


|   |  |           |                |
|---|--|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   |  | Versión 3 | Página 1 de 46 |

## ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El ICBF consciente de la importancia de brindar servicios y atención de calidad, ha identificado las necesidades y expectativas de sus partes interesadas con el fin de fortalecer la gestión, la transparencia y la generación de valor público en la entidad, constituyéndose en un pilar de gran importancia para la planeación estratégica y mejora continua en el marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

Es debido a lo anterior, que se han sido definidas las siguientes partes interesadas para el instituto:

| Parte interesada | Definición por Grupo de Valor  |
|------------------|--|
| <b>Usuarios</b>  | <p>Niños, niñas, adolescentes (definidos según el artículo 3 de la Ley 1098 de noviembre 8 de 2006) jóvenes y sus familias nacionales o extranjeras que acceden al Servicio Público de Bienestar Familiar.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <p>Mujeres gestantes y lactantes vinculadas a los programas del ICBF.</p> <p>Niñas y niños de 0 a 5 años en las diferentes modalidades de atención a la primera infancia.</p> <p>Infancia: niños y niñas entre los 6 y 13 años.</p> <p>Adolescencia y juventud: adolescentes y jóvenes entre 18 y 28 años.</p> <p>Niñas, niños, adolescentes y jóvenes en proceso de restablecimiento de derechos.</p> <p>Adolescentes y jóvenes vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.</p> <p>Familias con acompañamiento para el fortalecimiento de capacidades.</p> |



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3


Página 2 de 46

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <p><b>Estado</b></p>        | <p>Forma de organización política que cuenta con poder administrativo y soberano sobre una determinada zona geográfica.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Ramas del Poder Público (Ejecutiva, Judicial, y Legislativa)</li><li>-Organización Electoral</li><li>-Órganos de Carácter Especial (Comisión Nacional del Servicio Civil, Las CAR, CDS (Corporaciones de Desarrollo Sostenible), entes universitarios autónomos, Empresas Sociales del Estado – ESE, entre otros).</li><li>-Órganos de Control (Procuraduría, Defensorías, Contraloría. Personerías).</li></ul>  |
| <p><b>Colaboradores</b></p> | <p>Son colaboradores del ICBF quienes están vinculados por una relación legal y reglamentaria, o se prestan sus servicios mediante una relación contractual.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <p><b>Empleados Públicos:</b> Personas naturales vinculadas a la administración pública por una relación legal y reglamentaria para el cumplimiento de funciones administrativas en el marco de una planta de personal aprobada para la entidad</p> <p><b>Contratistas:</b> personas naturales que apoyan actividades relacionadas con la administración y funcionamiento del ICBF mediante contrato de prestación de servicios</p> <p><b>Sindicatos:</b> Sindicatos de Trabajadores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - SINTRABIENESTAR y SINTRAFAMILIAR y Sindicato de Defensores de Familia – SIDEFAM.</p> |
| <p><b>Proveedores</b></p>   | <p>Personas naturales, jurídicas u organizaciones que tienen un vínculo contractual con el ICBF.</p> <p>La clasificación por grupo de valor para esta parte interesada es:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Operadores del ICBF (para la prestación del Servicio Público</li></ul>  |



|  |           |                |
|--|-----------|----------------|
| <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|  | Versión 3 | Página 3 de 46 |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
|                                    | <p>de Bienestar Familiar)<br/>-Otros proveedores de bienes, obras, servicios (relacionados con el funcionamiento de la Entidad).</p>  |
| <b><i>Aliados Estratégicos</i></b> | <p>Entidades públicas o privadas mediante las cuales el ICBF busca aunar esfuerzos para el logro de objetivos comunes.</p> <p>Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Cooperante (Entidades públicas o privadas - Empresas y/o Fundaciones Empresariales y/u Organismos Nacionales o extranjeros, Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S), Academia, etc.</li><li>- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo-COPASST, Bomberos, ARL</li><li>-Entidades Prestadoras del Servicio Público de Bienestar Familiar (con ánimo o sin ánimo de lucro que ejercen actividades relacionadas con el Servicio Público de Bienestar Familiar y no son operadores del ICBF)</li></ul> |
| <b><i>Comunidad</i></b>            | <p>Ciudadanos y extranjeros que habitan las zonas de influencia directa de la Entidad y que están interesados en el cumplimiento misional de la misma.</p>  |
| <b><i>Sociedad</i></b>             | <p>Formas de organización de la ciudadanía que tengan interés o relación con el cumplimiento misional del ICBF.</p> <p>Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son:</p> <p>Veedurías Ciudadanas, Medios de Comunicación, Otras formas de organización de la ciudadanía.</p>   |
| <b><i>Peticionarios</i></b>        | <p>Quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, denuncias anticorrupción, solicitud de restablecimiento de derechos e interponer recursos.</p> <p>Las clasificaciones por grupo de valor para esta parte interesada son:</p> <p><b>Personas naturales:</b> Individuos que al actuar en su propio nombre se acercan a la entidad para solicitar información o</p>   |

|   |  |           |                |
|---|--|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   |  | Versión 3 | Página 4 de 46 |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>generar algún tipo de trámite.</p> <p><b>Personas jurídicas:</b> Entidades y organizaciones legalmente constituidas, tanto de carácter público como privado, con derechos y obligaciones que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite</p> <p><b>Anónimos:</b> Individuos que se acercan a la entidad para solicitar información o generar algún tipo de trámite, pero cuya intención es mantener la reserva de su identidad.</p> |
|--|---|

### ANTECEDENTES:


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

La primera fase comenzó en el mes de junio del año 2017 donde se llevó a cabo el levantamiento de la información, teniendo como propósito determinar las necesidades y las expectativas de las partes interesadas. Para esto, se realizó de manera conjunta con las Direcciones Regionales, Centros Zonales y Procesos de la Sede de la Dirección General la recolección de información mediante el F2.MS.DE Formato Contexto Partes Interesadas. Para el desarrollo de esta actividad, se aplicaron los pasos detallados a continuación:

- ✓ Divulgación y socialización a las regionales de la metodología para la recolección de la información.
- ✓ Elaboración de las matrices por parte de las direcciones regionales junto sus centros zonales y los procesos de la sede.
- ✓ Revisión de la información por cada uno de los enlaces de los ejes en la Subdirección de Mejoramiento Organizacional.
- ✓ Análisis y publicación del documento en su primera versión.

La segunda fase comenzó en el mes de noviembre de 2018 con la necesidad de actualizar la información recolectada en la primera fase para la vigencia 2019, donde los pasos aplicados fueron los siguientes:

Se procedió a realizar validación de la información recolectada previamente mediante un archivo en Excel, relacionando las necesidades y expectativas que se mantienen, así como las propuestas de inclusión. Esta metodología fue enviada a las 33 regionales (con sus centros zonales) y a los 16 procesos de la Sede de la Dirección General el día 21 de noviembre de 2018. Los resultados arrojados para las 7 partes interesadas definidas fueron:


|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 5 de 46 |

- ✓ 208 necesidades validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ✓ 170 expectativas validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ✓ 113 necesidades nuevas entre los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ✓ 49 expectativas nuevas entre los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)

La tercera fase comenzó en el mes de septiembre de 2019, procediendo a la validación de la información por medio de dos formularios forms en donde podrían elegir la aplicabilidad de la necesidad o expectativa al lugar donde se encuentra su centro de trabajo. Esta metodología tenía una meta definida por los grupos de las regionales, así como para los procesos de la Sede. Los resultados arrojados para las partes interesadas definidas fueron:

- ✓ 3565 colaboradores participaron diligenciando el formulario parte 1 correspondiente al eje de calidad
- ✓ 3291 colaboradores participaron diligenciando el formulario parte 2 correspondientes a los ejes de Gestión Ambiental, Seguridad de la Información, y Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ 109 necesidades validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ✓ 87 expectativas validadas para los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- ✓ 53 necesidades nuevas entre los cuatro ejes (Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad de la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ✓ 37 expectativas nuevas para los ejes de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo

La cuarta fase comenzó en el mes de marzo de 2020 con la inclusión de la octava parte interesada peticionarios, así mismo la revisión, ajuste de las definiciones y el levantamiento de una encuesta en el mes de abril de 2020 dirigida hacia las partes interesadas: Aliados Estratégicos, Comunidad, Estado, Sociedad, Usuarios y Proveedores, lo anterior a través de la consulta realizada en el marco del procedimiento de Rendición Pública de Cuenta y Mesas Públicas, en la cual las partes interesadas definían los temas de dialogo a tratar en estos espacios y así mismo evaluaban o incluían propuestas de necesidades y expectativas para el SIGE. Por otra parte, se realizó una encuesta directamente a los operadores del ICBF a nivel país, con el apoyo de las

|   |  |           |                |
|---|--|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   |  | Versión 3 | Página 6 de 46 |

Regionales, todo lo anterior para un total de 37600 encuestas discriminadas de la siguiente forma:


- ✓ 32600 resultados a través de la consulta de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas
- ✓ 5000 resultados operadores

La quinta fase comienza en el mes de mayo de 2021 con la revisión de la información al interior de las dependencias relacionadas con nuestras partes interesadas con el fin de tomar los resultados con los que cuentan para ser tomados como insumo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Producto de esta revisión en esta vigencia se actualizaron las necesidades y expectativas de las siguientes partes interesadas: Colaboradores, Peticionarios, Aliados Estratégicos y Estado (encuesta con 971 resultados).

Por otra parte, como gestión de las 37600 encuestas recolectadas en la vigencia anterior, al interior del ICBF se han creado 26 oportunidades de mejora en los procesos de la SDG y 37 al interior de las regionales, dentro de estas oportunidades se tiene la OM 671 creada por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional en la cual se vinculó a los cuatro ejes del Sistema Integrado de Gestión con el fin de cumplir la necesidad de nuestra parte interesada proveedores a nivel país relacionada con: Asistencia técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para mejorar continuamente la prestación de los servicios.

Los temas socializados a esta parte interesada se relacionan a continuación:

| <b>Nombre del Evento</b>   | <b>Fecha</b>             | <b>Eje del Sistema de Gestión Responsable</b> |
|--|--------------------------|---|
| Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad y Acciones de Mejora                             | 6 de septiembre de 2021  | Calidad                                       |
| Uso de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión   | 13 de septiembre de 2021 | Calidad                                       |
| Identificación de Peligros, valoración de Riesgos y Determinación de Controles                   | 20 de septiembre de 2021 | Seguridad y Salud en el Trabajo               |
| Generalidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Planes de Emergencia   | 27 de septiembre de 2021 | Seguridad y Salud en el Trabajo               |
| Generalidades del Sistema de Gestión Ambiental y Contenido Mínimo del Plan de Saneamiento Básico | 04 de octubre de 2021    | Ambiental                                     |
| Manejo de Residuos Sólidos   | 11 de octubre            | Ambiental                                     |

|   |  |           |                |
|---|--|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   |  | Versión 3 | Página 7 de 46 |


|   |                         |                             |
|---|-------------------------|-----------------------------|
|   | de 2021                 |                             |
| Generalidades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Buenas Prácticas de Seguridad de la Información | 25 de octubre de 2021   | Seguridad de la Información |
| Políticas de Seguridad de la Información para el Manejo de Activos de Información                                     | 02 de noviembre de 2021 | Seguridad de la Información |

Adicional a lo anterior, teniendo en cuenta que el ICBF es una entidad que cuenta con presencia en los 32 departamentos del país con 215 centros zonales esto hace que la recolección de las necesidades y expectativas de las ocho partes interesadas sea una tarea compleja y muy extensa.

