

RESOLUCIÓN 3962 DE 2016

(Mayo 6)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

<Guía no incorporada>

Por la cual se deroga la Resolución [6707](#) de 2013 y se adopta la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

LA SUBDIRECTORA GENERAL ENCARGADA DE LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS- ICBF.-

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las conferidas en las Leyes 7 de 1979 y 75 de 1968, el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998, y la Resolución No 0861 del 11 de abril 2016 del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su artículo [32](#), establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que el servicio al ciudadano pertenece al esquema de gerencia del servicio, entendiendo al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como una empresa de servicio social que trabaja por el pleno desarrollo de la primera infancia, niñez, adolescencia y el bienestar de las familias. También se concibe como herramienta, tanto de control como de gestión, que permite cualificar el servicio a los ciudadanos, atender adecuadamente sus inquietudes y solicitudes, y convertir la información en un instrumento esencial para la toma de decisiones.

Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política consagran a favor de las personas el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y de obtener pronta resolución, estableciendo que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la ley.

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como Entidad que forma parte de la Administración Nacional, y en virtud del artículo [23](#) de la Constitución Política, brinda espacios esenciales para la participación ciudadana en el desarrollo de sus programas y servicios de atención, teniendo en cuenta que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta.

Que en armonía con la anterior norma constitucional y de conformidad con el numeral 1 del artículo [50](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones, mediante cualquier medio

tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar mediante la Resolución No. [6707](#) de 2013, actualizó el Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamamos, Denuncias y Sugerencias, estableciendo lineamientos encaminados al mejoramiento del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, al interior de la entidad.

Que por su parte el Decreto Ley [19](#) de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, dicta 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 ley [1712](#) de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, derecho a través del cual toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados, la cual solo podrá ser negada en casos excepcionales.

Que la Ley [1437](#) de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Título II de la Parte Primera, artículos [13](#) a [33](#), reguló el derecho de petición.

Que mediante sentencia C-[818](#) de 2011, la Corte Constitucional, declaró la inexecutable del aparte normativo establecido en la Ley [1437](#) de 2011, sobre derecho de petición, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria correspondiente.

Que con ocasión a lo anterior, se promulgó la Ley [1755](#) del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho fundamental de Petición y se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos [13](#) a [33](#), de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que teniendo en cuenta los últimos cambios normativos, principalmente la expedición de la Ley [1712](#) de 2014 y la Ley [1755](#) de 2015, se considera viable y necesario actualizar el proceso de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Dirección de Servicios y Atención a la nueva normatividad que reguló el derecho fundamental de petición, el cual es de estricto cumplimiento por todos los colaboradores y servidores públicos del Instituto, la cual se adoptará bajo formato de guía que facilite su adaptación y actualización.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la cual contiene las directrices para una adecuada gestión en la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, que se eleven de manera respetuosa, ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y que hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. El documento aprobado mediante la presente resolución, es de obligatorio cumplimiento por las áreas, servidores públicos, colaboradores que asesoran y orientan el Servicio Público de Bienestar Familiar.

ARTÍCULO TERCERO. Ordenar a la Dirección de Servicios y Atención, a las Dependencias de la Sede de la Dirección General, Directores Regionales y Coordinadores de Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, la ejecución de las acciones necesarias, que propendan porque la información que se debe relacionar en el sistema de información de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, sea actualizada conforme a la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

ARTÍCULO CUARTO. Ordenar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en la página WEB del ICBF.

ARTÍCULO QUINTO. La Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, podrá ser modificada, adicionada o ajustada por la Dirección de Servicios y Atención, previa justificación técnica y socialización a través de la página web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

ARTÍCULO SEXTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga la Resolución No. [6707](#) de 2013, por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, y Sugerencias en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y demás disposiciones que le sean contrarias

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 6 MAYO 2016

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS

Subdirectora General encargada de las funciones de la Dirección General



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

