

RESOLUCIÓN 5764 DE 2013

(julio 18)

Diario Oficial No. 48.873 de 5 de agosto de 2013

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS

DIRECCIÓN DE GENERAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016>

Por medio de la cual se crea el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2 de agosto de 2016, "por la cual se reestructura el funcionamiento del Comité de Desarrollo Administrativo, se unificaron el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, y se derogan unas Resoluciones"

LA SUBDIRECTORA GENERAL, ENCARGADA DE LAS FUNCIONES DEL DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR,

Cecilia de la Fuente de Lleras, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las consagradas en el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998 y el Decreto número [987](#) de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política de Colombia establece que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones;

Que la Ley [962](#) de 2005 establece los lineamientos de la política de 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;

Que el Decreto número [19](#) de 2012, tiene por objeto suprimir o transformar los trámites, procedimientos y reglamentos innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen;

Que el Decreto número [987](#) de 2012 fijó la nueva estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cecilia de la Fuente de Lleras, por lo cual se requiere formular, desarrollar y ejecutar planes de mejoramiento para la atención y prestación del servicio a los niños, niñas, adolescentes y comunidad;

Que la Ley [1437](#) de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de

lo Contencioso Administrativo, establece en virtud del principio de eficacia, que las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa;

Que la Ley [1450](#) de 2011 establece que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial deberán racionalizar sus procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, con el propósito de ofrecer una oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones;

Que la Ley [1474](#) de 2011 prevé que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, por lo que se considera necesario la creación del Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que garantice la eficiencia en la prestación del servicio del ICBF, y de la Mesa de Blindaje Electoral, con el fin de combatir y prevenir las posibles formas de corrupción que se llegaren a presentar en la entidad durante cualquier periodo electoral que se adelante en el país;

Que en mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. CREACIÓN Y OBJETO. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> Créase el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con el objeto de buscar estrategias de modernización y definición de políticas que garanticen la eficiencia en la prestación del servicio en el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF, en los diferentes niveles de atención de la entidad.



ARTÍCULO 2o. INTEGRACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> El Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, estará conformado de la siguiente manera:

1. El Director General, quien lo presidirá.
2. El Secretario General.
3. El Subdirector General.
4. El Director de Servicio y Atención.
5. El Director de Planeación y Control de Gestión.
6. El Subdirector de Mejoramiento Organizacional.
7. El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su Delegado.
8. El Jefe de la Oficina de Gestión Regional o su Delegado
9. El Jefe la Oficina de Control Interno o su Delegado.

10. El Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

PARÁGRAFO 1o. La Delegación debe ser comunicada por escrito al Director General y a la Secretaría Técnica del Comité.

PARÁGRAFO 2o. El Director General podrá delegar su asistencia en un cargo del nivel directivo de la entidad, lo cual será comunicado a la Secretaría Técnica del Comité.



ARTÍCULO 3o. FUNCIONES. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> El Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, cumplirá las siguientes funciones:

1. Asesorar la definición de políticas, planes, estrategias y proyectos para el mejoramiento continuo del servicio y la atención a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención donde se encuentra la entidad.
2. Definir y generar estrategias de promoción para el uso de los canales de comunicación, herramienta tecnológica SIM a nivel nacional, regional y zonal, de acuerdo con la necesidad, calidad e impacto para la prestación del servicio y atención a los usuarios.
3. Analizar y recomendar acciones para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, definidos para el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF.
4. Proponer y aprobar alternativas de solución a situaciones de riesgo en la operación del proceso de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en los puntos de atención del nivel nacional, regional y zonal, que permitan actuar oportunamente y asegurar el mejoramiento continuo del proceso en aspectos técnicos, administrativos y financieros.
5. Sugerir mecanismos de seguimiento y control de cumplimiento de las políticas, planes y proyectos relacionados con el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el nivel nacional, regional y zonal.
6. Estudiar y resolver los asuntos que por competencia sean sometidos a su consideración.
7. Las demás que le sean asignadas por la Dirección General.



ARTÍCULO 4o. REUNIONES. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> El Comité se reunirá en forma ordinaria por lo menos una vez cada tres meses, previa convocatoria de la Secretaría Técnica del mismo, y en forma extraordinaria cada vez que se requiera.

PARÁGRAFO. A las sesiones del Comité podrán asistir otras personas en calidad de invitadas, cuando se considere pertinente.