Teniendo en cuenta la información anterior y la experiencia adquirida en estos años, se definen las siguientes políticas donde se incluyen los ciclos de actualización de la información a modo de priorizar las partes interesadas, los cuales aplicaran a partir del 2022 para la vigencia 2023.

| <b>PARTE INTERESADA</b>            | <b>CICLO DE ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>   |
|------------------------------------|---|
| <b><i>Usuarios</i></b>             | Anualmente mediante la encuesta de Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas  |
| <b><i>Proveedores</i></b>          |   |
| <b><i>Comunidad</i></b>            |   |
| <b><i>Sociedad</i></b>             |   |
| <b><i>Estado</i></b>               | Cada cuatro años según el cambio de Gobierno se enviará encuesta en articulación con el SNBF  |
| <b><i>Colaboradores</i></b>        | Anualmente mediante la Medición de Clima Laboral, PIC (Plan Institucional de Capacitación) y el PIB (Plan Institucional de Bienestar) |
| <b><i>Aliados Estratégicos</i></b> | Anualmente mediante encuesta aplicada por la Oficina de Cooperación y Convenios   |
| <b><i>Peticionarios</i></b>        | Anualmente mediante la Encuesta de Satisfacción aplicada por la Dirección de Servicios y Atención                                     |

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta la definición de cada una de las ocho partes interesadas, se presenta a continuación el resultado de las necesidades y las expectativas de cada una de acuerdo con cada eje del Sistema Integrado de Gestión del ICBF, así:

|   |  |           |                |
|---|--|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   |  | Versión 3 | Página 8 de 46 |


## EJE DE GESTION DE CALIDAD

### 1. USUARIOS

#### NECESIDADES:

- Que los colaboradores del ICBF siempre estén dispuestos a brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios que lo necesitan.
- Contar con buena señalización en los espacios de atención.
- Que durante la vigilancia y control se puede determinar la fallas y aciertos del proceso y determinar cómo mejorar de manera continua y ampliar los servicios.
- Atender de manera oportuna e inmediata los casos que requieran verificación y restablecimiento de derechos vulnerados, de manera integral, en especial en zonas rurales dispersas y grupos étnicos.
- Brindar atención a familias con NNA con discapacidad mediante acciones de aprendizaje-educación, de facilitación y de gestión de redes que promuevan procesos de desarrollo familiar e inclusión social.
- Fortalecimiento de los proyectos de vida y entornos protectores de los NNA, prevenir reclutamiento ilícito, trabajo infantil, embarazo adolescente, consumo de sustancias psicoactivas y violencia juvenil, sexual y escolar.
- Una atención oportuna donde no se dilaten los procesos para que los niños no estén mucho tiempo alejados de la familia (SRPA).
- Contar con espacios seguros y adecuados para la atención de los NNA y adolescentes.
- Contar con infraestructura en buenas condiciones para el internamiento preventivo de los adolescentes del SRPA.
- Mejor articulación con la vida productiva de los jóvenes que salen de programas de protección, donde cuenten con oportunidades de empleo.
- Que las rutas de atención sean claras y precisas con lo que se debe hacer de acuerdo con la necesidad.
- Seguimiento riguroso cuando los NNA sean reintegrados a sus familias biológicas para evitar reingresos por situación de riesgo
- Gestión con el sistema de salud para la vinculación de los NNA que están vinculados en el proceso de restablecimiento de derechos y aquellos en condición de discapacidad.
- Fortalecimiento de proyectos para prevenir el embarazo y maltrato infantil.
- Prevención de conductas de riesgo (SPA) y promoción de derechos sexuales y reproductivos)
- Trabajo articulado con los operadores para el manejo adecuado de los alimentos desde su inicio hasta su consumo.
- Mejorar los complementos, para promover los buenos hábitos alimenticios en NNA.




|   |   |           |                |
|---|---|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021     |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 9 de 46 |

- Atención con la alimentación en los niños en condición de desnutrición.
- Charlas por parte de los profesionales en nutrición sobre los casos de desnutrición y obesidad.
- Seguimiento a la entrega completa de los paquetes alimenticios o los mercados que se les da a los jardines infantiles.
- Que se pueda generar y brindar condiciones de seguridad a los niños de 0 a 5 años.
- Fortalecer el componente pedagógico en las UDS.
- Contar con personas que tengan amplio conocimiento con la temática de los niños de cero a siempre.
- Contratar madres comunitarias idóneas para el trato con menores de edad.
- Tener instalaciones, personal docente y modelos pedagógicos relacionados con inclusión para así brindar un servicio efectivo para niños niñas y adolescentes.
- Contar con suficientes guarderías y cuidados para niños de estrato 1, 2 y 3 donde puedan contar con un aprendizaje de primera infancia y alimentación saludable.
- Verificar y fortalecer los criterios de ingreso para la contratación o creación de hogares comunitarios ubicados en las casas.
- Mejorar la dotación de material pedagógico y material fungible en la modalidad propia e intercultural.
- Socializar directorio municipal de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud -EAPBS, IPS, donde las agentes puedan solicitar y gestionar citas y jornadas interdisciplinarias.
- Ejercer una mayor articulación con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud, registraduría y oficinas de Sisbén de los territorios municipales, para garantizar de manera rápida y oportuna los procesos de restablecimiento de derechos en trámites de identidad y acceso a la salud

### **EXPECTATIVAS:**

- Dar prioridad en la atención de los usuarios que provengan de sitios lejanos.
- Transparencia en la ejecución de los programas, proyectos y recursos.
- Ampliar la cobertura de los servicios, en pro de mejorar las condiciones de vida de los NNA y familias en todo el Territorio Nacional.
- Promover ambientes protectores para los niños, niñas y adolescentes.
- Generar espacios donde el ICBF socialice los cambios que se generan y los nuevos programas para el bienestar de la niñez.
- Aumento de la canasta familiar a raíz de la emergencia sanitaria y la pérdida de empleo de los padres usuarios.
- Atención psicológica para mantener la buena salud mental de los NNA ya que los hogares comunitarios no cuentan con este servicio, teniendo que desplazarse hacia el centro zonal más cercano.


|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 10 de 46 |

- Brindar más materiales didácticos para que cada niño pueda utilizarlos y sirvan para su aprendizaje.
- Programas de atención específicos y seguimientos de la salud mental de las familias, acompañados de planes de formación en inteligencia emocional desde la primera infancia.
- Ampliar horario de servicio porque hay padres que trabajan y no pueden ir a tiempo a recoger los niños.
- Socializar a los padres de familia y concientizarles sobre la importancia de los derechos de los niños, la buena atención y el buen servicio que se les debe de brindar.
- Que se eduque de manera veraz, pertinente y sin tabúes, promoviendo valores a los padres y madres para que sean un ejemplo positivo que seguir, y construir NNA útiles, íntegros e incluyentes, que aporten, opinen y construyan un mundo mejor.
- Priorizar a las comunidades indígenas en los programas de la niñez.


## 2. ESTADO

### NECESIDADES:

- Coordinación y articulación de los agentes e instancias del SNBF para para mejorar la efectividad de las intervenciones frente a la garantía de derechos.
- Articulación de acciones con los agentes del SNBF en el marco del ciclo de gestión de las políticas públicas
- Brindar asistencia técnica y acompañamiento para potenciar el funcionamiento de las instancias de participación efectiva de los NNA en cada uno de los territorios.
- Reconocer los derechos y los principios de integralidad, permitiendo una respuesta de todos los sectores involucrados en el restablecimiento de derechos y la articulación intersectorial e institucional.
- Atención en coordinación con las demás entidades responsables de los derechos, desarrollo y protección integral de niñas, niños, adolescentes para garantizar su integridad personal y evitar la violencia sexual contra NNA.
- Transparencia en el seguimiento y la ejecución de los programas, proyectos y recursos.
- Articular y participar en conjunto con los agentes del SNBF en la atención preferente y prioritaria a los NNA y familias, frente a contingencias especiales, catástrofes y demás situaciones de emergencia.
- Articulación eficaz entre el ICBF y entidades, con el fin de intercambiar información que permita la prestación efectiva de los servicios.
- Respuesta oportuna a las solicitudes por parte de las alcaldías en cuanto a remisiones de niños por posible maltrato físico, emocional, sexual, retroalimentando los procesos y trabajando de manera coordinada con docentes y equipo psicosocial para el bienestar del menor.


|  |   |           |                 |
|--|---|-----------|-----------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|  | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 11 de 46 |

- Garantizar programas de protección a los niños niñas y adolescentes.
- Realizar seguimiento y acompañamiento a entidades y familias respecto a casos dónde se vulneren los derechos de niños, niñas o jóvenes.
- Definición y Comunicación oportuna de las rutas de atención para brindar de manera oportuna la atención a NNAJ
- Tener sistemas de información integrales que abarquen las diferentes problemáticas de la población objetivo del ICBF para mejorar la focalización.
- Generar escenarios de participación efectiva de los NNA y jóvenes donde aporten en la construcción de programas que mejoren las condiciones de vida de acuerdo con los entornos en los que viven.
- Promover el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes en coordinación con las entidades territoriales.
- Capacitación en rutas de atención de los NNA y soporte técnico frente a la presentación de casos a las unidades de vigilancia por cuadrantes de la Policía Nacional
- Que la articulación sea muchos más efectiva específicamente con los profesionales que están al frente de la coordinación de las modalidades que se desarrollan en el municipio, sobre todo con adolescentes y jóvenes
- Incorporar de manera cotidiana y eficaz el enfoque de género en la atención a casos, evitando la culpabilización inequidad y exclusión a las madres y atención diferencial y comprensiva del enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Realizar seguimiento veraz a los recursos invertidos
- Promover la cualificación de la familia en términos de derechos de los NNA a nivel nacional, a través de pautas divulgadas en espacios físicos, medios de comunicación.
- Fortalecimiento de medidas para la articulación con las familias en la búsqueda de los Jóvenes de su proyecto de vida
- Fortalecimiento de habilidades que permitan desarrollar estrategias de solución a las necesidades de una comunidad, a través de la tecnología e innovación.
- Planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad
- Potenciar liderazgo del SNBF y asistencia técnica a los entes territoriales.
- Promover la creación de políticas públicas en atención a la comunidad migrante
- Trabajo conjunto con organizaciones civiles locales, quienes pueden servir como entes promotores de las políticas de protección de los NNA y de la ciudadanía en general
- Que las entidades del SNBF, cuenten con capacidad humana, instituciones de protección y medios tecnológicos para poder garantizar procesos de restablecimiento de derechos de calidad y con oportunidad.

