

RESOLUCIÓN 3264 DE 2009

(agosto 12)

Diario Oficial No. 47.480 de 22 de septiembre de 2009

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013>

Por medio de la cual se reglamenta el Proceso de Atención al Ciudadano en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013, 'por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución', publicada en el Diario Oficial No. 48.910 de 11 de septiembre de 2013.
- Modificada por la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010, 'por la cual se estructura el Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea y se modifica una resolución'

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR,

en uso de sus facultades legales y estatutarias y en especial las conferidas por el literal b), artículo 28, de la Ley 7a de 1979, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos [10](#), [20](#) y [23](#) de la Constitución Política establecen los postulados y fortalecen los procesos de descentralización y participación como principios fundamentales de la organización del Estado, siendo necesario para el ICBF desarrollar estos espacios, para que el ciudadano utilice y participe en los programas y servicios que presta la entidad y, consecuentemente, estructura el Sistema de Información de Atención al Ciudadano, que se concibe como un instrumento de participación de la sociedad civil y parte integral de la Política de Veeduría Ciudadana y que contribuye de manera directa a hacer efectiva esta participación.

Que en los términos del artículo [23](#) de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del

Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tiene un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que el Título I del Código Contencioso Administrativo, el cual desarrolla el tema de las actuaciones administrativas, impone a las entidades descentralizadas del orden nacional el deber de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios y los términos de respuesta al peticionario.

Que el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo impone a los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, a las entidades descentralizadas del orden nacional y las entidades territoriales el deber de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que el Decreto número 2150 de 1995, en su artículo [32](#), ordena que para la recepción de documentos, solicitudes y la atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Que el Decreto 2232 de 1995, artículos [7o](#), [8o](#) y [9o](#), reglamenta la Ley [190](#) de 1995 en lo relativo al Sistema de Quejas y Reclamos.

Que en cumplimiento de la Ley [962](#) de 2005, “Por la cual se dictan las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, y atendiendo los lineamientos trazados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, todas las entidades deben implementar estrategias operativas y actividades con el fin de ejecutar la política antitrámites y de atención efectiva al ciudadano.

Que la prestación del servicio de atención al ciudadano en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar debe propender porque se garantice el ejercicio de los derechos y libertades de los niños, niñas y adolescentes establecidos en la Ley [1098](#) de 2006.

Que el servicio de atención al ciudadano pertenece al esquema de gerencia del servicio, entendiendo al ICBF como una empresa de servicio social que de diferentes maneras busca satisfacer las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y familias. También se concibe como herramienta, no tanto de control como de gestión, que permite cualificar la atención a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I.

LINEAMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.

ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Consolidar un estilo de trabajo coordinado y articulado con las diferentes dependencias y niveles de atención, que permita garantizar la unidad e integralidad en la prestación del servicio

de atención al ciudadano, dado su carácter transversal y su importancia para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cecilia de la Fuente de Lleras, así como garantizar la prestación del servicio de atención al ciudadano de manera eficiente, con calidad y calidez, en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y familias promoviendo la participación ciudadana y el control social de la gestión.



ARTÍCULO 2o. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Son objetivos específicos del Proceso de Atención al Ciudadano:

- a) Mejorar el servicio al ciudadano, dando respuesta a las peticiones con calidad, dentro de los términos de ley establecidos en cada caso, según la naturaleza de la petición.
- b) Permitir la participación ciudadana, facilitando las acciones de control social.
- c) Convertir la información generada por el proceso en una herramienta para la toma de decisiones gerenciales, en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y las familias colombianas.
- d) Generar cambios en la cultura organizacional para obtener un servicio que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con altos criterios de calidad.



