

ARTÍCULO 42. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS REGISTROS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano en los niveles Nacional, Regional, Seccional y Zonal, de acuerdo con la naturaleza de la petición, verificarán que se resuelva dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros de los servicios prestados por el Instituto.

Cuando se surta la solución y respuesta a la petición, esta se anotará en el registro y se dará por cerrado el caso. Cuando se produzca alguna información que no dé solución definitiva al asunto, igualmente se anotará en el registro como observación.



ARTÍCULO 43. CIERRE DE LAS PETICIONES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Para efectos del Proceso de Atención al Ciudadano, las peticiones se considerarán cerradas con el reporte de la primera actuación por parte de los servidores públicos o contratistas responsables de resolverlas efectivamente, siempre y cuando esta responda de fondo a la petición o indique el inicio de una actuación administrativa por el ICBF, sin perjuicio de las actuaciones que deba adelantar posteriormente la entidad.

PARÁGRAFO 1o. Para efectos del Proceso de Atención al Ciudadano, las peticiones relacionadas con procesos de restablecimiento de derechos por asuntos conciliables o no conciliables se considerarán cerradas con el resultado de la primera cita con el Defensor de Familia del punto de atención competente. La verificación inicial del estado de cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes no genera, en ningún caso, el cierre de la petición.

PARÁGRAFO 2o. Las quejas que son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, de acuerdo con lo dispuesto en el Título III Capítulo IV de la presente resolución, se considerarán cerradas en el Proceso de Atención al Ciudadano en el momento en que son remitidas a esta dependencia, dejando constancia de la fecha y del número de radicado de correspondencia con el que se realizó la remisión.

PARÁGRAFO 3o. Las denuncias se considerarán cerradas en el Proceso de Atención al Ciudadano con el reporte de la constatación que realizan los servidores públicos y contratistas del ICBF de la situación descrita en la denuncia, sin perjuicio de las acciones que deba adelantar el ICBF para el restablecimiento efectivo de los derechos vulnerados. Las denuncias de violencia intrafamiliar se considerarán cerradas con su traslado a la Comisaría de Familia competente de atenderla, dejando constancia del número de radicado con el que se realizó la remisión.



ARTÍCULO 44. ARCHIVO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano, en los diferentes niveles de atención, guardarán copia de todas las peticiones recibidas, en medio físico o electrónico, de conformidad con las normas nacionales e institucionales vigentes sobre archivo.



ARTÍCULO 45. CONTROL Y EVALUACIÓN INTEGRAL AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La evaluación integral consiste en la observación, análisis y valoración del comportamiento del Proceso de Atención al Ciudadano -PAC-, teniendo en cuenta el proceso operativo y sus diferentes procedimientos. Cada nivel de atención deberá desarrollar actividades de control y evaluación integral y realizar informes estadísticos y análisis cuantitativos y

cualitativos, de acuerdo con los indicadores establecidos por el ECBF, los cuales servirán como herramienta para la toma de decisiones gerenciales.



ARTÍCULO 46. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Anualmente se realizará la medición de la satisfacción de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción que será aplicada en los puntos de atención del ICBF. Los resultados de esta encuesta deben ser tabulados en el nivel que corresponda e incluidos en el informe cualitativo del Proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos que sobre el tema emita la Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano.

PARÁGRAFO. La Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, a través del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano y en coordinación con la Dirección de Planeación, elaborará el informe consolidado nacional, el cual será dado a conocer en todos los niveles de atención del ICBF.

TITULO III.

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES.

CAPITULO I.

COMPETENCIA, CLASES Y TÉRMINOS.



ARTÍCULO 47. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El reglamento interno para el trámite del derecho de petición, establecido en la presente Resolución, se aplica para la atención de todas las peticiones, sin que sea necesario que se haga una mención explícita del artículo [23](#) de la Constitución Política.