|  |   |           |                 |
|--|---|-----------|-----------------|
| <br><b>BIENESTAR<br/>FAMILIAR</b> | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|  | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES<br/>Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 12 de 46 |

### **EXPECTATIVAS:**

- Procesos de articulación de los diferentes agentes e instancias del SNBF en el marco de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes
- Generar espacios de articulación con los entes territoriales que fortalezcan la prevención y atención del consumo de SPA.
- Promover la concurrencia armónica de recursos que permitan mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Articulación de las entidades e instancias del SNBF en el marco del Plan Nacional de Desarrollo posicionando la oferta de servicios que presta el ICBF.
- Incursionar en servicios digitales, ya que se prestaría un servicio más eficiente y respondería de manera adecuada a los requerimientos realizados por los usuarios y los mismos colaboradores.
- Fortalecer la comunicación en el área rural, para mejorar la oportunidad y la adecuada prestación del servicio a favor de los niños, niñas y adolescentes.
- Articulación eficiente entre el ICBF y entidades, con el fin de intercambiar información que permita la prestación efectiva de los servicios.
- Creación de un sistema único de información donde se pueda tener acceso a la información de los casos que se encuentran en gestión, esto para la unificación de información a nivel nacional y así canalizar las distintas instancias.
- Implementar la oralidad en los procedimientos de restablecimiento de derechos conforme lo ordena el Código General del Proceso y por remisión normativa el Código de la Infancia y la Adolescencia en el menor tiempo posible.
- Que el SNBF logre crear un Centro de Atención Psicosocial para NNA y familias
- Fortalecer los canales de comunicación con los diferentes actores Municipales y Departamentales acerca del consumo y expendio de SPA
- Fortalecer proyectos a través de convenios o asociaciones publico privadas que apoyen el desarrollo de las necesidades de la comunidad.
- Generar incidencia dentro de las Instancias del SNBF, logrando el establecimiento de Planes de Acción que contengan una respuesta a las necesidades de la población, lo que permitiría la prevención o mitigación de las diferentes problemáticas que vulneran los derechos de las NNAJ.
- Mejorar canales de denuncia más asequibles a las instituciones con respectiva retroalimentación
- Generar espacios de articulación con los entes territoriales que fortalezcan la prevención y atención a menores psiquiátricos o con discapacidad cognitiva
- Fortalecer estrategia interinstitucional de trabajo en favor de la salud mental de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
- Desarrollar estrategias con madres comunitarias y otras/os prestadores de servicios del ICBF para abordar desde la primera infancia los asuntos relacionados con la prevención del consumo de SPA.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 13 de 46 |

- Implementación de estrategias que busquen la implementación virtual en la atención al público de manera constante luego de la pandemia a causa del Covid – 19
- Premiar anualmente las mejores gestiones de la labor de las Autoridades Administrativas en pro del reconocimiento del buen trabajo


### 3. COLABORADORES

#### NECESIDADES:

- Fortalecer los procesos de inducción y reinducción para colaboradores nuevos y antiguos con el fin de actualizar los conocimientos y capacidades de los colaboradores
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la Ley.
- Recibir acompañamiento y asistencia técnica para la implementación de lineamientos, manuales y guías de las diferentes modalidades y programas ofrecidos por el Instituto.
- 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.
- Programas de prevención y sensibilización relacionados con discriminación y violencia cultural, sexual y de género.
- Acompañamiento psicosocial durante la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Dar y recibir buen trato y reconocimiento al desempeño.
- Asignar tareas, proyectos y metas de acuerdo con el perfil, cargo y capacidad.
- Desarrollar una cultura organizacional de líderes y no de jefes.
- Fortalecer las capacidades de los servidores públicos en herramientas ofimáticas y habilidades blandas.

#### EXPECTATIVAS:

- Estabilidad laboral e incentivos por la labor realizada.
- 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

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 14 de 46 |


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.

- Convenios del ICBF con Instituciones de educación superior para que los provisionales y contratistas 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.
- 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.
- Ampliar la planta de servidores públicos que den estabilidad y aseguren la continuidad de los procesos.


#### **4. PROVEEDORES**

##### **NECESIDADES:**

- Articulación institucional con el ICBF que permita coordinar acciones para contar con tramites a tiempo y agilidad en los procesos (contratación, pagos, requerimientos) para la correcta operación de los servicios.
- Asistencia técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para mejorar continuamente la prestación de los servicios.
- Ejercicios de supervisión objetivos y técnicos de las modalidades del Instituto, en el marco de los lineamientos y manuales del ICBF.
- Orientación y guía en la formación, crecimiento y desarrollo de Niños, Niñas y Adolescentes que sean huérfanos o hayan sido víctimas de abandono o maltrato.
- Recibir asistencia técnica oportuna para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.
- Proteger a los NNA de situaciones donde vulneren sus derechos.
- Información oportuna y pertinente.
- Estrategias para orientar acciones que contribuyan a una efectiva atención de calidad a las necesidades de las niñas, niños y sus familias.
- Velar por el cumplimiento a la participación ciudadana.
- Entornos seguros e íntegros que aporte a los niños, niñas y adolescentes ambientes sanos, entidades fuertes y solidas con compromiso para trabajar por los derechos de los niños y niñas, adolescentes y jóvenes vulnerados.
- Capacitación y asistencia técnica continua a los operadores para dirigir los programas a un alto grado de satisfacción de los NNA y sus familias.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 15 de 46 |

- Charlas preventivas con temas relacionados a problemáticas sociales: trabajo infantil, consumo de sustancias psicoactivas, embarazos en adolescentes, violencia intrafamiliar.
- Capacitación y orientación en lo requerido con documentación y con nuevas estrategias de apoyo para niños que presenten alguna discapacidad.
- Asistencia Técnica sobre el componente de salud y nutrición para los niños y niñas.
- Acompañamiento ante la emergencia sanitaria por COVID 19.
- Estudios nutricionales acordes con las raciones entregadas por el ICBF de acuerdo con la edad de los niños.
- Jornadas de promoción y prevención para la desnutrición.
- Capacitación continua de preparación de alimentos nutricionales.
- Articulación y cooperación de las EPS cuando se remite un niño o niña con alteraciones en el peso o talla.
- Información directa y clara a las familias sobre las obligaciones del HCB en cuanto a las canastas nutricionales.
- Brindar posibilidades de formación virtual titulada a los agentes educativos en pro de una mejor atención a la primera infancia.
- Una adecuada comunicación (Respeto, claridad de roles, calidad humana) entre los funcionarios del ICBF con los funcionarios de los operadores.
- Brindar las herramientas propias de trabajo y la dotación requerida en cuanto a material duradero para poder brindar una buena y oportuna atención a la comunidad en general, priorizando siempre el bienestar de nuestros NNA.
- Ambientes y espacios saludables de interacción con los agentes educadores para una mejor atención.
- Estrategias que permitan a los operadores dedicar la mayor parte del tiempo al trabajo con la comunidad y no al diligenciamiento de formatos a fin de lograr profundas transformaciones en la población.
- Articulación y acompañamiento entre el ICBF y los Hogares infantiles.
- Tener una guía de trabajo de las actividades virtuales para las madres comunitarias buscando mejorar y agilizar el servicio.
- Fortalecer la socialización de las directrices dadas desde la SDG.
- Que los productos se soliciten con anterioridad para poder dar cumplimiento con eficiencia al usuario.
- Programación con tiempo para las asociaciones debido a que cuando se deben despachar raciones, no contamos con todos los alimentos en el momento para brindar una buena calidad en las entregas.
- Acompañamiento permanente para la construcción e implementación del POAI y proyecto pedagógico.
- Que la información solicitada en los criterios de la base de datos cuéntame sean claros y no los cambien a menudo para que no se torne confuso a los operadores en el momento de enviar los reportes de calidad por parte del ICBF.


|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 16 de 46 |

- Entrega de herramientas digitales y formatos en el mes de enero teniendo en cuenta que los están entregando en marzo o abril, perdiendo muchas veces el tiempo y la materia prima en el diligenciamiento de otros formatos.
- Instrucciones claras para así poder entregar los productos a los centros zonales con calidad y en los tiempos estipulados.
- Ejercicios de supervisión técnicos dirigidos a mejorar la calidad del servicio a través de un trabajo mancomunado y objetivo, en el cual se busque el crecimiento interinstitucional entre el ICBF y las EAS.
- Tener una mejor organización en el canal del ICBF al proveedor cuando se entregan órdenes en tiempo de contingencia, teniendo en cuenta la salud de los trabajadores.
- Brindar implementos de protección personal a las personas que hacen la entrega de las RPP y se trasladan a los sitios de entrega acordes con la situación actual.

#### **EXPECTATIVAS:**

- Claridad y continuidad en las obligaciones, lineamientos y condiciones con las que debe implementar el servicio.
- Que el ICBF vele por el fortalecimiento de la gestión de los proveedores.
- Recibir retroalimentación sobre aspectos para mejorar sobre las obligaciones contractuales de calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo.
- Articulación para que se tenga respuesta por parte de las entidades competentes en cuanto las necesidades de los niños cuyos padres está pasando por momentos económicos difíciles debido a la emergencia sanitaria.
- Considerar la adopción de los niños por parte de las madres sustitutas.
- Implementar programas de nutrición adecuados para nuestros niños.
- Simplificar formatos institucionales que permitan realizar una labor misional más humana y de alto impacto poblacional.
- Más acompañamiento para los hogares comunitarios.
- Seguimiento a los jardines en cuanto a seguridad con cámaras internas.
- Ayudas con material didáctico para los padres que no los pueden adquirir.
- Fortalecer actividades para el desarrollo de pautas de crianza.
- Que el ICBF dentro de su contrato incluya un ítem de auxilio de conectividad durante la emergencia sanitaria.
- Que nos dieran la oportunidad de mejorar las RPP comprando nosotros mismos los productos en mayor cantidad y de calidad, legalizados por medio de facturas.
- Revisar la estrategia contacto sin contagio para ajustarla al contexto rural y étnico, con metodologías que conciben la bioseguridad como principio fundamental.
- Fortalecimiento en los equipos profesionales en relación con la asignación de nutricionista y psicóloga en los HCB.
- Tener en cuenta para la calificación del operador, las gestiones realizadas internamente en pro del bienestar de los niños y niñas y comunidad en general, como también su gran aporte en la infraestructura.




|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 17 de 46 |

- Que las mesas públicas de Primera Infancia articulen con las EAS las necesidades económicas, de formación al talento humano y dotaciones locativas, para que la cualificación del servicio a los niños y niñas sea efectiva y de mayor calidad.
- Contar con la garantía por parte del ICBF que su personal cuenta con toda la experiencia para auditar los programas y poder brindar argumentos objetivos.
- Capacitaciones en los temas relacionados con la administración para así poder brindar un servicio de calidad con bases fundamentadas por el ICBF ya que muchos temas vienen sin una explicación clara.
- Obtener puntos adicionales en la evaluación de oferentes para procesos contractuales, cuando en la EAS cuenten con experiencias significativas demostrables en la operación de programas del ICBF.
- Manejar un cronograma específico para dar cumplimiento a las entregas de documentos.
- Unificación de criterios por parte del ICBF.
- Realizar reconocimientos a las empresas que cumplan con la totalidad de los requisitos exigidos por el ICBF.
- Que antes de realizar convocatorias al sistema de oferentes se brinde una capacitación como mínimo con dos meses de anticipación.