ARTÍCULO 3o. PILARES DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El servicio de atención al ciudadano en el ICBF estará soportado en los siguientes pilares:

- a) Mejoramiento de los mecanismos de atención y canales de comunicación con la ciudadanía, actualizándolos de acuerdo con las necesidades del servicio.
- b) Estandarización de la forma como se presta el servicio de atención al ciudadano en todos los puntos de contacto.
- c) Sensibilización y cualificación en forma permanente del cómo servir, con la calidad, oportunidad y pertinencia que el ciudadano demanda.
- d) Atención con calidez, afecto, transparencia, oportunidad, eficiencia y eficacia, propendiendo por el mejoramiento institucional en la prestación de los servicios.
- e) Cooperación y trabajo en equipo para mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos y aumentar la satisfacción del usuario.
- f) Mejoramiento permanente de la comunicación inter e intrainstitucional, como herramienta de gestión y elemento clave del servicio al ciudadano.
- g) Optimización de la información de atención al ciudadano, como herramienta de gestión institucional.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los lineamientos del Proceso de Atención al Ciudadano establecidos por la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y contratistas del ICBF, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de nuestra gestión y la razón de ser de la administración pública.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de lo establecido en la presente resolución constituye una falta al deber funcional, por lo que puede constituir falta disciplinaria.

ARTÍCULO 5o. PARÁMETROS DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013>

1. Dado que el ICBF presta un servicio público, no podrá suspenderse la atención a los ciudadanos en los horarios fijados ni decretarse vacaciones colectivas.
2. La atención en la Sede Nacional será las 24 horas del día, de domingo a domingo, a través del Centro de Contacto, de manera presencial y a través de la Línea Gratuita Nacional de Bienestar, para brindar información y orientación, recepcionar y direccionar situaciones urgentes.
3. La totalidad de los ciudadanos que acceden a los puntos de atención del ICBF deberán ser atendidos el mismo día y, en caso de requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud inicial, sin perjuicio de lo expuesto en el artículo [100](#) del Código de Infancia y Adolescencia. En el momento de asignar la cita, se indicará al ciudadano cuáles son los documentos requeridos, dejando claro que en caso de presentarse a la cita sin los mismos, esta se anulará, debiendo iniciar nuevamente el trámite.
4. Las citas con los profesionales de cada uno de los puntos de atención del ICBF pueden ser asignadas por cualquiera de los canales de comunicación dispuestos para tal fin. La asignación de citas estará bajo responsabilidad del profesional elegido para el registro de las peticiones en el proceso de atención al ciudadano.
5. Con el fin de respetar el derecho de turno de los ciudadanos, en los puntos de atención presencial del ICBF -Centros Zonales, Regionales, Seccionales y Sede Nacional-, se podrán entregar fichas o turnos de atención numerados según el orden de llegada. En ningún caso las fichas entregadas limitarán el número de ciudadanos atendidos diariamente.
6. La atención al ciudadano se efectuará dentro del horario establecido, sin discriminar si el peticionario cuenta o no con Historia de Atención en el ICBF.
7. Todos los servidores públicos y contratistas responsables de prestar el servicio de atención al ciudadano en el Instituto deben cumplir con el perfil definido por el ICBF para esta función en la presente resolución.
8. La totalidad de las peticiones formuladas por los ciudadanos a través de los diferentes mecanismos utilizados para tal fin deben ser registradas en las herramientas tecnológicas del Proceso de Atención al Ciudadano.
9. Las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y población víctima de desplazamiento forzoso recibirán atención prioritaria, siguiendo las directrices que para este efecto se emitan desde la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano.
10. La información, los trámites y los servicios del ICBF deben estar disponibles en medios electrónicos, para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir costos y tiempos de acceso.
11. El portal del ICBF, ubicado en www.icbf.gov.co, es un canal permanente, abierto para el uso y utilidad de los ciudadanos, con la posibilidad de que estos registren sus peticiones a través de

las opciones diseñadas para tal fin.

12. Las peticiones registradas a través del portal serán atendidas de acuerdo con su naturaleza, contenido, término y clasificación para cada tipo de petición establecido en el PAC, notificándose por este mismo medio al ciudadano el trámite que se dará a la petición y la gestión adelantada.

13. Todos los puntos de atención del ICBF deberán publicar en un lugar visible los horarios de atención y toda la información relacionada con los diferentes canales a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los programas y servicios o realizar cualquier tipo de petición ante el ICBF.

14. Todos los puntos de atención del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso para que los ciudadanos puedan dirigirle cualquier tipo de petición. La atención de las peticiones que se reciban por este medio se realizará de acuerdo con el protocolo y lineamiento establecido por la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 6o. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El horario de atención presencial será de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes en jornada continua.

PARÁGRAFO 1o. Los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores Zonales, de acuerdo con las necesidades del servicio en cada uno de los puntos de atención, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8 a. m. y después de las 5 p. m. y los días sábados, para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar.