ARTÍCULO 5o. QUÓRUM. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> Se constituirá quórum deliberatorio con la participación de la mitad más uno de los integrantes del Comité y las decisiones se adoptarán por la mayoría simple de los asistentes.



— ARTÍCULO 6o. SECRETARÍA TÉCNICA. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> La Secretaría Técnica de Comité estará a cargo del Director de Servicios y Atención y cumplirá las siguientes funciones:

1. Citar a las sesiones ordinarias y extraordinarias y remitir el Orden del Día.
2. Elaborar, suscribir y archivar las actas de cada sesión del Comité, y demás soportes documentales.
3. Coordinar el cumplimiento de las funciones del Comité en cada una de las líneas de acción.
4. Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por el Comité.
5. Las demás que sean adoptadas por el Comité.



ARTÍCULO 7o. MESA TÉCNICA DE BLINDAJE ELECTORAL. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> Durante todos los periodos electorales que se adelanten en el país, elección de Presidente de la República, Congreso, Gobernadores, Alcaldes, Diputados y Concejales, y con el objetivo de combatir y prevenir las posibles formas de corrupción que se llegaren a presentar en la entidad, se conformará una Mesa Técnica de Blindaje Electoral donde se efectuará el análisis de quejas, reclamos y presuntas situaciones de injerencia política en los diferentes programas, servicios y decisiones administrativas que se pongan en conocimiento del ICBF.



ARTÍCULO 8o. INTEGRACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> La Mesa Técnica de Blindaje Electoral, estará conformada de la siguiente manera:

1. El Secretario General, quien lo presidirá.
2. El Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
3. El Director de Servicios y Atención.
4. El Jefe de la Oficina de Control Interno.
5. El Jefe de la Oficina de Gestión Regional.

ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DE LA MESA TÉCNICA DE BLINDAJE ELECTORAL.
<Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016>

1. Definir las acciones correctivas inmediatas para neutralizar las posibles formas de corrupción que se presenten en la entidad.
2. Proponer las acciones administrativas, disciplinarias y legales a que haya lugar cuando se identifiquen las posibles formas de corrupción que se presenten en la entidad.
3. Diseñar y coordinar la implementación de políticas internas en la lucha contra la corrupción y transparencia, enmarcadas en la Constitución y la ley.
4. Diseñar e implementar directrices y herramientas preventivas para el fortalecimiento

institucional en la lucha contra la corrupción, blindaje electoral, participación ciudadana, acceso a la información y transparencia.

5. Articular e integrar las herramientas de prevención y control contra la corrupción y blindaje electoral en el nivel nacional, regional y zonal de la entidad.

6. Impulsar estrategias a la comunidad para promover el seguimiento, vigilancia y control para la prevención contra la corrupción.

7. Estudiar y resolver los asuntos que por competencia sean sometidos a su consideración.



ARTÍCULO 10. REUNIONES. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> La Mesa Técnica de Blindaje Electoral sesionará cada quince (15) días durante los periodos electorales, previa convocatoria de la Secretaría Técnica de la mesa, y en forma extraordinaria cada vez que se requiera a petición de alguno de sus integrantes.

PARÁGRAFO 1o. A las sesiones de la Mesa Técnica de Blindaje Electoral podrán asistir personas en calidad de invitadas, cuando se considere pertinente.

PARÁGRAFO 2o. Durante las sesiones de la Mesa Técnica de Blindaje Electoral deberán asistir los integrantes que la conforman, no se podrá delegar la asistencia.



ARTÍCULO 11. SECRETARÍA TÉCNICA. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> La Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Blindaje Electoral estará a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario y cumplirá las siguientes funciones:

1. Citar a las sesiones ordinarias y extraordinarias, y remitir el Orden del Día.

2. Elaborar, suscribir y archivar las actas de cada sesión de la Mesa Técnica de Blindaje Electoral, y demás soportes documentales.

3. Coordinar el cumplimiento de las funciones de la Mesa Técnica de Blindaje Electoral en cada una de las líneas de acción.

4. Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por la Mesa Técnica de Blindaje Electoral.

5. Remitir a las autoridades competentes los asuntos que la Mesa Técnica de Blindaje Electoral defina.

6. Las demás que sean adoptadas por la mesa técnica de blindaje electoral.



ARTÍCULO 12. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [23](#) de la Resolución 7666 de 2016> La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 18 de julio de 2013.

La Subdirectora General, encargada de las funciones del Despacho del Director General,

ADRIANA MARÍA GONZÁLEZ MAXCYCLAK.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