## 5. ALIADOS ESTRATEGICOS

### NECESIDADES:

- Promover 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 y familias con enfoque diferencial.
- Alianzas estratégicas para construir entornos protectores, logrando un trabajo articulado y sinérgico que dé como resultado una atención integral oportuna y pertinente a cada niño y niña.
- Claridad y sencillez en los trámites y comunicados para una mayor efectividad del servicio.
- Información oportuna y pertinente.
- Apoyar la generación de estrategias de intervención sistémica para infancia, adolescencia y juventud.
- Fortalecer las alianzas para prevenir los embarazos a temprana edad.
- Ampliación de programas para mujeres gestantes y niños en periodo de lactancia para evitar desnutrición a temprana edad.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 18 de 46 |

- Coordinación con las diferentes instituciones para el apoyo a la primera infancia con programas, actividades, y proyectos, que apunten a mejorar la calidad de vida de los niños y sus familias.
- Recibir capacitación frecuentemente para estar actualizados frente a ciertas temáticas que beneficien la atención.
- Compromiso, honestidad, conocimiento y gestión de cada uno de los profesionales involucrados.

### **EXPECTATIVAS:**

- Lograr una comunicación efectiva y asertiva para 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 empresas nacionales/ extranjeras que promuevan mecanismos para implementar ayudas y recursos que garanticen o impulsen el desarrollo de niños, niñas, adolescentes y familias.
- Aprovechar todo el conocimiento, y apoyo de otras entidades para el fortalecimiento del desarrollo de los niños y niñas.
- 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.

## **6. COMUNIDAD**

### **NECESIDADES:**

- Acciones para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas.
- Aplicación adecuada de las políticas establecidas con total transparencia y sin ningún tipo de corrupción.
- Oferta continua de los programas del ICBF adaptados al contexto social donde se presten.
- Ampliar la oferta a las zonas rurales y comunidades dispersas, garantizando las condiciones para su efectiva atención.
- Que los prestadores cuenten con un talento humano idóneo y adecuadas condiciones laborales.
- Calidad y oportunidad en los casos de restablecimiento de derechos, así como su verificación.
- Infraestructuras que generen mejores condiciones y recursos necesarios que motiven mucho más a los adolescentes en su proceso.
- Formar académicamente a los jóvenes y asesoría en sus proyectos de vida.
- Contar con la persona idónea para realizar las actividades, en caso de comunidades indígenas contar con la colaboración de personas de la misma etnia.



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**


A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 19 de 46

- Dinámicas de interacción con la comunidad para la construcción de nuevos lineamientos y programas de acuerdo con el contexto para una construcción colectiva.
- Adecuado trato a los menores en cuanto a primeras estancias en las instalaciones.
- Articulación interinstitucional en la solución de conflictos familiares y vulneración de derechos en niños y adolescentes. A veces las instituciones se desobligan y los afectados pierden tiempo e interés por denunciar.
- Fortalecer los canales de información para que la comunidad tenga más claridad en los servicios que prestan y como pueden acceder a estos.
- Desarrollar nuevas estrategias de cubrimiento poblacional.
- Propuestas o estrategias encaminadas a las familias para que a través de estas se minimice los embarazos en adolescentes.
- Pautas de enseñanza a los agentes educativos en el proceso de inclusión de niños con discapacidad.
- Acompañamiento del ICBF al momento de entregar complementos a las familias, verificar si se entregó lo que realmente corresponde.
- Brindar las herramientas propias de trabajo, para poder brindar una buena y oportuna atención a la comunidad en general, priorizando siempre el bienestar de nuestro niños, niñas y adolescentes.
- Velar por la buena alimentación de los niños y niñas de la primera infancia.
- Dotación de los recursos necesarios al personal que realiza trabajo en las zonas rurales y comunidades dispersas.
- Entregar alimentos en buen estado.
- Entornos limpios y sobre todo seguros para los niños.
- Más cupos disponibles para los niños.
- Continuidad a los hogares comunitarios.
- Manejo de relaciones interpersonales con sector vulnerable.
- Capacitar al talento humano para desarrollar las actividades acertadas en las funciones.
- Horario de atención de los servicios de primera infancia del ICBF acorde con la jornada laboral de los padres.
- Actividades pedagógicas para el desarrollo de los NNA y comunidad en general.
- Fortalecimiento en el desarrollo cognitivo y emocional de los niños y niñas.
- Enseñanza a los niños y niñas con educadores preparados y de calidad.
- Fortalecer el cuidado de los niños y niñas desde las casas, para poder brindarles el acompañamiento con las llamadas y videos llamadas.
- Que lo pequeños reciban una educación adecuada para su desarrollo integral.
- Mejora de los procesos de supervisión de la prestación de los servicios por parte de las unidades de servicios.
- Mayor seguimiento a los niños que llevan a hogares para garantizar su adecuado cuidado.

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 20 de 46 |

- Fortalecimiento a la familia y comunidades con estrategias que permitan proteger la integridad de los niños, niñas, adolescentes y familias ante los riesgos latentes que se presentan en territorio, entendiendo la corresponsabilidad como un compromiso social.
- Fortalecimiento y bienestar del talento humano, con miras a desarrollar de manera asertiva las funciones dentro de las iniciativas del ICBF.
- Ampliar la planta de personal para poder atender y hacer seguimiento a los diferentes casos que se presentan.
- Implementar programas para bajar la violencia contra los niños, niñas y adolescentes.
- Atención a la población migrante.
- Mejorar las instalaciones y su accesibilidad, en los lugares donde se presta el servicio.


#### **EXPECTATIVAS:**

- Implementar en todos los centros zonales el asistente de adopciones más conocido como ADA, ya que esto ayudara agilizar los procesos de adopciones.
- Transparencia en la ejecución de los programas, proyectos y recursos.
- Continuidad de los programas.
- Mejora en las ayudas para los desplazados por la violencia
- Propiciar mayores espacios de participación de los jóvenes y adolescentes, en propuestas de políticas públicas.
- Conocer cómo se articulan programas y acciones con otras entidades para la primera infancia.
- Más ludotecas para que los niños tengan más espacios para jugar.
- Incentivar de manera permanente al talento humano para lograr un trabajo armónico y de calidad.
- Respetar y manejar adecuadamente las políticas establecidas, sin ningún tipo de corrupción y total transparencia.
- Los servicios donde se brinda atención a niños y niñas deben ser en las mejores instalaciones.
- Acompañar las familias para brindar orientación sobre pautas de crianza y maneras de inculcar disciplina, motivación y respeto con buena educación, amor y compromiso.

#### **7. SOCIEDAD**

#### **NECESIDADES:**


- Articulación del ICBF con las organizaciones gubernamentales y municipales en beneficio de la niñez, la adolescencia y la familia.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 21 de 46 |

- Mayor vigilancia y control en los procesos de restablecimiento de derechos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes maltratados.
- Estrategias para prevención de reclutamiento infantil.
- Socialización sobre pautas de crianza.
- Información sobre la adopción a la ciudadanía y pasos a seguir.
- Mejor articulación con la vida productiva de los jóvenes que salen de programas de protección que genere empleo y oportunidades para ellos.
- Que los derechos de los menores de edad no sean vulnerados.
- Vigilar el adecuado trato de que se le brinde a los jóvenes dentro de la institución
- Espacios para participación de personas e instituciones que trabajan con los niños, niñas y adolescentes en la prevención y diálogos de saberes para aprender sobre prevención y cómo actuar en casos de explotación sexual de N.N.A, dar herramientas a los grupos poblacionales con que trabajamos.
- Trabajar articuladamente con todas las entidades competentes en pro a la niñez y sus necesidades primarias.
- Conocer la ubicación de las unidades y servicios que ofrece el ICBF para fortalecer la participación ciudadana.
- Mejorar la supervisión del ICBF para garantizar el cumplimiento legal y normativo.
- Capacitación permanente para el desarrollo académico adecuado sobre pedagogía infantil, que ayude al sano desarrollo de los niños y niñas dentro del núcleo familiar.
- Fortalecer la atención de la primera infancia en la población rural.
- Generar conciencia en las familias sobre el cuidado y protección de los NNA.
- Campañas de prevención frente a problemáticas en la comunidad indígena buscando disminuir problemas sociales (drogadicción, desnutrición, maltrato) entre otras.

#### **EXPECTATIVAS:**

- Atención permanente y servicios de calidad en todo el territorio.
- Mejorar continuamente la calidad en el servicio.
- Velar por la seguridad de los niños, niñas y adolescentes de nuestro país.
- Mejoramiento continuo en la calidad y cantidad de alimentos que se le ofrece a los niños.
- Contar con mayor cantidad de veedurías ciudadanas para mejorar la atención en el servicio de los NNA y adolescentes.
- Propender por una adecuada nutrición de acuerdo con las necesidades de cada niño y niña.
- Garantías de protección de niños y niñas en los entornos fuera del CDI que garanticen su integridad.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 22 de 46 |

- Tener los parámetros y criterios claros para el desarrollo de los programas de hogares comunitarios de ICBF, así como las garantías de cada una de las madres comunitarias para el excelente funcionamiento y desempeño de su labor.
- Hacer verificación de los perfiles que contratan los operadores de atención integral a la primera infancia.
- Fortalecimiento de las familias para evitar la violencia intrafamiliar sobre todo en esta época de aislamiento social, donde los miembros de la familia permanecen más tiempo en casa.


## 8.PETICIONARIOS

### NECESIDADES:

- 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.
- 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.

### EXPECTATIVAS:

- Que la respuesta brindada por la entidad sea de fondo y cumpla con los criterios de calidad y oportunidad.

|  |   |           |                 |
|--|---|-----------|-----------------|
| <br>BIENESTAR<br>FAMILIAR | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|  | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES<br/>Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 23 de 46 |

- 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.
- 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.
- 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.