PARÁGRAFO 2o. Los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores de los Centros Zonales establecerán turnos de disponibilidad para la atención de situaciones urgentes en horas de la noche y los fines de semana.



ARTÍCULO 7o. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores de los Centros Zonales, establecerán turnos de trabajo para los servidores públicos y contratistas observando las normas vigentes sobre la materia y garantizando un estricto control sobre los horarios y turnos establecidos.



ARTÍCULO 8o. PERFIL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ICBF. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El servidor público o contratista responsable de la atención al ciudadano en los puntos de atención del ICBF, según el nivel que corresponda, deberá contar con pleno conocimiento de los programas y proyectos de ICBF y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar - SNBF- y un excelente y completo manejo de equipos de cómputo. Adicionalmente, deberá contar con las siguientes competencias:

a) Orientación hacia las personas: Es la disposición de servir a los demás. Implica esforzarse para conocer, satisfacer las necesidades, resolver las inquietudes del ciudadano, a partir de interpretar y entender sus pensamientos, conducta, sentimientos y preocupaciones, se expresen o no verbalmente. Esta orientación se hace extensiva a la actitud de respeto con sus compañeros de trabajo independientemente del nivel ocupacional.

b) Identificación con la organización: Es la capacidad de actuar en función de los objetivos de la organización. Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades y prioridades de esta. Antepone los objetivos y prioridades de la organización a los propios.

c) Autocontrol: Es la capacidad de mantener el dominio emocional ante situaciones conflictivas o de rechazo. Así mismo, implica el resistir con vitalidad en condiciones constantes de presión.

d) Flexibilidad: Es la capacidad de adaptarse y trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender, respetar y valorar posturas distintas, puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y aceptando sin problemas los cambios de la propia organización de la administración o en las responsabilidades de su cargo.

e) Iniciativa: Es la disposición a actuar de forma proactiva anticipándose a las dificultades y abordando posibles soluciones para servir al ciudadano.

f) Interés por el conocimiento: Es la inquietud y la curiosidad de saber más sobre cosas, temas o personas. Implica ir más allá de realizar las preguntas de rutina o requeridas normalmente en el trabajo. Igualmente implica profundizar o conducir mediante la sutileza e inteligencia, para conseguir la información más exacta, resolver diferencias a través de preguntas, acudir al entorno en búsqueda de oportunidades o información que puedan ser útiles en el futuro.

g) Autoconfianza: Es el convencimiento de ser capaz de cumplir una tarea y escoger el enfoque adecuado para superar un problema o la misión encomendada. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

h) Compromiso: Asumir el Servicio al Ciudadano como un propósito común y un estilo de vida que comprometa a los servidores públicos y contratistas del ICBF a superar las expectativas de los ciudadanos que acuden a él.

i) Profesionalismo: Se entiende por profesional aquella persona que con un título universitario o técnico puede, a través de su desempeño laboral, brindar resultados óptimos, oportunos y eficaces.

j) Sensibilidad: Servidores públicos y contratistas que aunando las características anteriores sepan dar un servicio amigable y de calidad y coleccionar las evidencias para establecer las necesidades según pasos establecidos sobre el particular. Funcionarios que puedan identificar las tensiones y transformarlas adecuadamente y que hagan practicable los principios de equidad, particularmente en lo que se refiere a los asuntos de género.

k) Abordaje Diferencial: Servidores públicos que sepan conducir las situaciones de violencia que afecten a los niños, niñas y adolescentes de grupos diferenciales como los Indígenas, Rom, Afrodescendientes y Raizales, que acudan a solicitar los servicios del Centro de Atención al Ciudadano del ICBF.

PARÁGRAFO. Para que el perfil de los profesionales, servidores públicos y contratistas responsables de la atención en el ICBF mantenga su nivel continuo de eficiencia se hace indispensable que los mismos cuenten con un grupo de apoyo psicosocial que los asista y oriente en medio de los conflictos emocionales que les ocasionan los problemas que abordan de manera cotidiana.



ARTÍCULO 9o. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, emitirá los Lineamientos Técnicos para la prestación del Proceso de Atención al Ciudadano en el ICBF, los cuales serán de obligatorio cumplimiento en los diferentes niveles de atención del Instituto.