ARTÍCULO 48. COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El ICBF, como ente rector del SNBF, atenderá las peticiones relacionadas con los asuntos que por naturaleza son del normal desempeño de sus actividades, de acuerdo con las disposiciones del artículo [23](#) de la Constitución Política y el artículo [50](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 49. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En aras de dar respuesta integral, las peticiones deberán incluir los siguientes aspectos:

a) La designación de la autoridad a quien se dirige la petición.

b) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado (si es el caso), documento de identidad, dirección y teléfono. Las peticiones anónimas serán tramitadas de conformidad con el artículo [26](#) de la presente resolución.

c) El objeto de la petición.

d) Las razones en las que se apoya.

e) La relación de documentos que se acompañan.

f) La firma del peticionario.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá aportar el respectivo poder, en los términos establecidos por el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO 2o. Los servidores públicos y contratistas del ICBF no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que el Instituto tenga en su poder o si tiene facultad legal para acceder a ellos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [13](#) del Decreto 2150 de 1995.



ARTÍCULO 50. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Teniendo en cuenta el tipo de petición, estas deben ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

a) Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, si la petición es en interés general o particular (artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo).

b) Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, si la petición es de información o de copia de documentos (artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo).

c) Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo, si la petición es de consulta (artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo).

d) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recibo, si la petición es de acceso a expedientes (artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo).

e) La respuesta a los reclamos debe surtirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, por asimilarse a un derecho de petición de interés particular (artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo).

f) La respuesta a las quejas que no son remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario debe surtirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, por asimilarse a un derecho de petición de interés particular (artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo).

g) Para la resolución de las quejas remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario no existe un término legalmente establecido porque esta modalidad de petición debe someterse a un procedimiento disciplinario, pero dicha dependencia debe informar al peticionario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, el número de radicación interna para la petición y las actuaciones desplegadas, con el fin de recolectar información para que a través del grupo de quejas se pueda llegar a una decisión. Aquellas interpuestas de manera anónima no requieren notificación por parte de la Oficina de Control interno Disciplinario.

h) La constatación de las denuncias debe realizarse a la mayor brevedad posible, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al conocimiento de las mismas, informando al denunciante el resultado de la constatación dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la denuncia y de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VII del Título II de la presente resolución (artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo).

i) El término para remitir las denuncias de violencia intrafamiliar a la autoridad competente y dar por cerrada la petición en Proceso de Atención al Ciudadano es de un (1) día hábil siguiente a su

recibo.

j) La cita para audiencia de conciliación, cuando se trata de asuntos conciliables, debe surtirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo [100](#) de la Ley 1098 de 2006.

k) La respuesta a los asuntos no conciliables debe surtirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

l) Las peticiones elevadas por población víctima de desplazamiento forzado deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

m) La expedición de certificaciones que se establecen en el artículo [64](#) de la presente resolución se realizarán en un término no mayor a tres (3) días hábiles.

PARÁGRAFO 1o. Los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones comienzan a correr a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición en el ICBF.

PARÁGRAFO 2o. Cuando no sea posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, se le deben informar las razones que impiden emitir una respuesta y fijar una nueva fecha para contestar, que no puede ser superior a treinta (30) días calendario.



ARTÍCULO 51. REITERACIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Cuando una misma persona presenta una petición sobre un asunto que ya le ha sido resuelto, esta se anotará como una observación al registro inicial y se informará al peticionario lo pertinente por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano. Cuando el mismo ciudadano presenta una petición diferente de la inicial, esta será ingresada y tramitada como un asunto nuevo.

PARÁGRAFO 1o. El derecho de petición no resulta vulnerado cuando se omite reiterar una respuesta dada al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez que se haya respondido, se deba repetir indefinidamente la respuesta frente a nuevas solicitudes, cuando son fundamentadas en los mismos hechos y circunstancias de la inicial ya satisfecha. En peticiones futuras de igual objeto es admisible abstenerse de dar respuesta. (Sentencia número T-414/95 y T-610/95).

PARÁGRAFO 2o. Si una misma persona formula varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes dependencias del ICBF, se atenderá el trámite en una sola de ellas previa concertación de las dependencias involucradas.



ARTÍCULO 52. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta.

PARÁGRAFO 1o. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los servidores públicos y contratistas decidan. Desde el momento en que el peticionario allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán

otra vez a correr los términos, pero en adelante las autoridades no podrán pedir más documentos y decidirán con base en aquello de que dispongan.



ARTÍCULO 53. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El petionario deberá aportar lo requerido en un plazo no superior a dos meses; de lo contrario, se archivará la solicitud, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición. El archivo de la petición debe ser informado a los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano en el nivel que corresponda, para efectos de cierre de la misma en el Sistema.