## **EJE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**


### **1. USUARIOS**

#### **NECESIDADES:**

- Contar con espacios que brinden condiciones de Seguridad y Salud en Trabajo en el ICBF.
- Divulgación de peligros a los cuales se encuentra expuesto dentro de las instalaciones del ICBF.
- Contar con condiciones de bioseguridad para la atención de los usuarios y la realización de las labores cotidianas.
- Contar con infraestructura que brinde condiciones seguras y de inclusión para personas con discapacidad.

#### **EXPECTATIVA:**

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

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 24 de 46 |

## 2. ESTADO

### NECESIDADES:

- Reporte e investigación de accidentes de trabajo (graves o muertes) y enfermedades laborales diagnosticadas.
- Seguimiento y control del cumplimiento legal por parte de la entidad.
- Suministrar dotación y EPP que permita el desarrollo de actividades y funciones de forma eficiente y segura.
- Fortalecer el cumplimiento de las políticas que favorecen la seguridad de las personas cuidando su estado físico y emocional.
- Propender que los espacios de articulación de los entes del SNBF cuenten con las medidas de bioseguridad requeridas en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

### EXPECTATIVA:

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

## 3. COLABORADORES


### NECESIDADES:

- Contar con condiciones de Seguridad y Salud en Trabajo en el desarrollo de los procesos del 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.

### EXPECTATIVAS:

- Gestionar el reconocimiento e incentivos a los integrantes de las brigadas de emergencia y COPASST. Motivando así a los colaboradores para que conformen los grupos de apoyo del SGSST.
- Fortalecer los programas de promoción y promoción y atención de la salud mental al interior del ICBF.
- Migración a la norma ISO 45001 de las treinta y tres 33 Regionales y Sede de la Dirección General del ICBF.



|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 25 de 46 |

- Disminuir el estrés laboral por causas internas.

#### **4. PROVEEDORES**

##### **NECESIDADES:**

- Orientación para el cumplimiento de las obligaciones contractuales del Eje de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Unificación de criterios de los funcionarios de ICBF para la supervisión.
- Material para formación en SST para el cumplimiento del sistema.
- Fortalecimiento de la capacidad de los operadores en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión- SIGE para garantizar el mejoramiento continuo articulado con los procesos del ICBF.
- Asistencia Técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para incrementar la mejora en la prestación de los servicios.


##### **EXPECTATIVAS:**

- Cumplimiento de los requisitos legales en general y en especial lo relacionado con el Decreto 1072 de 2015.
- Trabajo con todos los actores, de manera articulada y manteniendo canales de comunicación efectivas y asertivas en un ambiente cordial y de mutua colaboración en pro de los objetivos propuestos.
- Recibir retroalimentación sobre aspectos para mejorar sobre las obligaciones contractuales de calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo.

#### **5. ALIADOS ESTRATEGICOS**

##### **NECESIDADES:**

- Generar alianzas estratégicas para el proceso de acompañamiento del ICBF, en relación con sus empleados y en pro de un mayor bienestar físico, emocional y mental.
- Participación de colaboradores del ICBF en las jornadas de promoción y prevención desarrolladas por las Entidades Promotoras de Salud-EPS y ARL.

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 26 de 46 |

### **EXPECTATIVAS:**

- Articulación para el desarrollo de actividades de promoción y prevención de acuerdo con los diagnósticos de salud del ICBF.
- 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.

### **6. COMUNIDAD**

#### **NECESIDADES:**

- Información acerca de situaciones de emergencia que puedan afectar la seguridad del ICBF y puedan afectar el entorno.
- Fortalecimiento del desarrollo y bienestar del talento humano para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones, de una manera ética, respetuosa, cálida e incluyente.


#### **EXPECTATIVAS:**

- Implementación de planes de ayuda mutua que permitan la articulación del ICBF con la comunidad.
- Cumplir los requisitos legales en el diseño y coordinación de políticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo relacionadas con condiciones y relaciones laborales.

### **7. SOCIEDAD**

#### **NECESIDAD:**

- Realización de rendición de cuentas donde se presente el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Implementar y cumplir con los protocolos de bioseguridad para la atención de los usuarios.
- Fortalecimiento del desarrollo y bienestar del talento humano para que puedan desarrollar adecuadamente sus funciones, de una manera ética, respetuosa, cálida e incluyente.

|  |   |           |                 |
|--|---|-----------|-----------------|
| <br>BIENESTAR<br>FAMILIAR | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|  | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 27 de 46 |

### **EXPECTATIVA:**

- Cumplir los requisitos legales en materia del diseño y coordinación de políticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo relacionadas con condiciones y relaciones laborales

### **8.PETICIONARIOS**

#### **NECESIDADES:**

- Que los colaboradores que atienden y tramitan las solicitudes e inquietudes de los peticionarios cuenten con buena salud física y mental para que redunde en la calidad del servicio que le darán al trámite y respuesta de sus peticiones.
- 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:**


- Que la entidad cuente con un plan de capacitación y estrategias dirigido a los colaboradores que intervienen en la atención de las peticiones respecto al peligro psicosocial.
- Que la entidad garantice que los diferentes puntos de atención del ICBF acondicionen sus espacios 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.

### **EJE DE GESTION AMBIENTAL**

#### **1. USUARIOS**

#### **NECESIDADES:**

- Disponer de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales ambientales y de saneamiento, con el fin de tener entornos saludables para los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.
- Sensibilización en temas relacionados con el eje de gestión ambiental, con el fin de aportar al cumplimiento de la política ambiental.
- Formular e implementar herramientas que promuevan las buenas prácticas ambientales en usuarios y beneficiarios de las diferentes modalidades de atención
- Generar espacios y estrategias en temas ambientales que vinculen a los usuarios

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 28 de 46 |

- Contar con instalaciones y zonas verdes libres de residuos, roedores y malos olores.

### **EXPECTATIVAS:**

- Promover la toma de conciencia en los usuarios sobre el cuidado del ambiente y la implementación de las 3 R Reducir, Reutilizar y Reciclar.
- Generar espacios y estrategias en temas ambientales que vinculen a los usuarios de los programas y servicios que presta el ICBF.

## **2. ESTADO**

### **NECESIDADES:**

- Contar con información disponible y responder oportunamente los requerimientos que en materia ambiental realicen las autoridades ambientales y los entes de control.
- Participación de los diferentes espacios interinstitucionales relacionados con la gestión ambiental.
- Participar en jornadas de sensibilización, siembra de árboles, recolección de residuos y demás estrategias para el cuidado del medio ambiente.
- Tramitar los permisos, licencias y/o autorizaciones ambientales requeridos para el desarrollo de sus proyectos o actividades.


### **EXPECTATIVAS:**

- 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.
- Participación en los espacios que lideren las autoridades ambientales para el desarrollo de acciones que aporten al cuidado del medio ambiente.

## **3. COLABORADORES**

### **NECESIDADES:**

- Promover la implementación de buenas prácticas ambientales, con el fin de disminuir las afectaciones sobre el medio ambiente.
- Realizar simulacros que permita fortalecer el conocimiento para atender una situación de emergencia ambiental.

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 29 de 46 |

- 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 no generar riesgos y/o afectaciones al medio ambiente y comunidad.


#### **EXPECTATIVAS:**

- Articulación del ICBF con otras entidades y/u organizaciones para aportar a la conservación y protección del medio ambiente, desarrollo sostenible y cumplimiento a la política ambiental del país.
- 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.
- Reconocimiento del ICBF a nivel nacional como una Entidad comprometida con el medio ambiente.

#### **4. PROVEEDORES**

##### **NECESIDADES**

- Asistencia técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para incrementar la mejora en la prestación de los servicios.
- Acompañamiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales y mejora en el desempeño ambiental asociado a la ejecución del contrato.
- Disponer de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales ambientales que permitan desarrollar los programas misionales.
- Implementación de 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.
- Fortalecimiento de la capacidad de los operadores en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión- SIGE para garantizar el mejoramiento continuo articulado con los procesos del ICBF.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 30 de 46 |

### **EXPECTATIVAS:**

- Disponer de personal idóneo para desarrollar los respectivos acompañamientos, así como de herramientas que faciliten y orienten el cumplimiento de las obligaciones del eje y aporten a la prevención de la contaminación por la ejecución del contrato.
- Divulgar las buenas prácticas ambientales implementadas y logros obtenidos en materia ambiental entre los demás operadores del servicio y comunidad en general, con el fin de visibilizar y ser reconocidos por el trabajo realizado.
- Orientación en la implementación de proyectos ambientales, como tecnologías limpias en las instalaciones de servicios misionales.
- Recibir retroalimentación sobre aspectos para mejorar sobre las obligaciones contractuales de calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo.
- Obtener puntos adicionales en la evaluación de oferentes para procesos contractuales, cuando se cuente con certificaciones ambientales y/o implementación de sistemas de gestión ambiental.


## **5. ALIADOS ESTRATEGICOS**

### **NECESIDADES:**

- Entregar adecuadamente los residuos aprovechables, peligrosos y/o especiales de acuerdo con los lineamientos que cada programa de post consumo y gestor disponga.
- 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.

### **EXPECTATIVAS:**

- Liderar alianzas que permitan vincular a otras Entidades públicas con el fin de fortalecer la participación en las estrategias promovidas por los aliados.
- Promover y ser punto estratégico para el apoyo a la recepción de los residuos post consumo que puedan generar los colaboradores, beneficiarios y/o usuarios.

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 31 de 46 |

## 6. COMUNIDAD

### NECESIDADES:

- Prestación de los servicios misionales y funcionamiento de sus instalaciones propiciando la menor alteración al medio ambiente y comunidades.
- Comunicación e información permanente, clara, veraz y oportuna sobre las gestiones efectuadas y resultados obtenidos por la Entidad, así como las posibles afectaciones que se puedan generar sobre el medio ambiente y las respectivas acciones de manejo.
- Aportar conocimiento asociado a la educación ambiental en los servicios misionales de la entidad, con el fin de promover la toma de conciencia ambiental en los niños, niñas, jóvenes y adolescentes.
- Cuidar el medio ambiente, respetando costumbres de las comunidades indígenas, además de los recursos naturales.

### EXPECTATIVAS:

- Acompañamiento a la comunidad en temas de buenas prácticas ambientales y su vinculación en actividades para cuidado del medio ambiente.
- Implementación de buenas prácticas ambientales y controles que disminuyan las afectaciones al ambiente generadas por las actividades desarrolladas en el ICBF.
- Liderar acciones antes las demás entidades gubernamentales para mejorar las condiciones ambientales de los espacios donde se encuentran ubicadas sus instalaciones.