PARÁGRAFO 1o. Los Lineamientos Técnicos serán actualizados por el Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano de acuerdo con las necesidades del servicio y la normatividad que se expida sobre la materia, y harán parte integral de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2o. La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, junto con la Dirección Técnica y la Dirección de Planeación, definirá los estándares y protocolos de atención, los cuales se adelantarán de acuerdo con las necesidades del servicio.



ARTÍCULO 10. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En los puntos de atención al ciudadano se debe dar una atención prioritaria a estas personas siguiendo las directrices que para este efecto se den desde la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Centro Nacional de Atención al Ciudadano.

TITULO II.

PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO.

CAPITULO I.

DEFINICIÓN.



ARTÍCULO 11. PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Proceso de Atención al Ciudadano -PAC- es parte integral del servicio de atención al ciudadano y se entiende como un conjunto organizado de procedimientos y actividades que operan en el ICBF con el fin de resolver con eficacia y eficiencia las peticiones que son de su competencia, en cumplimiento de sus funciones, sirviendo de manera simultánea como medio permanente de cualificación de la atención, para lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad.

PARÁGRAFO. El Proceso de Atención al Ciudadano, en los niveles nacional, regional, seccional y zonal se operará a través de los procesos y procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

CAPITULO II.

PRINCIPIOS.



ARTÍCULO 12. PRINCIPIOS GENERALES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los principios generales que rigen el Proceso de Atención al

Ciudadano en el ICBF son: economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

a) Economía: se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

b) Celeridad: supresión de los trámites innecesarios, utilización de formularios para actuaciones en serie cuando su naturaleza lo haga posible y sin que ello releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

c) Eficacia: se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

d) Imparcialidad: Los servidores públicos y contratistas del ICBF actuarán teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igualdad de tratamiento, respetando el orden en que actúen ante ellos.

e) Publicidad: dar a conocer las decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley.

f) Contradicción: los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

g) Descentralización: la recepción, trámite y solución a las peticiones se realizarán en el nivel del ICBF que por competencia corresponda (Nacional, Regional/Seccional, Zonal),

h) Modernización: la constituye el grado de oportunidad en las repuestas y eficacia en las soluciones dadas a los ciudadanos, con criterios de economía, celeridad, coherencia y coordinación en el manejo del proceso, ajustado a las expectativas cambiantes del ciudadano y las formas de entrada a los servicios.

i) Accesibilidad: El Proceso facilitará la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de todas las personas en igualdad de condiciones.

j) Transparencia: El Proceso permitirá conocer la información, datos estadísticos y análisis cuanti-cualitativos sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, asuntos conciliables, asuntos no conciliables y asistencia y asesoría a la niñez y a la familia formuladas y tramitadas, que tengan que ver con los servicios del Bienestar Familiar, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del proceso.



ARTÍCULO 13. NIVELES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

<Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Proceso de Atención al Ciudadano debe operar en los tres niveles del ICBF: Nacional, Regional/Seccional y Zonal,

buscando la integración con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

CAPITULO III.

RESPONSABLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



ARTÍCULO 14. RESPONSABLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano será la instancia encargada de responder por el trámite y oportunidad de las respuestas a las peticiones recibidas en la Sede Nacional. Los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores Zonales designarán de manera clara a los servidores públicos o contratistas encargados de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano, según el nivel que corresponda, quienes serán responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano, desarrollando el proceso operativo definido en el Capítulo IV del Título II de la presente resolución y procesos y procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del ICBF.

El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano de la Sede Nacional, los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores de Centros Zonales, o quienes hagan sus veces en el nivel que corresponda, son los responsables de garantizar el funcionamiento del Proceso y la debida aplicación de los lineamientos técnicos vigentes que regulen su operatividad y procesos y procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del ICBF.

PARÁGRAFO 1o. Los servidores públicos y contratistas designados para la operación del Proceso de Atención al Ciudadano -PAC- deberán cumplir con el perfil establecido en el artículo [7o](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2o. Los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores Zonales deben garantizar la operatividad del Proceso de Atención al Ciudadano -PAC- según lo establecido en la presente resolución, independientemente de la responsabilidad que atañe al operador designado.