ARTÍCULO 54. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Cuando el ICBF requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederá a solicitar a la respectiva entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al petionario.

CAPITULO II.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 55. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La información relacionada con el funcionamiento del ICBF, las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el Organigrama de la Entidad y en general su misión institucional podrán ser consultadas a través de los servidores públicos y contratistas responsables del Proceso de Atención al Ciudadano en los niveles Nacional, Regional, Seccional y Zonal.



ARTÍCULO 56. VISIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL ICBF. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En las áreas de acceso al público de la Sede Nacional, Regionales, Seccionales y Centros Zonales, existirá en forma gráfica y de fácil entendimiento información sobre:

- a) Las normas que dan origen al ICBF y definen sus funciones o naturaleza y estructura.
- b) Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones.
- c) Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos y los organigramas y manuales de funciones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos.



ARTÍCULO 57. INFORMACIÓN PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Todos los documentos que en desarrollo de actividad administrativa posea o produzca el ICBF, son de carácter público y deberá expedirse copia de ellos al particular que los solicite, a su costa de él.

Sólo se podrá negar información sobre documentos cuando estos tengan, por mandato constitucional o legal, el carácter de reservados.



ARTÍCULO 58. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> El ICBF sólo podrá negar la consulta de los documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante decisión debidamente motivada que señale su carácter de reservado e indicando las disposiciones legales pertinentes. Dicha decisión deberá notificarse al peticionario y al Ministerio Público.

Para resolver tales peticiones, el ICBF contará con un término máximo de diez (10) días hábiles. Si vencido este término el ICBF no ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

PARÁGRAFO. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante, se deberá instruir a estas para asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen los documentos, para lo cual deberá acreditar dicha calidad.



ARTÍCULO 59. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En el caso previsto en el artículo anterior, y atendiendo lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, si el peticionario insiste en su solicitud, corresponde al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si acepta o rechaza la petición formulada o si la acepta parcialmente. Para tal fin, el ICBF remitirá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo copia de la información objeto de insistencia.



ARTÍCULO 60. RESERVA DE DOCUMENTOS Y ACTUACIONES EN PROCESO DE ADOPCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Todos los documentos y actuaciones administrativas o jurisdiccionales propios del proceso de adopción serán reservados por el término de veinte (20) años. De ellos sólo se podrá expedir copia por

solicitud que los adoptantes hicieren directamente, a través de su apoderado o del Defensor de Familia o del adoptivo que hubiere llegado a la mayoría de edad; o a la Procuraduría General de la Nación, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a través de su Oficina de Control interno Disciplinario, la Fiscalía General de la Nación y el Consejo Superior de la Judicatura a través de su Sala Jurisdiccional Disciplinaria, para efectos de las investigaciones penales y disciplinarias a que hubiere lugar.

Cuando se presenten graves motivos que justifiquen el levantamiento de la reserva, se acudirá al trámite contemplado en el parágrafo 1o del artículo [75](#) de la Ley 1098 de 2006.



ARTÍCULO 61. INFORMACIÓN PERSONAL. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> En lo referente a información personal, de acuerdo con el mandato del artículo [15](#) de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre; el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos en los términos previstos en la presente resolución.



ARTÍCULO 62. SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE AUTORIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS Y LA EXPEDICIÓN DE COPIAS Y FOTOCOPIAS AUTENTICADAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> De conformidad con el mandato del artículo [15](#) de la Ley 57 de 1985, corresponde al Jefe de la dependencia donde reposen los documentos expedir copia o fotocopia autenticada, si el interesado así lo desea.

ARTÍCULO 63. PAGO DE COPIAS O FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> De acuerdo con lo establecido por la Ley [57](#) de 1985, para la expedición de copias es necesario efectuar su pago previamente, lo cual se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito según sea el caso, informando el número de la cuenta bancaria del ICBF en que debe realizar la consignación, de conformidad con las tarifas señaladas en la Resolución 985 del 19 de mayo de 1994, o aquella que la modifique, sustituya o adicione. El peticionario entregará copia del recibo ante la dependencia que le atendió y esta a su vez remitirá dicha copia al área financiera para su respectivo registro contable.