## 7. SOCIEDAD

### NECESIDADES:

- Disminuir la entrega de información impresa a los usuarios y beneficiarios del ICBF, priorizando canales virtuales.
- Brindar un ambiente sano para los niños, niñas, adolescentes y familias, con el fin de proteger y conservar el entorno.

### EXPECTATIVA:

- Cumplir los requisitos legales con el fin de no alterar el medio ambiente y su entorno por parte de los operadores misionales

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 32 de 46 |

## 8.PETICIONARIOS

### NECESIDADES:

- Que la entidad disponga de infraestructuras adecuadas y acordes a los requisitos legales, ambientales y de saneamiento, con el fin de tener entornos saludables para la atención de sus peticiones.
- Responder oportunamente las peticiones ambientales emitidas al ICBF.
- Socializar a los peticionarios las herramientas de comunicación, así como el uso adecuado de las mismas.

### EXPECTATIVAS:

- Que la entidad realice buenas prácticas en materia ambiental, con el fin de garantizar que los puntos de atención en los que se reciben peticiones cumplan con condiciones adecuadas de sanidad (control de plagas, disposición final de desechos, entre otros).
- Recepción de peticiones relacionadas con el componente ambiental a través de herramientas, canales de comunicación digital y redes sociales.

## EJE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 1. USUARIOS


#### NECESIDADES:

- Asegurar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias, que se encuentra en custodia del ICBF.
- Realizar campañas de sensibilización sobre el uso de tecnologías por parte de los menores y cuidadores, en lo referente a la seguridad de la información.
- Que toda la información que maneje el ICBF repose en sus archivos y se dé un buen manejo.
- Que no se filtre la información dada por el ciudadano.
- Información sobre el buen uso de las TICS.

#### EXPECTATIVAS:

- Socializar los programas del ICBF, las políticas de seguridad de la información, así como los riesgos a los que pueden estar expuestos los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias y las ventajas del buen uso de las TICS.
- Recibir información que le enseñen a la juventud el manejo de las redes sociales.



|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 33 de 46 |


## 2. ESTADO

### NECESIDADES:

- Sensibilización y acompañamiento en temas de delitos informáticos y riesgos de Seguridad Digital.
- Brindar información sobre la ejecución de los planes, servicios, ejes temáticos, marco estratégico de Tecnologías de Información, Gobierno Digital, incidentes de seguridad, privacidad de la información y seguridad digital presentados en la entidad cuando se considere necesario.
- Dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos en la normativa legal vigente correspondiente a seguridad y privacidad de la información.
- Asegurar que las fuentes de información entre el ICBF y los entes de control sea veraz oportuna y con los acuerdos de confidencialidad necesarios.
- Generación de conocimiento de las nuevas amenazas emergentes en el ICBF.
- Generar informes de los incidentes de seguridad, privacidad de la información y seguridad digital presentados en la entidad cuando se considere necesario.
- Capacitar en temas sobre virtualidad a todas las personas que hacen parte de las entidades, así como la dotación con herramientas
- Incursionar en servicios digitales, ya que se prestaría un servicio más eficiente y respondería de manera adecuada a los requerimientos realizados por los usuarios y los mismos colaboradores.
- Fortalecer la aplicación de las políticas de seguridad de la información en los canales de comunicación implementados en el marco de la pandemia por COVID-19
- Propender por la protección de la información de la ciudadanía a través del sostenimiento de Modelo de Seguridad y Privacidad de la información implementado a nivel nacional.

### EXPECTATIVAS:

- Acompañamiento en el análisis de la infraestructura con el fin de identificar vulnerabilidades en la implementación del SGSI.
- Propender por la protección de la información de la ciudadanía a través del sostenimiento de Modelo de Seguridad y Privacidad de la información implementado a nivel nacional.
- Aplicar los controles de seguridad digital y seguridad de la Información, establecidos para la mitigación de los riesgos en los procesos.
- Cumplimiento de la normatividad legal vigente para el aseguramiento de la infraestructura tecnológica y prestación de los servicios de la Entidad.

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 34 de 46 |

- Fortalecimiento de los canales de comunicación de tal forma que sea efectiva y asertiva entre los entes de control externo, con el fin de mantener informado a estos de los distintos ataques cibernéticos, mitigando los riesgos y previniendo incidencias.


### 3. COLABORADORES

#### NECESIDADES:

- Socializar y apropiar políticas, procedimientos y documentación del SGSI.
- Apoyo interinstitucional con sensibilizaciones sobre seguridad de la información.
- Disponer de las herramientas tecnológicas que permitan agilizar la realización de actividades y que la información registrada a través de esta sea resguardada y custodiada bajo los criterios de la seguridad de la información.
- Fortalecer el acompañamiento frente a la implementación y sostenimiento del SGSI.
- Fortalecer el Plan de Cambio y Cultura de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación para brindar un mayor nivel de apropiación del Eje.

#### EXPECTATIVAS:

- Alcanzar un nivel óptimo de apropiación y aplicación de las buenas prácticas digitales establecidas en la política de seguridad de la información vigente, que permitan propender la confidencialidad, integridad y Disponibilidad de la información por parte de los colaboradores.
- Reducir los riesgos por pérdida, o uso indebido de la información, cumpliendo con la normatividad vigente establecida por el ICBF.
- Propender que la información gestionada sea almacenada de forma segura en los sistemas de información y/o equipos del ICBF acorde a las políticas establecidas por la entidad.
- Obtener respuestas claras y precisas sobre las inquietudes en tecnologías referente a seguridad de la información.
- Innovar en las metodologías utilizadas en las sensibilizaciones de tal forma que estas sean dinámicas y efectivas.
- Ser referentes en el cumplimiento de la normatividad de Seguridad de la información, ante otras entidades, usuarios, proveedores y comunidad.
- Proveer de computador institucional y programa de antivirus para el trabajo en casa o teletrabajo

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 35 de 46 |

#### 4. PROVEEDORES

##### **NECESIDADES:**

- Realizar sensibilización y acompañamiento a los proveedores misionales, de apoyo y tecnológicos, sobre Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación, las Políticas Generales de Manejo y lineamientos frente al uso y manejo de la información.
- Realizar acompañamiento y apoyo frente al cumplimiento de las cláusulas SIGE, establecidas en los contratos en el marco de la prestación de los servicios del ICBF.
- Conocer más acerca de manejo de herramientas de las TICS, así como en seguridad de la información
- Asistencia técnica oportuna en temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo para incrementar la mejora en la prestación de los servicios.
- Promoción de los archivos digitales para los operadores de primera infancia.
- Que en las visitas de apoyo a la supervisión contractual se brinde información de manera empática y se retroalimente con el objetivo de orientar a los operadores.
- Fortalecimiento de la capacidad de los operadores en temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión- SIGE para garantizar el mejoramiento continuo articulado con los procesos del ICBF.
- Tener archivo central organizado de acuerdo con la norma vigente de archivos y poder cumplir con seguridad de la información que se maneja al interior de la UDS.

##### **EXPECTATIVAS:**

- Prestación calificada de servicios y cumplimiento eficiente de las obligaciones contractuales del eje de seguridad de la información.
- Integrarnos y hacer intercambio de información.
- Recibir retroalimentación sobre aspectos para mejorar sobre las obligaciones contractuales de calidad, gestión ambiental, seguridad de la información, y seguridad y salud en el trabajo.


#### 5. ALIADOS ESTRATEGICOS

##### **NECESIDADES:**

- Articulación, cooperación, información y comunicación Interinstitucional.

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

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

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 36 de 46 |

- Implementar estrategias y herramientas para el intercambio de conocimiento e información.
- Fortalecimiento de redes de comunicación en articulación con todas las entidades territoriales
- Establecer enlaces de comunicación mediante el uso de las Tics con las entidades territoriales y sus dependencias para garantizar nuevas y adecuadas alianzas.

#### **EXPECTATIVAS:**

- Que el ICBF de cumplimiento a la normativa vigente en lo referente a seguridad de la información, seguridad digital, privacidad y continuidad de la operación.
- Lograr convenios con entidades de Educación superior, para contar con pasantes idóneos en la rama de manejo de archivos.
- Fortalecer la articulación, cooperación e intercambio de información con los controles y protocolos necesarios para mantener la Seguridad de la información, seguridad digital y privacidad de acuerdo con las normas vigentes relacionadas con el Eje de Seguridad de la Información del ICBF.

#### **6. COMUNIDAD**

##### **NECESIDADES:**

- Proteger, preservar y administrar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de la información suministrada al ICBF.
- Manejar con transparencia información personal.
- Adecuado tratamiento a los datos personales suministrados por los ciudadanos al ICBF.

##### **EXPECTATIVA:**

- Cumplir las políticas de Seguridad y privacidad de la Información, con el propósito de preservar la información custodiada por el ICBF.


#### **7. SOCIEDAD**

##### **NECESIDAD:**

- Propender mediante el uso de políticas y controles que la información suministrada por los usuarios este conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y los procedimientos implementados por la entidad.
- Que los datos de niños y niñas se utilicen para ICBF.
- Respeto y responsabilidad con los datos que manejan.

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

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

|   |   |           |                 |
|---|---|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   | <b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | Versión 3 | Página 37 de 46 |

- Buenas prácticas de tratamientos personales teniendo información clara que sea oportuna y de calidad.
- Manejo adecuado de las TIC.
- Confidencialidad en entrega de documentos a funcionarios de ICBF.
- Tener exclusiva reserva con la información de los ciudadanos que suministran a los funcionarios del ICBF, que no salga dicha información al público.
- Accesibilidad a información clara, oportuna y de calidad que permita ejercer el control social.

#### **EXPECTATIVAS:**

- Cumplir las políticas de Seguridad y privacidad de la Información, con el propósito de preservar la información custodiada por el ICBF.
- Conocer el diseño y coordinación de las políticas sobre la seguridad.

#### **8.PETICIONARIOS**

#### **NECESIDADES:**


- Que los colaboradores que reciben direccionan y tramitan peticiones utilicen los datos personales de los peticionarios de forma seria y responsable, asegurando la integridad y confidencialidad de la información que reciben de ellos.
- Que la entidad le facilite hacer seguimiento a la respuesta a sus peticiones, preservando la confidencialidad de sus datos.
- Que la entidad les facilite a los peticionarios el acceso a canales seguros para poner en conocimiento los presuntos hechos que podrían derivar en un acto de corrupción en perjuicio de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.

#### **EXPECTATIVAS:**

- 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 frente a las denuncias, mitigando los posibles riesgos de corrupción, preservando la confidencialidad de los datos de los peticionarios.
- Que la Entidad utilice las nuevas tecnologías de la información para ofrecer a los peticionarios canales de comunicación para acceder fácilmente a una cita y a la información sobre el estado de las que ya tiene asignadas.