ARTÍCULO 15. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano tendrán las siguientes funciones:

1. Brindar como es debido la información y orientación al ciudadano sobre programas, servicios y misión del ICBF y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-.
2. Proyectar una imagen institucional positiva.
3. Atender a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico, escrito, virtual y buzón de peticiones.
4. Ser receptores de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - a) Organización,

- b) Misión.
- c) Funciones, procesos y procedimientos,
- d) Mecanismos de participación ciudadana,
- e) Contratos que celebre la entidad, según las normas vigentes.
- f) Estructura y funciones generales del Estado.
- g) Programas y servicios.
- h) Eventos y convocatorias.

5. Operar el Proceso de Atención al Ciudadano, según lo establecido en el Capítulo IV Título II de la presente resolución.

6. Coordinar, organizar, proponer, planear y ejecutar actividades tendientes a mejorar el servicio de atención al ciudadano en el ICBF.



ARTÍCULO 16. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Jefe de la Oficina de Comunicaciones de la Sede Nacional, los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores Zonales, según el nivel que corresponda y conforme al artículo [90](#) del Decreto 2232/95, deberán:

a) El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano de la Sede Nacional, a través del Coordinador del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, coordinará actividades con el Jefe de la Oficina de Control Interno y con el Director de Planeación para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. En las Regionales y Seccionales, los Directores coordinarán con el Grupo de Planeación y Sistemas.

b) Los Directores Regionales y Seccionales y los Coordinadores Zonales, o quienes hagan sus veces, coordinarán actividades con los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano para lograr eficiencia y eficacia en el Sistema.

c) El Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano de la Sede Nacional, presentará los informes periódicos de que tratan los artículos [49](#) y [54](#) de la Ley 190/95 al Jefe o Director de la entidad, con periodicidad mínima trimestral. Para tal efecto, los Coordinadores Zonales lo presentarán a los Directores Regionales y Seccionales, quienes a su vez lo consolidarán y remitirán al Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano de la Sede Nacional para evaluación, seguimiento y consolidación de la información, en la forma y términos establecidos por esa dependencia.

CAPITULO IV.

OPERACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



ARTÍCULO 17. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Proceso de Atención al Ciudadano se entiende como el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan en el ICBF, con el fin de ingresar, tramitar y

realizar seguimiento, control y evaluación de las peticiones recibidas.

PARÁGRAFO. Los procedimientos establecidos para la operación del Proceso de Atención al Ciudadano se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos del ICBF, son de obligatorio cumplimiento y deben surtirse en estricto orden.



ARTÍCULO 18. DEFINICIÓN DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La petición es la solicitud, presencial o escrita, que puede presentar toda persona, sin distingo alguno, ante el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento.

Cualquier persona natural o jurídica puede interponer una petición ante el ICBF. Estas peticiones podrán formularse por cualquiera de los canales de comunicación establecidos para tal fin y no necesariamente tendrán que invocar el derecho de petición,

PARÁGRAFO 1o. En el caso de peticiones que se realicen de manera presencial, los servidores públicos y contratistas a quienes les hayan sido asignadas las funciones de operación del Proceso de Atención al Ciudadano, en el nivel que corresponda, dejarán constancia en la herramienta tecnológica establecida para tal fin.

PARÁGRAFO 2o. Si quien presente una petición presencial afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberlo presentado, esta se expedirá en forma escrita.

CAPITULO V.

PROCEDIMIENTO DE INGRESO.



ARTÍCULO 19. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Se entiende por procedimiento de ingreso la recepción por parte del ICBF de las peticiones a través de los siguientes canales de comunicación:

a) Presencial: ante el Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano de la Sede Nacional y en los puntos de atención al ciudadano de las sedes Regionales y Seccionales o en los Centros Zonales del ICBF <sic>.

b) Escrito: en la oficina de radicación de correspondencia establecida en los diferentes niveles del ICBF para tal efecto. Las peticiones recibidas por fax se consideran escritas.

c) Telefónico: a través de la Línea Gratuita Nacional de Bienestar y de las líneas telefónicas de la Sede Nacional, Regionales, Seccionales y Centros Zonales.

d) Medios electrónicos: Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones al ICBF a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que llegare a implementarse para tal fin.

e) Buzón de Peticiones: Cualquier persona, podrá interponer peticiones a través de los buzones situados para tal fin en la Sede Nacional, Regionales, Seccionales y Centros Zonales.