PARÁGRAFO 1o. Del pago de fotocopias se exceptúa a la Población Desplazada. La acreditación de esta calidad está establecida en el artículo [69](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2o. Si en la respectiva oficina no se pudieren reproducir los documentos o el ciudadano optare por reproducirlos en otro lugar, el Jefe de aquella indicará el sitio donde un empleado de la oficina sacará las copias a que hubiere lugar. En todo caso, los gastos serán cubiertos en su totalidad por el peticionario.

ARTÍCULO 64. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Corresponde al Secretario General, Directores Regionales y Seccionales y Jefes de las dependencias respectivas expedir certificaciones relativas a los asuntos que les están confiados por razón de su empleo y en virtud de las disposiciones legales vigentes. Estas certificaciones se expedirán conforme se establece en el artículo [50](#) literal m) de la presente resolución.

CAPITULO III.

FORMULACIÓN DE CONSULTAS.

ARTÍCULO 65. DEFINICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Se entiende por consulta la petición que se dirige a las autoridades para obtener un parecer, dictamen o consejo de la administración en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

La consulta tiene por finalidad la obtención de un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico. Los conceptos no obligan a la administración y los particulares se encuentran en libertad de aceptarlos o no. No son actos administrativos, en la medida en que no adoptan decisiones, ni están llamados a producir efectos jurídicos, salvo que la administración con posterioridad los convierta en obligatorios.

El ICBF resolverá consultas escritas o verbales relacionadas con las funciones de la entidad a través de los Jefes de las dependencias que correspondan según el tema.

PARÁGRAFO. El grupo jurídico es el encargado de asesorar y asistir a la Dirección Regional y demás dependencias en los asuntos de carácter jurídico que se requieran para la gestión del ICBF. En la Sede Nacional se deberán canalizar a través de los superiores jerárquicos: Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina.



ARTÍCULO 66. TRÁMITE Y PLAZO PARA ATENDER LAS CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Las consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en el término establecido en el artículo [50](#) literal c).

CAPITULO IV.

QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 67. TRÁMITE DE LAS QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Las quejas recibidas se tramitarán de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Cuando se trate de hechos que no afecten sustancialmente los deberes funcionales y que contraríen en menor grado el orden administrativo, se enviará la queja al Jefe inmediato de la dependencia a la cual pertenezca el servidor público, sin enviar copia a ninguna otra dependencia ni al servidor público implicado en la queja. Tan pronto como se conozca el hecho por parte del Jefe inmediato, este debe tomar las medidas correctivas necesarias, de conformidad con artículo [51](#) de la Ley 734 de 2002, y hacer un llamado de atención verbal, sin formalismo alguno, el cual no afectará la hoja de vida del servidor público ni constará por escrito.

b) En los demás casos las quejas deberán ser remitidas, a más tardar, el día hábil siguiente a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Sede Nacional, sin enviar copia a otras dependencias, con el fin de evitar posibles interferencias y que se vulnere el debido proceso en el transcurso de la respectiva investigación.

c) Cuando se trate de quejas por asuntos relacionados con presunto acoso laboral, se seguirá el trámite establecido en la Resolución 921 de 2006 o aquella que la modifique, sustituya o adicione, dando cumplimiento a la Ley 1010 de 2006.

PARÁGRAFO. Los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano, en los niveles regional, seccional y zonal, remitirán la queja al Jefe inmediato del implicado en la queja o a la Oficina de Control Interno Disciplinario, sin necesidad de contar con el visto bueno del Director Regional, Seccional o del Coordinador Zonal.

PARÁGRAFO 2o. La Oficina de Control Interno Disciplinario se encargará de la investigación de la conducta irregular de los servidores y ex servidores públicos del ICBF, pero no dará solución al trámite que esté en curso en alguno de los puntos de atención y en el cual es parte el ciudadano que ha interpuesto la queja; cuando es anónima, igualmente no se decidirá de fondo dentro del trámite del cual se está poniendo en conocimiento la situación irregular.



ARTÍCULO 68. RECLAMOS POR MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR FAMILIAR. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los reclamos por mal funcionamiento en los servicios del Instituto Colombiano de

Bienestar Familiar serán remitidos por los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano a la persona o dependencia competente para resolverlos.

CAPITULO V.