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

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

|   |  |           |                 |
|---|--|-----------|-----------------|
|  | <b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b><br><b>ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b> | A1.P21.DE | 13/10/2021      |
|   |  | Versión 3 | Página 38 de 46 |

### **EVALUACION DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA EL ICBF**

Como insumo complementario a los pasos realizados para la definición de las partes interesadas de la entidad, se realizó un análisis de las diferentes evaluaciones de las partes interesadas hacia el ICBF, las cuales facilitan la medición de la percepción de estas hacia el quehacer de la entidad. Se presentan a continuación, las evaluaciones que se realizan por cada una de ellas:

PÚBLICA

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 39 de 46

| PARTE INTERESADA     | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|----------------------|---|
| <b>COLABORADORES</b> | <p>1. La medición del clima laboral, como herramienta de diagnóstico del ambiente laboral, orienta el desarrollo de actividades de fortalecimiento del clima laboral con los objetivos y resultados de la entidad; permite identificar las fortalezas y debilidades institucionales mediante las cuales enfocamos nuestro esfuerzo para mejorar los ambientes de trabajo.</p> <p>Como resultado de su aplicación, se evidenció la importancia de intervención de diferentes variables para lo cual la Dirección de Gestión Humana coordinó a Nivel Nacional los Planes de Intervención de Clima Laboral que se diseñan anualmente. De igual forma, se hace acompañamiento y seguimiento permanente a la ejecución de estos planes. Al final de cada año se realiza informe final de ejecución.</p> <p>2. Los Sindicatos nos miden evaluando los avances de cumplimiento de los compromisos adquiridos con motivo de la firma del acuerdo sindical. La Dirección de Gestión Humana lleva a cabo el control y seguimiento al acuerdo sindical, suscrito entre el ICBF, SINTRABIENESTAR, SIDEFAM y SINTRAFAMILIAR.</p> <p>En el acta de acuerdo final, se estableció la comisión de seguimiento y los integrantes de ésta; señalando que se llevarían a cabo reuniones ordinariamente una (1) vez cada dos (2) meses o extraordinariamente cuando fuere necesario</p> <p>3. PIC (Plan Institucional de Capacitación): El Plan se encuentra conformado por los siguientes instrumentos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formato Encuesta de Satisfacción - Programas de Formación: Mide el grado de satisfacción de los participantes en una actividad de capacitación, evaluando aspectos relacionados con: el desempeño del facilitador, metodología aplicada, impacto y transferencia y logística. Los resultados arrojados en la encuesta permiten tomar decisiones y/ promover la mejora continua de las actividades que se realicen.</li><li>- Instrumento de Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional: Recopila los requerimientos de capacitación de los servidores públicos de la entidad, con el fin de realizar actividades de capacitación o entrenamiento ajustadas a las necesidades existentes. El diagnóstico se realiza anualmente y es el insumo principal del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia.</li></ul> <p>4. PIB (Plan Institucional de Bienestar): El Plan cuenta con los siguientes instrumentos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Formato Encuesta de Satisfacción de Bienestar Social: Permite conocer el grado de satisfacción de los servidores públicos frente a las actividades realizadas.</li></ul> <p>Evalúa cada una de las actividades desarrolladas dentro del plan de bienestar social, dando la posibilidad de tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. La encuesta de satisfacción se implementa después de realizada una actividad con el fin de evaluar el grado de satisfacción de esta y en dado caso realizar las correcciones necesarias.</p> |

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 40 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF   |
|------------------|--|
|                  | <p>-Formato Encuesta Sociodemográfica Modos, Condiciones y Estilos de Vida Saludable del Servidor Público y Familia: Permite conocer las características sociales y demográficas de la población objetivo y qué tan saludables son con sus prácticas cotidianas. Da a conocer a la población a la que se va a llegar, con el fin de concentrar esfuerzos en temas específicos. La Encuesta Sociodemográfica se aplica anualmente para hacer una aproximación de las características sociales, demográficas y de los estilos de vida de los servidores públicos, con el fin de definir el tipo de programas que se deben implementar en la entidad.</p> <p>-Formato Encuesta Diagnóstico de Necesidades de Bienestar Social e Incentivos: Evalúa anualmente la percepción de los servidores públicos frente a las actividades desarrolladas y da a conocer las necesidades y expectativas para la siguiente vigencia., con el fin de construir un plan que responda a las mismas en donde se implementen estrategias que logren el completo desarrollo tanto físico como emocional de los funcionarios.</p> |

| PARTE INTERESADA            | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|-----------------------------|---|
| <b>ALIADOS ESTRATÉGICOS</b> | <p>Para la Oficina de Cooperación y Convenios los aliados estratégicos son nuestros cooperantes (públicos y privados) con quienes se gestionan recursos de carácter técnico o financiero, los cuales benefician programas y proyectos de las áreas misionales del ICBF. Cuando son recibidas las cartas de ofrecimiento o las ofertas de donación para apoyar iniciativas del ICBF estas deben ser aceptadas mediante el comité de donaciones.</p> <p>Dentro del proceso de mejora continua se ha venido trabajando en conjunto con la Dirección de Contratos en la implementación de mecanismos de formalización que mejoren la suscripción de alianzas, para realizar la evaluación de estas mejoras se realiza la encuesta de percepción de servicios prestados a los aliados que busca evidenciar las necesidades que se presenten durante los trámites para la formalización de acuerdos y que estos sean menos dispendiosos.</p>  |
| <b>COMUNIDAD</b>            | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Rendición Pública de Cuentas y Mesas Públicas: La evaluación se realiza a través de los eventos de rendición pública de cuentas o de mesas públicas, cada año al 31 de enero se publica en la página web del instituto el informe final de rendición pública de cuentas, el cual contiene los resultados de las evaluaciones de los ciudadanos o grupos de valor que participan.</li><li>2. La DSYA realiza la medición de la satisfacción de la comunidad que en algún momento se constituye en peticionario respecto del servicio que se le prestó en el canal de atención por el que haya accedido a la entidad (presencial, telefónico, escrito y virtual) Los resultados de esta medición apoyan el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano y se publican en la página web de la entidad.</li><li>3. Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, un caso de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea, se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente. Adicionalmente se reciben quejas, reclamos y sugerencias por parte de</li></ol> |

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

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





**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 41 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|------------------|---|
|                  | <p>todos los usuarios de la Línea.</p> <p>A través del análisis de informes mensuales, se evalúan niveles de atención y de servicio, con lo cual se toman decisiones relacionadas con el fortalecimiento del recurso humano, que redundan en el mejoramiento de la atención al ciudadano.</p> <p>Así mismo, con el apoyo de los psicólogos de la línea, se diseña material semanal con temáticas que se alinean a las necesidades identificadas en los niños, niñas y adolescentes que se comunican a la línea 141, tales como prevención en violencia sexual, resolución de conflictos, identificación de riesgos, empoderamiento de derechos, etc., las cuales se abordan a través de las estrategias "tema de la semana", trabajada con los NNA que se comunican a la línea 141.</p> <p>4. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: El ICBF cuenta con un documento orientador, que permite tanto a peticionarios como a los ciudadanos, conocer sobre los tipos de petición que son recibidos por la entidad y su descripción, así como los términos asociados a cada trámite.</p> <p>Este documento surge de la necesidad de contar con un documento que brinde línea frente al trámite de las PQRS, y demás tipos de petición.</p>  |
| <b>ESTADO</b>    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. SIRECI (Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes): Su objetivo es la elaboración de planes de mejoramiento, producto de los informes de auditoría por parte de la Contraloría General de la República. Establecido mediante la Resolución Orgánica No 7350 de 2013. Las modalidades de rendición de Cuenta o Informes que debe efectuar el ICBF a la CGR a través de esta herramienta son:</li><li>2. Cuenta o Informe Anual Consolidado: Es la información que deben presentar las entidades y los particulares sujetos de control del orden nacional sobre la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos, por una vigencia fiscal determinada.</li><li>3. Informe de la Gestión Contractual: Es la información que deben presentar las entidades y particulares sujetos de control del orden nacional sobre los procesos contractuales realizados con recursos públicos.</li><li>4. Plan de Mejoramiento: Es la información que contiene el conjunto de las acciones correctivas y/o preventivas que debe adelantar un sujeto de control fiscal en un periodo determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados por la Contraloría General de la República, como resultado del ejercicio del proceso auditor.</li></ol> <p>La Oficina de Control Interno orienta y facilita el flujo de la información al interior de la entidad para cumplir oportunamente con los términos de rendición a la CGR; además presenta lo relacionado con las caracterizaciones de los hallazgos del ente de control y los avances del plan de mejoramiento ante los comités de la Entidad que lo requieran y el Comité Sectorial de Auditoría, entre otros, en pro de la mejora continua.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Presidencia de la República:<ul style="list-style-type: none"><li>- DNP (Dirección Nacional de Planeación): Cuenta con una plataforma llamada SINERGIA en la cual se registran los avances cuantitativos</li></ul></li></ol> |

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 42 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|------------------|---|
|                  | <p>(según periodicidad del indicador) y cualitativos (mensualmente) de los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo, para evaluar el desempeño frente a las metas de Gobierno.</p> <p>-Alta Consejería para las Regiones: Los compromisos de presidencia con las regiones son adquiridos en el marco de los talleres construyendo país, los cuales tienen un seguimiento quincenal al interior del instituto y se reportan el aplicativo SIGOB de Presidencia de la República. A partir de este reporte, se evalúa el cumplimiento de los compromisos que adquiere el presidente con las regiones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seguimiento a CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) Cada seis (6) meses se realiza seguimiento a las acciones a cargo del ICBF en los diferentes documentos CONPES, reportando el avance técnico y financiero al corte. La aprobación la realizan DPS y DNP a través del aplicativo SisConpes y desde allí evalúan el nivel de cumplimiento de las acciones de la Entidad.</li></ul> <p>6. DNP:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- DEPP (Dirección de Evaluación de Políticas Públicas): Orienta y ejecuta las labores de evaluación de resultados e impactos de las políticas, programas y proyectos prioritarios del gobierno a través de la operación del Sistema Nacional de Evaluación de Resultados de la Gestión Pública - SINERGIA. Su desempeño procura orientar la gestión pública hacia el logro de resultados en torno a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, mediante la recolección, producción y difusión de información oportuna, confiable y pertinente.</li><li>- MGA (Metodología General para la identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública): Herramienta informática de acceso vía internet que ayuda de forma esquemática y modular en los procesos de identificación, preparación, evaluación y programación de los proyectos de inversión pública. Tiene como fin principal registrar y presentar la formulación y estructuración de estos proyectos para gestión ante los entes nacionales y territoriales.</li><li>- SPI (Seguimiento a los Proyectos de Inversión): Instrumento de control social a los recursos de inversión del Gobierno Central del nivel nacional, creado mediante Decreto 3286 de 2004. Permite consultar a funcionarios públicos y a la ciudadanía en general, en ambiente gráfico en Internet, información de seguimiento a los proyectos de inversión de la Nación.</li></ul> <p>DPS: Comité Sectorial de Ejecución Presupuestal, que mide la ejecución presupuestal y las metas de la Entidad.</p> <p>7. MCHP (Ministerio de Hacienda y Crédito Público): El Portal de Transparencia Económica, es el mayor sistema de información en línea para seguir paso a paso la ejecución presupuestal del Estado, con el que se busca democratizar la información, que los colombianos estén informados sobre la administración del Estado, incentivar la cultura de transparencia en este y en la sociedad, así como fomentar la fiscalización por parte de la ciudadanía a los recursos públicos. El MCHP provee al ciudadano información oportuna (datos actualizados) del presupuesto general de la nación a través de la plataforma de datos abiertos en diferentes conjuntos de datos por las siguientes agrupaciones: Ingresos, Gastos, Sistema General de Participaciones, Sistema General de Regalías y Otras Transferencias.</p> <p>8. FURAG (Formulario Único de Reportes de Avances a la Gestión): FURAG (Formulario Único de Reportes de Avances a la Gestión): Los resultados e informes por sector de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, se encuentran publicados en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) <a href="https://www.funcionpublica.gov.co">https://www.funcionpublica.gov.co</a>. La valoración se obtiene del diligenciamiento de la herramienta en línea del FURAG para cada una de las dieciocho políticas definidas por el MIPG, donde se reportan los avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales). La Subdirección de Mejoramiento Organizacional realiza el trámite para la definición de planes de acción por parte de cada líder de política, realizando monitoreo mensual a la ejecución y son verificadas con visitas de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>9. DSNBF (Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar ): De acuerdo con la ley, la responsabilidad de garantizar los derechos de los</p> |

