente laboral libre de violencia, acoso laboral, acoso sexual y cualquier forma de discriminación, mediante acciones de prevención y la divulgación de las rutas de atención establecidas, en el marco de la normatividad vigente y del respeto por la dignidad de todas las personas.

- Promover el buen trato, el respeto mutuo y el reconocimiento al desempeño de los servidores públicos, con base en el mérito, el esfuerzo y los resultados obtenidos.

- Asignar tareas, proyectos y metas conforme al perfil, funciones, competencias y capacidades de los servidores públicos, en concordancia con lo establecido en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

- Fortalecer las capacidades de los servidores públicos conforme a lo identificado en el diagnóstico de necesidades de aprendizaje organizacional, priorizando las competencias que mejoren la eficiencia y la calidad del servicio.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - CALIDAD

- Disponer de procedimientos claros, ágiles, oportunos y transparentes para los procesos de contratación y vinculación, así como para el trámite y pago de las obligaciones correspondientes.

- Participar activamente en las actividades, programas y estrategias del Plan de Bienestar Social e Incentivos Institucionales dirigidos a los servidores públicos y sus familias, con el propósito de fortalecer el bienestar integral, la unión familiar, el desarrollo personal y el trabajo en equipo, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y los criterios de austeridad del gasto.

- Promover una adecuada planeación y distribución de las actividades y tareas, considerando la capacidad del personal disponible, las cargas laborales y la jornada laboral, con criterios de eficiencia y orientación a resultados.

- Recibir acompañamiento y orientación para el retiro del servicio, en condiciones adecuadas y dignas, de acuerdo con el tiempo de servicio, los derechos adquiridos y las disposiciones relacionadas con la protección pensional.

Siguiente

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - CALIDAD

- Fortalecer las alianzas y convenios entre el ICBF y las instituciones de educación superior, priorizando aquellos que no generen costos adicionales para la entidad, con el propósito de facilitar a los colaboradores, de acuerdo con su tipo de vinculación y las condiciones establecidas, el acceso a becas, beneficios y/o descuentos en programas de pregrado y posgrado, como reconocimiento al mérito y al esfuerzo, contribuyendo a la cualificación del talento humano.

- Promover y desarrollar actividades de integración entre las diferentes dependencias, orientadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y un adecuado clima laboral.

- Fortalecer las capacidades de liderazgo de quienes ejercen roles directivos y de coordinación, promoviendo estilos de gestión basados en la confianza, el respeto, el ejemplo, la disciplina, la comunicación efectiva y la orientación a resultados.

- Optimizar la planta de personal conforme a las necesidades reales del servicio, privilegiando el mérito, la estabilidad y la continuidad de los procesos misionales, en el marco de las políticas de austeridad, eficiencia del gasto y racionalización del Estado.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE COLABORADORES - AMBIENTAL

- Implementar acciones de sensibilización y asistencia técnica en gestión ambiental que fortalezcan el cumplimiento de la política ambiental institucional.

- Comunicar oportunamente las actividades ejecutadas y los resultados obtenidos en materia de desempeño ambiental de la Entidad.

- Mantener las instalaciones del ICBF en condiciones adecuadas, previniendo riesgos y minimizando impactos ambientales y afectaciones a los colaboradores.

- Cumplir la normatividad y demás requisitos legales aplicables en materia ambiental, garantizando la protección del medio ambiente y su entorno.

Siguiente

PÚBLICA

NECESIDADES DE COLABORADORES - AMBIENTAL

- Implementar y promover buenas prácticas ambientales y de uso eficiente de los recursos (agua, energía, papel), orientadas a prevenir y reducir los impactos ambientales y a generar ahorros para la entidad.

- Documentar, implementar y realizar seguimiento al Plan Integral de Gestión del Cambio Climático del ICBF, incorporando acciones que mitiguen los efectos adversos del cambio climático en la prestación de los servicios institucionales.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - AMBIENTAL

- Adoptar e implementar los lineamientos y recomendaciones emitidos por las autoridades nacionales competentes que contribuyan a la conservación y protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible del país.

- Implementar estrategias innovadoras y tecnologías eficientes que reduzcan los impactos ambientales y los costos de operación de la entidad.

- Promover y garantizar la apropiación de los lineamientos y buenas prácticas de gestión ambiental por parte de los colaboradores.

Volver al índice

PÚBLICA

NECESIDADES DE COLABORADORES - SST

- Garantizar la gestión preventiva de las condiciones locativas acordes a los requisitos de Seguridad y Salud en Trabajo en el ICBF.

- Asegurar la realización de espacios de rendición de cuentas sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Garantizar la capacitación, formación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo con alcance a brigadistas, COPASST y Comités de Convivencia Laboral-CCL.

- Fortalecer de manera continua la prevención, preparación y respuesta ante emergencias en el ICBF, mediante planes, simulacros, brigadas, dotación, señalización, equipos de emergencia y articulación institucional.

Siguiente

NECESIDADES DE COLABORADORES - SST

- Asegurar la implementación, seguimiento y mejora de las acciones derivadas del protocolo de prevención y gestión del riesgo público, especialmente para colaboradores que realizan actividades misionales, desplazamientos o atención en territorios.

- Garantizar el suministro oportuno, suficiente y adecuado de dotación y Elementos de Protección Personal —EPP—, de acuerdo con la identificación de peligros, valoración de riesgos, funciones desempeñadas y condiciones reales de exposición.