PETICIONES ELEVADAS POR LA POBLACIÓN VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO FORZOSO.



ARTÍCULO 69. TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Las peticiones elevadas por la población desplazada serán recibidas y radicadas en la Sede Nacional por el Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, y en las Regionales, Seccionales y Centros Zonales por los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano, quienes las remitirán a la dependencia competente, para dar respuesta a la petición en el nivel que corresponda.

PARÁGRAFO. Para la recepción de peticiones de población desplazada, es suficiente con que el peticionario manifieste encontrarse en situación de desplazamiento forzoso, con base en el principio de buena fe (artículo [83](#) de la Constitución Política de Colombia), sin perjuicio de la acreditación de la condición que debe surtir para acceder a las modalidades de atención prioritarias establecidas por el ICBF para la atención de esta población.



ARTÍCULO 70. TRASLADO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Cuando la petición sea escrita, será recibida y radicada en la Sede Nacional por el Grupo de Gestión Documental y en las Regionales y Seccionales por las oficinas de correspondencia o quien haga sus veces, y deberá remitirse el mismo día al Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, y en las Regionales, Seccionales y Centros Zonales al responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, para iniciar el trámite pertinente.



ARTÍCULO 71. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Las peticiones elevadas por la población desplazada se resolverán y contestarán de acuerdo a lo establecido en el artículo [50](#) en su literal l), de la presente resolución.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo señalado en el presente artículo, se deberá informar así al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta en un término no mayor al inicial.

Si la petición se refiere a una queja por un asunto relacionado con el literal b) del artículo [67](#) de la presente resolución, se dará traslado por parte del servidor público o contratista que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Sede Nacional para que se adelante el trámite pertinente.



ARTÍCULO 72. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Cuando de la petición resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

TITULO IV.

COMITE INTERNO ANTITRAMITES, ATENCION EFECTIVA AL CIUDADANO Y GOBIERNO EN LINEA.



ARTÍCULO 73. OBJETO. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3264 de 2009:

ARTÍCULO 73. El ICBF contará con el Comité Interno Antitrámites, Atención efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea, cuyo principal objetivo será velar por el cumplimiento de los criterios y lineamientos establecidos para la prestación del servicio al ciudadano en los niveles nacional, regional, seccional y zonal y garantizar la implementación del proceso de racionalización de trámites al interior de la entidad.



ARTÍCULO 74. FUNCIONES. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3264 de 2009:

ARTÍCULO 74. Serán funciones del Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea las siguientes:

1. Definir y velar por el cumplimiento de la política de atención al ciudadano para el ICBF; con el fin de lograr que la prestación de ese servicio sea integral, homogénea y estandarizada.
2. Estandarizar los procesos de atención al ciudadano en los niveles nacional, regional, seccional y zonal.
3. Proponer los procesos y procedimientos que se deben seguir para dar respuesta a los ciudadanos de manera oportuna, humana y eficiente, cumpliendo con los postulados del artículo [11](#) de la Ley 1098 de 2006.
4. Definir las líneas de acción prioritarias para la atención al ciudadano que se desarrollarán en cada vigencia, en concordancia con las políticas, planes y programas establecidos por el Comité.
5. Velar porque los mecanismos de evaluación, seguimiento y control de las acciones

específicas del proceso de atención al ciudadano garanticen la oportunidad y calidad del servicio.

6. Identificar, priorizar y apoyar las iniciativas en materia de servicio al ciudadano propuestas por las Regionales, Seccionales y Centros Zonales, teniendo en cuenta los análisis y estudios presentados por las mismas.

7. Aprobar mediante acto administrativo el plan de acción de racionalización de trámites de la entidad y liderar la implementación del mismo, teniendo en cuenta las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-.

8. Aprobar la información que el ICBF reporte en el Sistema único de Información de Trámites (SUIT), como módulo que permite a la ciudadanía consultar la información de los trámites de la administración pública, a través del Portal del Estado Colombiano (PEC).

9. Liderar, planear e impulsar la estrategia de Gobierno en Línea en la entidad.

10. Liderar, bajo los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, la elaboración del diagnóstico y seguimiento al plan de acción de Gobierno en Línea en la entidad.