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

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



BIENESTAR  
FAMILIAR

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 43 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|------------------|---|
|                  | <p>niños, niñas y adolescentes, y de restablecerlos, está centrada en el Estado con la corresponsabilidad de la familia y la sociedad, en ese sentido, el SNBF responde a ese mandato constituyéndose como el conjunto de agentes e instancias de coordinación y articulación, que relacionados buscan dar cumplimiento a la protección integral de los niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal (Manual Operativo SNBF).</p> <p>La Dirección del Sistema Nacional de Bienestar Familiar es parte de un proceso estratégico que apoya la labor de rectoría del ICBF, a la luz de lo anterior, la forma en la que el Estado puede evaluar la gestión de la DSNBF es a través de las metas e iniciativas del mapa estratégico 2019-2022 relacionadas con la coordinación y articulación de agentes del SNBF:</p> <p>Iniciativas estratégicas DSNBF:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento de la rectoría del SNBF como ente articulador a nivel nacional y territorial</li><li>• Fortalecimiento de las capacidades institucionales de los entes territoriales (capacidades administrativas, técnicas y financieras) en torno a la protección y el desarrollo integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y el fortalecimiento familiar.</li><li>• Movilización de los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para la corresponsabilidad con un énfasis especial en la garantía de derechos de las niñas, niños y adolescentes en protección.</li></ul> <p>Metas estratégicas DSNBF:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 100% del diseño y desarrollo del modelo de gestión territorial, para la implementación de las políticas públicas nacionales en torno a la protección y el desarrollo integral de la primera infancia, la infancia, la adolescencia y el fortalecimiento familiar.</li><li>• 100% de avance en la formulación de tres énfasis de política pública dirigidas a la primera infancia, infancia y adolescencia priorizados, ejecutado en articulación con los agentes del SNBF.</li><li>• 100% de desarrollo de las líneas de acción definidas en las políticas públicas nacionales dirigidas a la niñez y la adolescencia, a partir de un ejercicio articulado e intersectorial con los agentes del SNBF.</li></ul> <p>10. La Procuraduría General de la Nación: Como ente de control, supervisa y hace seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a la Información pública”, con la obligatoriedad de hacer cumplir a los sujetos obligados; frente a esta necesidad el ICBF debe organizar su portal web “micrositio de Transparencia” cumpliendo con la guía de Transparencia de la Procuraduría General de la Nación y la resolución 3564 de 2015, publicando la información que debe ser divulgada y accesible para todos los ciudadanos. En el segundo semestre de 2019 fuimos evaluados con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información, generando un nivel de cumplimiento de 95/100.</p> <p>El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF en atención a su Misión Institucional “Promoveremos el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas, adolescentes, así como el fortalecimiento de las capacidades de los jóvenes y las familias como actores clave de los entornos protectores y principales agentes de transformación social”, y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC para la vigencia 2021, este se constituye como una herramienta de control preventivo respecto de la gestión institucional de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, contemplando la obligatoriedad para todas las entidades estatales de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a la metodología establecida en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” y del Decreto Reglamentario 124 de 2016, en busca de promover la transparencia y mitigar los riesgos de corrupción en la Entidad.</p> |

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 44 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF   |
|------------------|--|
| <b>SOCIEDAD</b>  | <p>1.La DSYA realiza la medición de la satisfacción de los miembros de la sociedad que en algún momento se constituyen en peticionarios respecto del servicio que se le prestó en el canal de atención por el que haya accedido a la entidad (presencial, telefónico, escrito y virtual) Los resultados de esta medición apoyan el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano y se publican en la página web de la entidad.</p> <p>2.Línea de atención de presuntos actos de corrupción: promueve el control social ciudadano facilitando canales de comunicación que permitan poner en conocimiento del ICBF, de una manera confiable y segura, presuntos actos de corrupción que afecten el bienestar o el buen uso de los recursos de los NNA. La Entidad cuenta con un procedimiento interno para la atención de presuntos actos de corrupción, que establece claramente la ruta para gestionar estas denuncias, un equipo de profesionales dedicados de forma exclusiva a la recepción y gestión de la información y una política de seguridad de la información y de tratamiento de datos personales, con el fin de que la sociedad sea una “Aliada fundamental” en la lucha contra la corrupción. La Dirección ha utilizado estos resultados en la mejora de los documentos que brindan línea sobre el trámite de las denuncias, así como frente a la información que da claridad al ciudadano sobre los delitos que comprenden un acto de corrupción.</p> <p>3.Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, un caso de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea, se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente.</p> <p>A través del análisis de informes mensuales, se evalúan niveles de atención y de servicio, con lo cual se toman decisiones relacionadas con el fortalecimiento del recurso humano, que redundan en el mejoramiento de la atención al ciudadano.</p> <p>Así mismo, con el apoyo de los psicólogos de la línea, se diseña material semanal con temáticas que se alinean a las necesidades identificadas en los niños, niñas y adolescentes que se comunican a la línea 141, tales como prevención en violencia sexual, resolución de conflictos, identificación de riesgos, empoderamiento de derechos, etc., las cuales se abordan a través de las estrategias "tema de la semana", trabajada con los NNA que se comunican a la línea 141.</p> <p>4.Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: El ICBF cuenta con un documento orientador, que permite tanto a peticionarios como a los ciudadanos, conocer sobre los tipos de petición que son recibidos por la entidad y su descripción, así como los términos asociados a cada trámite.</p> |
| <b>USUARIOS</b>  | <p>1.La DSYA realiza la medición de la satisfacción de los usuarios que en algún momento se constituyen en peticionario respecto del servicio que se le prestó en el canal de atención por el que haya accedido a la entidad (presencial, telefónico, escrito y virtual) Los resultados de esta medición apoyan el mejoramiento continuo del proceso de relación con el ciudadano y se publican en la página web de la entidad.</p> <p>2.Línea 141: Es una línea gratuita nacional que el ICBF pone a disposición de la comunidad que necesite reportar una emergencia, un caso de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo</p>   |

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES**  
**Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 45 de 46

| PARTE INTERESADA | EVALUACIÓN HACIA EL ICBF  |
|------------------|---|
|                  | <p>infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre muchas otras situaciones que amenacen o afecten la vida e integridad de un niño, niña o adolescente (NNA). A partir de la línea, se activa el trabajo en red con las demás entidades del SNBF, según el caso y se coordina con las autoridades competentes el rescate de los NNA en peligro inminente.</p> <p>A través del análisis de informes mensuales, se evalúan niveles de atención y de servicio, con lo cual se toman decisiones relacionadas con el fortalecimiento del recurso humano, que redundan en el mejoramiento de la atención al ciudadano.</p> <p>Así mismo, con el apoyo de los psicólogos de la línea, se diseña material semanal con temáticas que se alinean a las necesidades identificadas en los niños, niñas y adolescentes que se comunican a la línea 141, tales como prevención en violencia sexual, resolución de conflictos, identificación de riesgos, empoderamiento de derechos, etc., las cuales se abordan a través de la estrategia "tema de la semana", trabajada con los NNA que se comunican a la línea 141.</p> <p>3.Buzón de sugerencias: Todos los puntos de atención presencial del ICBF cuentan con un buzón de sugerencias en un lugar visible y de fácil acceso, para que los usuarios puedan realizar cualquier tipo de sugerencia en forma escrita, según lo indicado en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.</p> <p>En cumplimiento de lo establecido en la normatividad relativa a Derecho de Petición, la Dirección de Servicios y Atención pone a disposición de la ciudadanía diferentes canales de atención para facilitar la relación estado ciudadano, a través de la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Adicionalmente a través de estos canales, se gestionan los Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos entre otros.</p> <p>La Dirección ha utilizado estos resultados para monitorear el cumplimiento de los términos de ley a través de los indicadores de gestión con lo cual se persigue garantizar la oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas en los términos establecidos en la normatividad legal vigente aplicable a cada caso.</p> <p>4.Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF: El ICBF cuenta con un documento orientador, que permite tanto a peticionarios como a los ciudadanos, conocer sobre los tipos de petición que son recibidos por la entidad y su descripción, así como los términos asociados a cada trámite.</p> |

**CONTROL DE CAMBIOS:**

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

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



**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**  
**ANEXO IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

A1.P21.DE

13/10/2021

Versión 3

Página 46 de 46

| Fecha      | Versión      | Descripción del Cambio  |
|------------|--------------|---|
| 13/10/2020 | A1.P21.DE V2 | Se realizan ajustes a los grupos de valor de las partes interesadas, se actualizan los antecedentes, se crea ciclo de actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se actualizan necesidades y expectativas de las partes interesadas: Colaboradores, Peticionarios, Aliados Estratégicos y Estado. finalmente se actualiza el campo de cómo nos evalúan estas partes al ICBF.                    |
| 12/03/2020 | A1.P21.DE V1 | Se realiza ajuste en la parte interesada usuarios, en relación con la actualización en los grupos de valor relacionados con las direcciones de infancia y con juventud. Así mismo se actualizaron todas las necesidades y expectativas del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las encuestas realizadas y las validaciones correspondientes, finalmente se actualiza el campo de cómo nos evalúan estas partes al ICBF. |

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

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