PARÁGRAFO. La Línea Gratuita Nacional de Bienestar deberá contar con un sistema de mensajería de voz que funcionará inclusive en horas no hábiles.



ARTÍCULO 20. BUZÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la

Resolución 6707 de 2013> El Buzón debe ser instalado en la Sede Nacional, Regionales, Seccionales y Centros Zonales, en un lugar visible y de fácil acceso.



ARTÍCULO 21. APERTURA DEL BUZÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El Coordinador del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano en la Sede Nacional, los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano en las Regionales y Seccionales y los Coordinadores de los Centros Zonales harán la apertura del Buzón semanalmente, los días lunes en horas de la mañana, en presencia de otro servidor público que deberá rotarse cada vez que se abra el buzón.



ARTÍCULO 22. LEVANTAMIENTO DEL ACTA DE APERTURA DE BUZÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> De forma inmediata a la apertura del buzón, se levantará un acta donde conste el número de peticiones encontradas dentro del mismo, así como una relación de los asuntos planteados en cada una de ellas. El acta será suscrita por las personas presentes en el momento de la apertura del Buzón.

PARÁGRAFO. Todas las peticiones recibidas a través del Buzón serán ingresadas en la herramienta tecnológica dispuesta para el Proceso de Atención al Ciudadano en la forma que se indica en la presente resolución.



ARTÍCULO 23. INGRESO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los servidores públicos y contratistas responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano, en el nivel que corresponda, realizarán el ingreso de las peticiones mediante su registro en las herramientas tecnológicas dispuestas para tal fin.

PARÁGRAFO. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas consecutivamente en el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces y enviadas inmediatamente al Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano o a los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano en las Regionales, Seccionales y Centros Zonales.



ARTÍCULO 24. REGISTRO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano radicarán todas las peticiones en la herramienta tecnológica, de manera individual, asignándole un número consecutivo ascendente.



ARTÍCULO 25. CLASIFICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> De acuerdo con el contenido de las peticiones, para efectos del PAC, estas deben ser clasificadas de acuerdo con los siguientes tipos de petición:

a) Información y Orientación: cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y servicios que prestan el ICBF y el SNBF, horarios de atención, directorio de la entidad, información acerca de cualquiera de los trámites, etc. Dentro de esta categoría se incluyen las orientaciones relacionadas con derecho de familia o asuntos de asistencia y asesoría a la niñez y la familia que no generen un trámite.

Para efectos del Proceso de Atención al Ciudadano, también se clasifican como peticiones de información y orientación aquellas que sean elevadas en interés particular o general, las

consultas, las solicitudes de copias y de acceso a expedientes y las manifestaciones, respetando los tiempos de ley establecidos para dar respuesta a cada una de ellas.

b) Queja: cuando se pone en conocimiento de la entidad conductas irregulares de los servidores y ex servidores públicos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

c) Reclamo: cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, o cuando se dan a conocer conductas irregulares de contratistas en ejercicio de sus funciones.

d) Denuncia PRD (Proceso de Restablecimiento de Derechos): cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes o la inobservancia, vulneración o amenaza de alguno de los derechos que los protegen y que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional.

e) Denuncia VIF (Violencia Intrafamiliar): Para efectos del Proceso de Atención al Ciudadano en el ICBF, cuando se pone en su conocimiento cualquier situación de violencia intrafamiliar en la cual no se encuentren involucrados niños, niñas o adolescentes.

f) Sugerencia: propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

g) Proceso de Restablecimiento de Derechos - Asuntos Conciliables: se refiere a las intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario en situaciones susceptibles de conciliación entre las partes, definiendo acciones de mutuo acuerdo, en beneficio del ejercicio y garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes (numerales 8 y 9, artículo [82](#), Ley 1098 de 2006).

h) Proceso de Restablecimiento de Derechos - Asuntos No Conciliables: se refiere a las intervenciones realizadas por el Defensor de Familia y su equipo interdisciplinario mediante acciones integrales para el restablecimiento de derechos, en beneficio de niños, niñas y adolescentes que se ven afectados por situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de los mismos y que no son susceptibles de conciliación entre las partes.

i) Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia: es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos interdisciplinarios del Centro zonal, dirigido a brindar atención, orientación y apoyo en las áreas psicológica, nutricional, pedagógica y social a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad y contribuyendo a restablecer y garantizar el ejercicio de sus derechos.

j) Solicitud de cupo: en esta categoría se incluyen las peticiones relacionadas con solicitudes de cupo para la vinculación de niños, niñas, adolescentes, familias o adultos mayores en cualquiera de las modalidades de atención definidas por el ICBF para asistencia a la niñez y apoyo a la familia para posibilitar el ejercicio de los derechos. (Proyecto 131)

k) Proceso de Responsabilidad Penal para Adolescentes: todas las peticiones relacionadas con el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (Libro II, Ley [1098](#) de 2006).

PARÁGRAFO. Para efectos de seguimiento y control estricto de los términos establecidos para las modalidades de derecho de petición, las peticiones escritas que presentan los ciudadanos ante

el ICBF.



ARTÍCULO 26. ANÓNIMOS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que los respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública.

Igualmente serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo [81](#) de la Ley 962 de 2005.

CAPITULO VI.

PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE.



ARTÍCULO 27. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El procedimiento de trámite comprende el traslado del asunto a la persona, dependencia o entidad competente, la realización de acciones urgentes a que haya lugar, la comunicación inicial al peticionario y la respuesta a la petición por parte del servidor público o contratista competente para resolverla.



ARTÍCULO 28. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Es competencia del Coordinador del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano y de los servidores públicos y contratistas responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano, en los niveles Regional, Seccional y Zonal ordenar las peticiones recibidas según su naturaleza, importancia y competencia para determinar el trámite pertinente, según el asunto de que se trate.



ARTÍCULO 29. TRASLADO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Se entiende por traslado el envío de las peticiones recibidas, remitiéndolas en medio físico o electrónico a la persona, dependencia o entidad competente de atender la petición, con el objeto de que la conozca y le dé el tratamiento que corresponda según el criterio de gravedad de la situación presentada, el cual será determinado por los servidores públicos y contratistas responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano.

El término para el traslado será de un (1) día hábil contado desde la fecha de recepción de la petición.

PARÁGRAFO 1o. La gravedad de la situación está determinada por el nivel de riesgo en el que se encuentren los niños, niñas y adolescentes por vulneración, amenaza o inobservancia de sus derechos y será definida al momento de recepción de la petición.

PARÁGRAFO 2o. El traslado de la petición debe quedar registrado en las herramientas tecnológicas del Proceso de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 30. ACCIÓN URGENTE. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Es la comunicación preferente, pronta y oportuna por vía telefónica, fax o electrónica, al nivel de competencia responsable, para que se ocupe del asunto que lo necesite en forma inmediata.



ARTÍCULO 31. COMUNICACIÓN INICIAL AL PETICIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Es la comunicación al interesado indicando la dependencia a la que se trasladó la petición por ser de su competencia, de la cual el ciudadano obtendrá la respuesta y procedimiento correspondientes, de conformidad con los términos de ley establecidos para cada tipo de petición. Esta comunicación debe surtirse en todos los casos, informando al peticionario el número de radicación con el cual será atendida su petición.

La comunicación inicial podrá surtirse por el mismo medio por el que se recibe la petición en el ICBF, dejando constancia de ello en el registro correspondiente.

PARÁGRAFO. La comunicación inicial al peticionario y la verificación inicial de derechos no son consideradas como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo que no dan lugar al cierre de las mismas en el Proceso de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 32. REGISTRO DEL TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El trámite que se dé a las peticiones debe ser registrado en las herramientas tecnológicas del Proceso de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 33. RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Se entiende por respuesta el reporte del conjunto de acciones que emprende la dependencia del ICBF competente para resolver con oportunidad, eficiencia y eficacia las peticiones.

PARÁGRAFO 1o. La respuesta al peticionario debe ser informada al responsable de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano del nivel que haya remitido la petición por medio del reporte de actuaciones, físico o electrónico, para el respectivo seguimiento, control y evaluación.