11. Identificar las barreras normativas para la provisión de trámites y servicios en línea y propender por levantar dichos obstáculos, de manera que puedan ser prestados por medios electrónicos.

12. Definir los lineamientos para la implementación efectiva de políticas y estándares asociados, como la actualización del sitio web, política de uso aceptable de los servicios de red y de Internet, política de servicio por medios electrónicos, política de privacidad y condiciones de uso y política de seguridad del sitio web, entre otros.

13. Definir e implementar el esquema de vinculación de la entidad a la Intranet Gubernamental y cada uno de sus componentes.

14. Definir y generar incentivos y estímulos para el uso de los servicios de Gobierno en Línea por parte de los ciudadanos, las empresas y la entidad misma.

15. Garantizar la participación de funcionarios de la entidad en procesos de generación de capacidades (sensibilización, capacitación y formación) que se desarrollen bajo el liderazgo de la institución responsable de coordinar la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.



ARTÍCULO 75. CONFORMACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3264 de 2009:

ARTÍCULO 75. El Comité Interno Antitrámites, Atención Efectiva al Ciudadano y Gobierno en Línea estará conformado por los siguientes servidores públicos:

1. Secretario General, quien será el Líder del Comité.
2. Director de Planeación.
3. Subdirector de Mejoramiento Organizacional.
4. Jefe Oficina de Control Interno, quien será el responsable de realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento del plan de acción de racionalización de trámites.
5. Jefe Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano, quien ejercerá la Secretaría Técnica.
6. Subdirector de Sistemas de Información, quien será el coordinador SUI y del proceso de racionalización de trámites al interior de la entidad.
7. Coordinador del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, quien será el responsable de la administración de los contenidos que la entidad reporte al PEC.

PARÁGRAFO. El Jefe de la Oficina Jurídica será invitado permanente del Comité.



ARTÍCULO 76. RESPONSABILIDADES ESPECIALES. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3264 de 2009:

ARTÍCULO 76. El Subdirector de Sistemas de Información, como responsable del reporte al SUI, y el Coordinador del Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, como responsable del PEC, tendrán como funciones específicas:

1. Subdirección de Sistemas de Información, como responsable del reporte SUI:
 - a) Actualizar e ingresar la información contenida en las hojas de vida de los trámites en el SUI cuando haya cambios en los costos, lugares, etc. o cuando estos sean racionalizados.
 - b) Desarrollo del conocimiento y destreza en el manejo del módulo de administración de trámites de la entidad en el SUI.
2. Grupo Centro Nacional de Atención al Ciudadano, como responsable del reporte al PEC:
 - a) Actualización de los datos de la entidad en cuanto a nombre, representante legal, dirección, teléfono, naturaleza jurídica, sigla/abreviatura, sitio web URL, clasificación orgánica, nivel

sector, sedes, líneas de atención al ciudadano, otros sitios web, puntos de atención y clasificación temática de los contenidos.



ARTÍCULO 77. SESIONES. <Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 8 de la Resolución 2166 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.729 de 3 de junio de 2010.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3264 de 2009:

ARTÍCULO 77. El Comité Interno Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano -CIAA- sesionará ordinariamente cada tres meses y extraordinariamente cuando las necesidades así lo requieran; previa convocatoria de la Secretaría General.

PARÁGRAFO. A las sesiones del Comité podrán asistir personas ajenas a él, en calidad de invitados, cuando así se considere pertinente.

TITULO V.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 78. DESATENCIÓN DEL REGLAMENTO. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La falta de atención o incumplimiento de lo establecido en la presente resolución, así como la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán causal de mala conducta para el servidor público o contratista y dará lugar a las sanciones correspondientes (artículo [70](#) del Código Contencioso Administrativo).



ARTÍCULO 79. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> Los trámites y aspectos no contemplados por esta resolución se surtirán de acuerdo con las normas pertinentes del Código Contencioso Administrativo, las de la Ley [1098](#) de 2006 y las normas especiales que reglamentan las actuaciones del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.



ARTÍCULO 80. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [79](#) de la Resolución 6707 de 2013> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones 410 del 28 de febrero de 2006 y 2444 del 6 de octubre de 2006 y demás normas que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase

Dada en Bogotá, D. C., a 12 de agosto de 2009.

La Directora General,

ELVIRA FORERO HERNÁNDEZ.



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