- Disponer de acompañamiento psicosocial oportuno a los colaboradores expuestos a situaciones de crisis, eventos traumáticos, emergencias, violencia, riesgo público, duelo, conflicto laboral o factores de riesgo psicosocial asociados al trabajo.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - SST

- Contar con ambientes de trabajo seguros, adecuados y funcionales, que reduzcan la exposición a peligros locativos, físicos, eléctricos, sanitarios, ergonómicos y de emergencia.

- 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.

Siguiente

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - SST

- 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE COLABORADORES - SGSI

- Aplicar buenas prácticas para la protección, tratamiento y manejo seguro de la información institucional.
- Contribuir a la prevención de riesgos asociados a la pérdida, alteración, divulgación o uso indebido de la información, conforme a la normativa vigente.
- Cumplir los lineamientos de seguridad establecidos para el uso de equipos personales (BYOD) dentro de la Entidad.
- Aplicar y cumplir las políticas de seguridad y privacidad de la información del ICBF en el ejercicio de las funciones asignadas.
- Reportar oportunamente situaciones o eventos que puedan representar incidentes de seguridad de la información.
- Utilizar los mecanismos y herramientas institucionales definidos para garantizar la gestión segura de la información en los sistemas y equipos del ICBF.

Volver al índice

EXPECTATIVAS DE COLABORADORES - SGSI

- Implementar y fortalecer la apropiación y aplicación permanente de las buenas prácticas digitales definidas en la política vigente de seguridad de la información.

- Asistir y participar activamente en las actividades de sensibilización definidas por la Entidad para fortalecer la cultura de seguridad de la información.

- Cumplir y promover el cumplimiento de la normativa de seguridad de la información, fortaleciendo la imagen institucional del ICBF ante colaboradores, entidades, usuarios y proveedores.

- Adoptar y aplicar las buenas prácticas para el manejo de la información institucional, garantizando su protección de conformidad con los principios establecidos en el SGSI.

- Implementar de manera permanente los lineamientos de seguridad para el uso de equipos personales (BYOD), conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

Volver al índice

PÚBLICA

PETICIONARIOS

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

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

- Registrar 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.

- atender y tramitar todas las solicitudes en estricto orden de llegada a través de cualquiera de sus canales institucionales de atención; no obstante, en cumplimiento de las disposiciones vigentes, se garantice una atención preferencial y prioritaria a niños, niñas y adolescentes, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, adultos con bebés en brazos y veteranos de la Fuerza Pública.

- Tramitar las solicitudes interna o externamente de forma correcta, oportuna y congruente, según sea la competencia para dar respuesta a su petición.

Siguiente

NECESIDADES DE PETICIONARIOS - CALIDAD

- Tener acceso fácil y rápido a un canal de atención que le permita reportar un caso por presunta vulneración de derechos de la niñez y adolescencia, presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y conocer de nuestra oferta institucional.

- Contar 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.

- Generar acciones que permitan mejorar el servicio y atención de los peticionarios ante cualquier queja o disminución en su satisfacción.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - CALIDAD

- Que la respuesta brindada por la entidad sea de fondo y cumpla con los criterios de calidad y oportunidad.
- Adecuar los canales para brindar atención preferencial a la población que por ley lo requiere.
- Contar 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 el ICBF.

Siguiente

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - CALIDAD

- Actuar como salvaguarda de los derechos de la niñez y adolescencia, respecto a la información de presunta vulneración que reportan los peticionarios.

- Que la entidad ajuste y mejore periódicamente los procedimientos de atención a las solicitudes de los peticionarios.

- Que la opinión de los peticionarios sea tenida en cuenta para proponer y realizar acciones de mejora en los diferentes canales establecidos por la entidad para interactuar con la ciudadanía.

Volver al índice

PÚBLICA

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.

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - AMBIENTAL

- Recibir las peticiones relacionadas con el componente ambiental a través de los canales de atención dispuestos por el ICBF.

Volver al índice

PÚBLICA

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.

- Contar 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.

Volver al índice

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE PETICIONARIOS - SST

- Contar con puntos de atención, acondicionados de tal manera que sean incluyentes y tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad (PcD).

- Mantener 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

PÚBLICA

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.

Siguiente

NECESIDADES DE PETICIONARIOS - SGSI

- Tratar los datos personales de conformidad con la ley y lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos de la Entidad.

- Actuar 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.

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.

- Implementar 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 peticionarios.

- 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

PÚBLICA

ALIADOS ESTRATÉGICOS

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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 ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

NECESIDADES DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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.

EXPECTATIVAS DE ALIADOS ESTRATÉGICOS - 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

PÚBLICA

ESTADO

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

CALIDAD

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

AMBIENTAL

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- NECESIDADES
- EXPECTATIVAS

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.

PÚBLICA

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.

- Mejorar la supervisión del ICBF para garantizar el cumplimiento legal y normativo.

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

PÚBLICA

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

PÚBLICA

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

PÚBLICA

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

PÚBLICA

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.

Siguiente

NECESIDADES DE ESTADO - SGSI

- Ser informados sobre amenazas emergentes y lecciones aprendidas en materia de seguridad de la información dentro del ICBF.
- 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.

PÚBLICA

Siguiente

NECESIDADES DE ESTADO - SGSI

- Promover el intercambio y fortalecimiento del SGSI a través de la articulación con entes gubernamentales.

- 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.

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

BIENESTAR FAMILIAR

GRACIAS



PÚBLICA

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
15/12/2025	A2.P21.DE V4	Se actualizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas: • Usuarios • Sociedad • Proveedores • Comunidad • Colaboradores • Peticionarios
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