PARÁGRAFO 2o. La respuesta a las peticiones anónimas deberá ser notificada mediante documento que se asemeja al edicto, y debe fijarse en un lugar visible de la secretaría del punto de atención del ICBF del nivel que corresponda- se puede utilizar el reporte de actuaciones o direccionamiento dado a la petición. Se fijará por un término de diez (10) días hábiles, dejando constancia secretarial de la fecha de fijación y desfijación del mismo (por analogía, artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo).

CAPITULO VII.

ATENCIÓN DE DENUNCIAS.



ARTÍCULO 34. TRASLADO DE LAS DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El traslado de las denuncias al nivel de atención competente deberá realizarse a la mayor brevedad posible, una vez conocidos los hechos por parte del ICBF.

Cuando la gravedad de la situación lo amerite, el traslado deberá surtirse de manera inmediata, de acuerdo con lo establecido en el artículo [31](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Cualquiera que sea el medio utilizado para el traslado de la denuncia, el nivel competente para atenderla se dará por enterado al momento de recibir la comunicación.



ARTÍCULO 35. CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El nivel competente para atender la denuncia deberá constatar su veracidad, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al conocimiento de ella.

PARÁGRAFO 1o. La tardanza, demora o aplazamiento de las acciones para la constatación de las denuncias debe estar debidamente justificada y documentada y reportada a los responsables de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano del nivel que recibió la denuncia, para efectos de seguimiento.

PARÁGRAFO 2o. En los casos que la gravedad de la situación descrita en la denuncia lo amerite, de acuerdo con el párrafo 1o del artículo [29](#) de la presente resolución, la constatación deberá realizarse dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento de aquella.



ARTÍCULO 36. RESPONSABLES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los responsables de garantizar el funcionamiento del Proceso de Atención al Ciudadano, según lo establecido en el artículo [14](#) de la presente resolución, deberán garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en ella para la constatación de las denuncias.



ARTÍCULO 37. RESPUESTA A LAS DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El término para informar al denunciante sobre las actuaciones adelantadas frente a la denuncia será de diez (10) días hábiles contados desde su conocimiento de la misma por parte del ICBF, por asimilarse a un derecho de petición de información (artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo).

PARÁGRAFO. La respuesta a las denuncias anónimas se surtirá según lo establecido en el párrafo 2o del artículo [33](#) de la presente resolución.

CAPITULO VIII.

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN.



ARTÍCULO 38. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Proceso de Atención al Ciudadano, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.



ARTÍCULO 39. INGRESO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Las peticiones presenciales, telefónicas, escritas, virtuales y por buzón serán recibidas por el responsable del Proceso de Atención al Ciudadano en cada nivel. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas consecutivamente en la oficina de correspondencia que se tenga en el nivel correspondiente, enviándolas inmediatamente al Centro Nacional de Atención al Ciudadano o al responsable de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano en las Regionales y Seccionales y en Centros Zonales.

El servidor público responsable del Proceso de Atención al Ciudadano en el nivel que corresponda realizará el ingreso de las peticiones al PAC mediante el registro y efectuará el trámite y seguimiento de los procesos de respuesta al ciudadano.



ARTÍCULO 40. REPORTE DE ACTUACIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En todos los casos deberá existir un reporte de las actuaciones adelantadas por los servidores públicos y contratistas responsables de resolver efectivamente las peticiones.

PARÁGRAFO 1o. El reporte de actuaciones debe elaborarse en el formato establecido para tal fin en la herramienta tecnológica disponible, según los recursos de cada punto de atención. En los casos en los que el reporte sea diligenciado a mano, se requiere que la letra sea clara y legible.

PARÁGRAFO 2o. En los casos en los que el reporte de actuaciones se realice en medio físico y no cuente con la firma de su responsable, se presumirá que aún no existe respuesta a la petición. Por lo tanto, la petición seguirá abierta y, para efectos del Proceso de Atención al Ciudadano, continuarán avanzando los términos de ley.



ARTÍCULO 41. ACTUALIZACIÓN Y REPORTE DE ACTUACIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Cuando se responda al ciudadano o se le requiera alguna información, la dependencia competente para resolver la petición enviará copia de esa respuesta o solicitud a los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano del nivel que inicialmente reciban la petición.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 5 de julio de 2020

